

指定管理業務総合評価票

施設名	たからだの里さいた「環の湯」「物産館」「湯の谷荘」「ふるさと伝承館」「パークゴルフ場」
指定管理者名	株式会社たからだの里
施設所管課	政策部 産業政策課
調査日	令和3年6月14日（月）16:00～17:00

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	A	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	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	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	A
	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	A	B
		避難経路は適切に確保されているか	A	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	B
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	B	B
		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	B
		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	各担当者が責任を持って業務を行っている。			
施設所管課の評価	計画どおりの人員を配置し、清掃や警備などは専門業者に適切に委託している。物産館では出品者団体と連携した商品販売を実施できている。			
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	A
		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	C	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	C	B
		参加促進への取り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	C	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	B
	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	コロナの影響もあり利用者数など課題が残る。			

	施設所管課の評価	SNSによる積極的な情報発信で利用促進が図られている。利用者が多い道の駅の施設内は清掃が適切に行われており、衛生的な状態が保たれている		
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	A
	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	A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	C	A
	【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	B	A
	指定管理者の自己評価	コロナの影響もあり課題が残る。		
施設所管課の評価	新型コロナウイルスの影響を受け利用者が減少する中、利益を確保しており良好な施設運営を行っている。			
【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	コロナの影響がかなり出た結果になった。各施設によりコロナ対策を徹底し、お客様に安心・安全な施設であること、できる限りのサービスを実施し、利用者の増加はもちろん、売上アップ、また経費削減などに力を入れ営業していきたい。		
	施設所管課	新型コロナウイルスや物産館の工事により利用者が減少したが、利益を確保した施設運営は高く評価できる。減少した利用者の回復に向け徳島県へ積極的な営業をかけた成果として、新猪ノ鼻トンネル開通のストロー効果が出始めている。		

※評価区分

①評価基準 ↓ ②【総括】 ↓ ③総合評価	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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）。
	C（課題含）：評価基準がすべてC以上である（上記以外）。
	D（要改善）：評価基準にDが含まれている。
	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。
	B（良好）：【総括】がすべてB以上である（上記以外）。
	C（課題含）：【総括】がすべてC以上である（上記以外）。
	D（要改善）：【総括】にDが含まれている。