

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
調査日時	令和3年6月14日(月) 10:00～11:30

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	仕様書等に合った人員(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	C
		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	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	C	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	施設運営の実施体制およびそれに伴う人件費配分は、概ね適正な水準を維持している。			
施設所管課の評価	施設運営を行う最低限の実施体制は取れているが、利用客の回復に向けた人員配置の検討が必要。未整備の情報公開に関する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	C	C
		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	C	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	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		C	C	
【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	サービス内容は常に更新され、お客様の声にも迅速に対応できているが、コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、営業実績は苦戦する。			
施設所管課の評価	入浴料金の値下げ、ナイトコンテンツ実施など利用促進の取組みが評価できるが、施設修繕の遅延では利用者から指摘を受けた。			

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みを実施し、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・予算執行を適正に実施し、経費節減に努めているが、事業収支は目標を大きく下回ることになった。ポストコロナ社会のニーズに合致したサービスを創造することで、次年度は挽回を図りたい。		
	施設所管課の評価	新型コロナウイルスや工事による影響もあり温泉利用者、売上高ともに前年度を下回る結果となっており、利用者回復に向けた取組みが必要。		
【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	道の駅運営体制および人員配置などは適正に実施され、サービスの向上に常に努力を払っているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収支実績が非常に苦戦となる1年であった。①より経済効率の高い運営体制への再編、②お客様のニーズに合致したサービスの開発、③ ①+②に加え、経費節減を更に加速させることで、事業収支の向上を目指していきたい。		
	施設所管課	新型コロナウイルスや改修工事に伴う臨時休業の影響もあり、年間を通して低調な利用者数に留まった。利用料金の値下げやナイトコンテンツの実施など利用促進に向けた取組みは評価できるので、引き続き利用者の回復に向けた取組みが必要。		

※評価区分

①評価基準	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。
②【総括】	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。
③総合評価	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。