

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	笹川流れ夕日会館及び桑川駅前広場駐車場	評価対象年度	令和 2 年度
指定管理者名	株式会社 笹川流れ観光開発	所管課	山北支所産業建設課
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)	評価者(課長)	小田 和弘

①事業実績

利用実績	令和2年度利用者合計55,707人(物産20,502人、カフェ18,666人、レストラン16,539人)
サービス向上の取り組み	利用者との会話等によりニーズの把握するとともに、地域との連携等により、特産品の販売や情報発信などサービスの向上を努めた。

②管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (年度)	前年度 (年度)	当該年度 (2年度)	合計	備考
収入	指定管理料			7,163	7,163	基本協定額:24,244,932円
	利用料金			52,850	52,850	
	自主事業収入					
	その他			1,285	1,285	
	計			61,298	61,298	
支出	管理経費			60,394	60,394	
	(うち人件費)			16,233	16,233	
	(うち光熱水費)			5,638	5,638	
	(うち修繕費)			717	717	
	(うち委託料)			1,371	1,371	
	自主事業費					
計			60,394	60,394		
差引				904	904	

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	4	8.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
(評価理由)					
費用対効果考えた上で運営管理を行うと共に、施設修繕にも早急に対応することで、安心安全に利用いただく努力が見られた。また、買い物難民対策として、日用品やたばこ・酒類の販売や弁当配達を始めるなど、観光客のみならず地元住民にも利用いただく環境づくりができた。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	5	10.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	4	8.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映させているか	8	4	6.4	
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	3	2.4	
	利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか				
(評価理由)					
利用者のニーズを常に把握して販売に取り組んでいることや、他の道の駅などの観光物産施設のいいところなどを取り入れ、常に受入態勢を良くしていこうという向上心が見られた。また、JRの観光列車「海里」停車時の特別メニューの販売や、SNSを使った情報発信を積極的に行うなど、本施設が目的地として利用者には選ばれるような努力も見られた。					
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	4	8.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費削減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	5	8.0
指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか					
(評価理由)					
新型コロナウイルス感染症の影響により想定通りの収入が見込めない中、少しでも収入を上げていくために弁当やオードブルの販売を始めたり、山北地区の特産品を多く取り揃えて情報発信を行うなどの努力が見られた。また、山北商工会の指導の下、出納管理や収支分析を行い、支出の抑制に努めるなど、費用対効果に基づいた運営を行った。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	4	3.2
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	4	5	4.0
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安心・安全への取り組み	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	4	3	2.4
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	3	2.4
	(評価理由) 取締役が随時、運営状況を管理・把握し、市担当との打合せや取締役会を定期的に行うことで、情報共有に努めていた。また、再委託や防災体制も適正に対応されていたことや、従業員向けの研修会を行うなど、スキルアップを図っていた。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	4	6.4
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	(評価理由) 随時施設の見回りを行ったり、悪天候や地震発生時などの有事の際にも緊急的に点検を行うなど、施設管理を徹底していた。また、施設内の各備品・器材等のメンテナンスも可能な限り直営で行い、トラブル防止に努めていた。				

#### ④総合評価

評価点合計	82.0	評価ランク	A
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

指定管理初年度ということで、最初は経理事務で小さいトラブルなどはあったが、すぐに軌道に乗り、大きな問題もなく管理運営いただいた。更に新型コロナウイルス感染症による来館者対策も早々に対処するなど、諸問題に対して臨機応変に対応された。山北地区の各生産者と密に情報交換を行い、地場産品を積極的に取り入れて販売したり、カフェメニューを増やすなど、来館者増に向けた取組を積極的に実施していた。

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

施設内の営業活動については来館者のニーズを常に把握しながら来館者増加の取組を引き続き行っていただきたい。また、施設の老朽化が顕著なため、随時施設の状態を把握して来館者に安心安全にご利用いただく環境を整えていただきたい。

#### 記入要領

- ・「評価段階」は5段階(5～1)により評価を行うこと。
- ・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数	評価基準
5	1.0	特に優れた取り組み、対応が行われている。特に成果が現れている。仕様書等より特に優れた提案がなされ実施している。
4	0.8	優れた取り組み、対応が行われている。成果が現れている。仕様書等より優れた提案がなされ実施している。
3	0.6	適切な取り組み、対応が行われている。適切に仕様書等のとおり実施している。
2	0.4	一部改善が必要な取り組み、対応がある。仕様書等に規定されている項目を一部行っていない。
1	0.2	全面的な改善が必要な取り組み、対応がある。全面的に仕様書等に規定されている事業を行っていない。

- ・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク	区分	評価基準
S	95.0以上	管理施設運営状況が、特に優れている。
A	80.0以上95.0未満	管理施設運営状況が優れている。
B	60.0以上80.0未満	適正な管理施設運営状況である。
C	60.0未満	管理運営状況に改善の必要性がある。