第２号様式

指定管理業務総合評価票

施設名	三豊市父母ケ浜海水浴場施設
指定管理者名	父母ヶ浜ポート事務局
施設所管課	政策部産業政策課
調査日時	令和６年６月３日（月）：１５時００分～１６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	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	A	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	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	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	５年目を迎え、駐車場、海水浴安全管理も確立されたマニュアルの元、顧客、スタッフともに健全に運営業務を行うことが出来た。		
	施設所管課の評価	適切な実施体制により適正な管理を行うことができた。		
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	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	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	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	C	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	GW 期間に初めて実施した駐車場完全予約サービスは、渋滞ゼロ、地域クレームゼロ、顧客満足度向上、飲食チケットを活用した地域事業者への消費額向上と、各ステークホルダ		

		一の満足を達成する良いモデルとなり、オーバーツーリズムを発端とする父母ヶ浜の課題解決の手段の一つとして、今後の持続的な観光地開発に対して具体的なモデルを現すことができた。		
	施設所管課の評価	駐車場完全予約サービスの実施や各種イベントの開催など、利用促進の多様な取り組みが評価できる。指定管理者保有の備品台帳の整備を求める。		
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	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	B	B
	【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	駐車場予約サービスを軸とした持続的な収支モデルは確立できたが、本サービスの持続性に課題がある。		
	施設所管課の評価	様々な自主事業を実施しているが、周辺道路の混雑緩和の対策費用が収支を圧迫している。課題解決に向けて、引き続き関係各所と調整・検討されたい。		
【４　総合評価】		**１～３の項目の総括による総合評価**	**B**	**B**
５ その他特記事項（提案・成果・課題等）	**指定管理者**	昨年度の課題であった持続的な収入源に対して、顧客満足度向上施策を合わせた駐車場予約サービスを実現、各所にそのモデルを体感して頂いたことは今年度の成果。 父母ヶ浜においては混雑による良い写真が撮れないによる顧客満足度低下が慢性的な課題であり、これ以上観光客を増やさない、一人当たりの消費単価を上げる施策を継続的に関係各所と検討、持続的な観光地を目指す。		
	施設所管課	駐車場完全予約の新たな試みにより、渋滞ゼロ、顧客満足度向上、地域事業者への消費額向上等の効果を上げ、オーバーツーリズムの解決手段と持続的な観光地開発に向けたモデルを示したことは評価できる。今後も、周辺事業者等関係者を巻き込んだエリアマネジメントによる持続可能な観光地への取り組みを期待する。		

※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。