

指定管理業務総合評価票

施設名	三豊市弥谷山ふれあいの森公園
指定管理者名	I K K Aみの
施設所管課	政策部産業政策課
調査日	令和2年6月16日(火)

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
1 実施体制	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	B	B
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	B	B
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	B	B
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等をおこなっているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	B	C
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	B	B
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか	B	B
	情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	B	C
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	B	B
【1 総括】	実施体制に関する評価(標準19項目・本施設19項目)	B	B	
指定管理者の自己評価	施設運営・管理の体制は協定書に従い、その旨を十分に遂行していると考えられるが、複雑な業務の簡素化など、問題が浮き彫りとなった。業務改善が新年度の課題である。			
施設所管課の評価	前管理者の体制を引き継ぎながら新たな仕組みづくりに取り組んでいるが、職場体制づくりに苦慮した。個人情報保護と情報公開の規定整備を指示した。			
2 サービス等の内容や水準	利用者対応	施設の前予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	利用案内	ホームページ、パンフレット等は見やすく、適宜更新されているか	B	B
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	B	B
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	B	B
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	B	B
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	B	B
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	B	A
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		B	B	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		B	B	
【2 総括】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準19項目・本施設19項目)	B	B	
指定管理者の自己評価	指定業務に関しては、旧来の水準は維持できていると考えられるが、お客様の満足を満たす水準には達していない。新年度は、多くのお客様に喜んでいただけるサービスの創造、そして情報発信、新規顧客の開拓を目標とする。併せて施設の目的に沿った「自主事業」			

		を開発し、サービスの向上に努めて参りたい。		
	施設所管課の評価	アンケート調査で要望が多かった宿泊室の冷蔵庫の導入や館内へ無料 Wi-Fi の整備などの取り組みが評価できる。物産館では食事メニューの見直しなどで、利用者は前年度より増加した。		
3 収支等	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	B	B
	予算執行	収支計算書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組を実施し、その効果があったか	B	B
	収支状況	事業収支は妥当であるか	C	C
	【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	B	B
	指定管理者の自己評価	経理事務・予算・経費節減など、協定書に従い的確に実施できている。しかしサービスの向上の進捗が思わしくなく、新年度第一の課題である。サービスの創造＝顧客の創造を目指し、開発努力を第一とし、事業収支を逆転していくものである。		
施設所管課の評価	温泉利用者、売上高ともに前年度を下回る結果となったが、協定に基づく施設使用料は納付できている。			
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価		B	B
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	<p>1. 20年以上に渡って積み上げられてきた業務に課題が多く存在する。改善ポイントは発見されており、課題をクリアすることが目下の取り組みである。</p> <p>2. 業務効率の向上とともに必要なのが新しいサービスの提案とその案内である。年度末よりメニューの更新や新商品の開発に着手しており、勝負に出ていく2年目となる。</p> <p>3. PDCAサイクルによる業務改善と顧客の創造を2つの柱とし、新年度は反転攻勢のかなめとして臨んでいくものである。</p> <p>4. 反転攻勢の要として、当館のブランド力を高めていく。漫然とした宿泊という現状の展開が、同業他社との差別化を生み出すことを阻んでいたため、新年度は「瀬戸内観光起点の宿」と設定し、本物の温泉、本物の食事、本物のお土産を提案できる「本物の宿」をアピールし、攻勢をかけていく。</p> <p>5. なお3月から表面化した新型コロナウイルス感染症拡大の影響は計り知れない。行政や同業、組合などと連携しつつ、難局を乗り越えていきたい。</p>		
	施設所管課	4月から運営を開始したが、管理者の交代や新たな料金体系などが利用者に浸透されないうまま、年間を通して低調な利用に留まった。利用者の要望が多かった設備の導入や館内レイアウトの見直しなど利便性向上に向けた取り組みは評価できるが、利用者の回復につながっていない。今後、新たな顧客の開拓と並行して、地域の方に喜ばれる取り組みにも期待したい。		

※評価区分

①評価基準	<p>A（優良）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。</p> <p>B（良好）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。</p> <p>C（課題含）：協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。</p> <p>D（要改善）：協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な内容である。</p>
②【総括】	<p>A（優良）：評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。</p> <p>B（良好）：評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である（上記以外）。</p> <p>C（課題含）：評価基準がすべてC以上である（上記以外）。</p> <p>D（要改善）：評価基準にDが含まれている。</p>
③総合評価	<p>A（優良）：【総括】がすべてB以上であり、かつAが2つ以上である。</p> <p>B（良好）：【総括】がすべてB以上である（上記以外）。</p> <p>C（課題含）：【総括】がすべてC以上である（上記以外）。</p> <p>D（要改善）：【総括】にDが含まれている。</p>