

令和3年度 指定管理者評価表

【別紙5】

施設名：道の駅 奥河内くろまろの郷

指定管理者名：一富士ケータリング株式会社

1. 個別評価

評価項目	評価の視点	自己評価	市評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿って平等利用が確保されたか。	A	A
	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。	A	A
	利用時間、利用日、利用期間は遵守されているか。	A	A
	利用者に対する情報提供、情報発信は適切か。	A	A
	利用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か。	A	A
	利用者のニーズを把握し、改善、工夫を行っているか。	S	A
	施設の利用率は適正な水準にあるか。	A	A
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか。	A	A
	指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。	A	A
施設等の維持管理	不具合が生じた場合の市への報告は適切か。	A	A
	建物躯体及び設備機器の点検・保守、安全確認等は適切か。	A	A
	修繕は適切か。	A	A
	備品の管理は適切か。	A	A
	清掃、警備、衛生管理は適切か。	A	A
労務状況	サービス提供及び施設の維持管理のため、計画どおり適正な人員が配置されているか。	A	B
	勤務体制、勤務者の休暇、休憩等の取得が適正か。	A	A
	必要な専門的資格、技術を有する人材を確保しているか。	A	A
	従業員に対して、計画的、効果的な人材育成を行っているか。	A	A
危機管理	労働諸法を遵守しているか。	A	A
	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練等は適切に行われているか。	B	B
	災害、事故、盗難等の発生時に迅速な対応ができる組織体制と連絡体制になっているか。	A	B
個人情報	利用者の安全は確保されているか。	A	A
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問い合わせ等への対応、研修は適切か。	A	A
	個人情報保護及び情報公開に関する関係法令を理解しているか。	A	A
財務状況	万が一、個人情報流出した場合の対応が検討されているか。	A	A
	管理に要する収支は適正に保たれているか。	S	S
	支払いの遅滞は生じていないか。	S	S
	使用料、利用料金収入は計画どおりか。収入の増加が図られているか。	S	A
	現金は適正に取扱われているか。	S	A
	経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか。	A	A
その他	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、過度に外部委託にシフトしていないか。	S	S
	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	A	A
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か。	A	A
	管理に要する法令は適正に遵守されているか。	A	A
	市との定例の連絡調整の機会が確保されているか。	A	A
	事業計画書(申請時)および年間事業計画書どおりに管理がなされているか。	A	B

評価欄の説明

- S：協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
- A：協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- B：協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- C：一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

2. 収支報告

単位:円

		事業計画A	事業実績B	A-B	前年度実績	備考
収入	利用料金収入	950,000	1,537,135	(587,135)	924,128	
	自主事業収入	144,149	265,930	(121,781)	108,934	
	物品販売収入	34,306,747	45,560,117	(11,253,370)	40,290,941	
	手数料収入	159,716	110,349	49,367	50,917	
	指定管理料	39,416,600	39,416,600	0	39,416,600	
	その他収入			0		
	収入総額	74,977,212	86,890,131	(11,912,919)	80,791,520	
支出	人件費	11,117,340	11,753,512	(636,172)	12,079,711	
	事務費	2,918,469	890,657	2,027,812	1,134,367	
	管理費	5,964,580	4,525,803	1,438,777	4,865,147	
	光熱水費	4,179,154	4,436,939	(257,785)	3,962,984	
	リース料	1,161,824	1,211,726	(49,902)	1,198,028	
	その他	14,075,233	9,445,135	4,630,098	5,310,825	
	支出総額	39,416,600	32,263,772	7,152,828	28,551,062	0
収支差額	35,560,612	54,626,359	(19,065,747)	52,240,458	0	

3. 総合評価

自己評価

令和3年度もコロナ禍が続き、身動きの取りづらい状態ではありましたが、レジ通過客数前年対比108%と伸ばすことができました。客数が伸びた要因としては、イートイン関連と物販の取組み強化が結果に繋がりました。地元などの近隣をターゲットとして、お客様のニーズに沿った商品展開、品質の向上、飽きさせないフェア展開など、日々の細かい改善が再来店動機に繋がったと分析しています。また、新規商品開発と発売も積極的に行いました。玉ねぎボン酢や河内長野産みかんジェラートのようなヒット商品も生まれるなど、常に新たな食に関するアクションを起こせたことが結果に繋がりました。次年度はコロナ禍で進めることが難しかった地域連携を強化し、市全体への活性化に努めていきます。

市評価

- ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に向けた対策等の対応が必要となったが、市と連絡調整をとり、お客様や出店者に安心・安全に利用していただける環境づくり等、迅速に対応していた。
- ・売上及びレジ通過者数については、新型コロナウイルス感染症の影響下ではあったものの、全体として前年比を上回る結果となり、観光集客に寄与したものとする。また、バザール広場やレンタサイクルについても、利用増加に向け工夫を行っていた。
- ・施設管理においては、トラブル発生時等の対応や、引き続き、個人情報の取り扱いなどについて施設内での研修やマニュアル作成を進め、各スタッフが共通認識をもって施設運営に携わり、指定管理者において適切に対処を完結することができるよう、取り組みをさらに進めていただきたい。
- ・本施設は、商業施設としての機能を持ちながらも、公共施設であり、道の駅としての情報発信機能や休憩機能を維持する必要がある。そのため、今後においても、誘客に向けた取組みと並行し、利用者増加による利便性の低下を防ぐこと、また、本市の観光ハブ拠点としての役割をさらに強化するべく、適切な人員配置及び勤務体制となっているか適宜確認し、サービス向上に努めていただきたい。
- ・令和3年度はコロナ禍における運営の2年目であり、試行錯誤の上で管理運営を実施されたと思うが、次年度は2年間の経験を活かし事業計画書等に基づき、withコロナの対応を図りながら、事業及び予算執行の計画的な進行管理を行うよう努めていただきたい。