

指定管理業務総合評価票

施設名	山本町産地直売所
指定管理者名	特定非営利活動法人山本ふれあい市の会
施設所管課	農政部 農林水産課
調査日時	令和3年 6月 8日 (火) : 14時00分～15時00分

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	C	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	C	C
		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	C	C
		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	C	C
		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）	C	C	
指定管理者の自己評価	当施設は建設以降24年を経過し様々な箇所、設備、備品の老朽化により修理・更新を余儀なくすることもあり、幹部有志の奉仕活動で費用の抑制を図り、来訪者の便を計っている。			
施設所管課の評価	施設の開館時間については、昼過ぎには商品がほぼ売り切れている実情を考慮して14時までの営業時間設定は適切であると判断する。 人員不足などの問題はあっても、売り上げは問題ないので今後も更に顧客のニーズに応じてほしい。また、災害時の対応マニュアルや個人情報保護、情報公開制度に関する規定を作成し、危機管理体制の整備と個人情報保護の取組を推進してほしい。			
2 サービス等の内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、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	C	C
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	C	C
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	C	C
	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	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	C	C
		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）	C	C
	指定管理者の自己評価	コロナ禍により行事、イベント等に制約があり、PRのための情報発信と、会員相互の研修会・講習会も制約があり成果を發揮できなかった。		
	施設所管課の評価	新型コロナウイルス対策により集客に影響もあるが、今後も作物情報のPRなど利用者の増加につながる取り組みに期待したい。		
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	A	A
	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	A	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	B
	指定管理者の自己評価	本年度は、12ヶ月を通しての業務実施初年度であり、経常経費の節減に努め、先ずは安定的な運営に努めた。顧問の税理士の指導を受け、経理処理全般を委託して透明性を確保している。		
施設所管課の評価	収支状況や決算は、月次報告で随時報告を受けている。また、経理事務は適正に管理されている。			
	【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	C	C
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	令和2年1月、前任の「有限会社山本ふれあい市」から業務委託により引き継ぎを行った。前任者としては施設閉鎖も視野に入れるほどの経営不振状態だったということで、運営開始当初は経営状態を立て直すべく施設の改善などに取り組んだ。関係各位のご盡力と協力、また会員の奉仕等により創意工夫をして適正な施設管理・運営を行っている。		
	施設所管課	ホームページへの情報掲載や口コミにより、地元の農家が出荷する作物を地元の住民が購入し、地産地消の流れが確立されている。コロナ禍の中でも健全な経営を維持し、地域住民のニーズに応えられている。旬の野菜等の季節感を全面に出したPOPの作成など、新規顧客及びびりピーターの拡大を進めていただきたい。また、営業時間に関しては来年度を目途に協定書の記載内容の変更を行う。		

※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。