

5. 管理運営状況

| 評価項目 | | 評価基準 | 指定管理者自己評価 | 施設所管課評価 |
|---------------------|---|------------------------------------|-----------|---------|
| ① サービスの履行の確認 | 人員体制 | 事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。 | B | B |
| | | 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 | B | B |
| | 外部委託 | 事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。 | B | B |
| | | 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。 | B | B |
| | 法令遵守等 | 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。 | B | B |
| | 個人情報保護 | 法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。 | B | B |
| | | 個人情報保護に関する法令を遵守している。 | B | B |
| | 情報公開 | 個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。 | B | B |
| | | 情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。 | B | B |
| | 管理記録 | 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。 | B | B |
| 業務日誌等を適切に整備、保管している。 | | B | B | |
| 連絡調整 | 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。 | B | B | |
| | 協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。 | B | B | |
| 緊急対応 | 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。 | B | B | |
| | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。 | B | B | |
| 総括 | 緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。 | B | B | |
| | 避難経路が適切に確保されている。 | B | B | |
| | 「業務の実施体制」に関する評価【17項目】 | | B | B |
| ② サービスの質の評価 | 施設管理 | 協定書に従い、閉館日、閉館時間等を遵守している。 | B | B |
| | | 事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。 | B | B |
| | 利用者対応 | 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。 | B | B |
| | | 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 | B | B |
| | 事業運営 | 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。 | B | B |
| | | 事業計画に即し、受託事業を実施している。 | B | B |
| | 維持管理 | 施設の目的に沿った自主事業を実施している。 | B | B |
| | | 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。 | B | B |
| | 環境配慮 | 仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。 | B | B |
| | | 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 | B | B |
| 広報活動 | 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 | B | B | |
| | 協定書に従い、適切に修繕を行っている。 | B | B | |
| 苦情等対応 | 環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。 | B | B | |
| | 事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。 | B | B | |
| 利用者アンケート | 要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。 | B | B | |
| | 要望、苦情等を整理し、市に報告している。 | B | B | |
| 利用状況 | 利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。 | B | B | |
| 総括 | 利用実績は、目標水準である。 | B | B | |
| | 「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】 | | B | B |
| ③ 安定性 | 経理事務 | 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。 | B | B |
| | 予算執行 | 収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。 | C | B |
| | 経費縮減 | 経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。 | B | B |
| | 収支状況 | 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。 | B | B |
| 総括 | 「経費の収支等」に関する評価【4項目】 | | C | B |
| 所見 (成果・課題等) | (指定管理者自己評価) | | | |
| | 栃木県道の駅連絡協議会主催の接客・接遇講習会への参加したことで、職員の接遇が向上した。 | | | |
| 所見 (成果・課題等) | (所管課評価) | | | |
| | 道の駅として、職員の接遇の向上や利用者への利便性向上など積極的に対策した結果、利用者も令和3年に比べ4割程度増加しているため、マイナス事業収支も7割程度削減している。収支予算の範囲内で執行しようとした結果であり適正な予算執行と考える。今後も、新型コロナウイルス感染拡大防止に努め利用者増加が図られるよう適切な施設の管理運営に努めてほしい。 | | | |
| 前年度総合評価 | C(要改善) | 総合評価 | B(良好) | |

※評価区分

| | | | |
|--|--|------|---|
| 評価基準 | A(優良) = 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。 | 総合評価 | A(優良) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。 |
| | B(良好) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。 | | B(良好) = A、C以外 |
| | C(要改善) = 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。 | | C(要改善) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。 |
| ※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。 | | | |
| ※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。 | | | |
| 総括評価 | A(優良) = 評価項目のうち、A判定が80%以上 | | |
| | B(良好) = A、C以外 | | |
| | C(要改善) = 評価項目のうち、C判定が20%以上 | | |