

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4年 6月 8日(水) : 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	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		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	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	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	A	A
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	C	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	当施設は建設以降25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るが、雨漏りや看板の屋根が腐食分解している。			
施設所管課の評価	施設の閉館時間については、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。 売り上げは問題なく、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	B	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	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
		参加促進への取組み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	A	A
	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	A	A	
	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）	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発揮できなかった。		
	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	A	A
		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	A	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	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2年目であり常経費の節減に努め、安定的な運営に努めた。借地料の負担が経費に乗りかかり、経理事務の経費の捻出が難しく、適正な運営を阻害している。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）	指定管理者	令和2年4月1日から指定管理制度に受託し、12ヶ月を通じて産地直売所の管理運営を行う2年目となった。建物・施設等は建設当初以来25年を経過し、老朽化と省エネ対策として、LED照明灯具への交換、店舗エアコンの交換等により有効な管理が実施できている。但し、外売場の猛暑対策、看板の老朽化など、次々と補修・改善を要する箇所も存在する。もう一方、地権者の一人からは、土地売却についての意思表示が継続するなど、問題を含んでいる。 関係各位のご助力と協力、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・運営を行った。		
	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、新規顧客及びリピーターの拡大を進めていただきたい。		

※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。
②【総括】	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。
③総合評価	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）。
③総合評価	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）。
③総合評価	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。