

## 平成25年度 十和田市指定管理者総合評価シート

施設名	十和田市産業振興施設 道の駅とわだ	
指定管理者名	有限会社良品開発	
指定期間	5年中 4年目	平成22年4月1日 ~ 平成27年3月31日
施設概要	観光、物産等の情報及び余暇活動の場を提供し、産業活性化への誘導及び支援を行うことにより、本市の観光及び地域振興を図るため設置したものである。	
指定管理者の業務	○十和田市産業振興施設の運営に関する業務 ○十和田市産業振興施設の使用の許可に関する業務 ○十和田市産業振興施設の施設、設備等の維持管理に関する業務 ○その他の業務	
指定管理に要する総事業費	37,646 千円	
指定管理に要する総人件費	8,111 千円	
指定管理施設で就業する全職員数	常勤職員	2 人、非常勤職員 1 人

施設所管課

観光推進課

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由	
管理運営状況	開館時間、休館日の状況	施設によるサービスが協定等に基づき適切に提供されている。	B	施設によるサービスが適切に提供されている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	利用開始時間や終了時間を延長するなど利用者サービス向上に努めている。
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用日が遵守されている。
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用期間が遵守されている。
	使用許可及び減免の状況	手続が円滑に行われている。(手続に要する書類が整備されているか)	B	条例及び規則に基づき手続が円滑に行われている。
		処理が適正に行われている。(事務処理に時間を要していないか)	B	事務処理は適正に行われている。
		適正な判断基準により減免されている。(減免すべきものを徴収、又は減免すべきでないものを減免していないか)	B	条例及び規則に基づき適正に減免されている。
	適正な人員配置	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。	B	業務基準書に定めた適切な人員が配置されている。
		法令等に定められている人員配置基準を満たしている。	B	法令を遵守し配置されている。
		人員配置が過剰、過少ではない。(直営時又は類似施設と比較)	B	必要人員が適切に配置されている。
		必要な資格、経験を有する人員が適切に配置されている。	B	業務基準書に定めた経験者が適切に配置されている。
		技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	必要な研修を適切に実施している。
	法令の遵守	関係法令を遵守していると認められる。	B	関係法令を遵守していると認められる。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
(管理運営状況)	維持管理業務(清掃、警備など)	利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全な管理設備機器等について協定等に基づき、定期的に安全確認を行っている。	B	業務基準書に基づき必要な保守点検を定期的に行っている。
		清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき清掃作業が適切に実施されている。
		利用者の安全を保つために必要な措置(立入禁止区域の指定及び危険箇所の注意喚起等)が適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき安全措置が適切に実施されている。
		協定に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき必要に応じて適切に実施されている。
		修繕内容について、市に報告が行われている。	B	業務基準書に基づき適切に報告が行われている。
		法定点検が確実に実施されている。	B	業務基準書に基づき適切に法定点検が行われている。
	文書の管理保存	施設の管理記録が整備されている。	B	業務基準書に基づき適切に整備されている。
		管理記録(施設の利用状況及び定期点検の実施状況等の記録)について定期的に市に報告が行われている。	B	業務基準書に基づき定期的かつ速やかに報告されている。
		管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。	B	業務基準書に基づき適切に保管管理されている。
	報告書等の提出	事業計画、月例報告、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。	B	業務基準書に基づき適切に報告されている。また報告を求めた文書も速やかに提出している。
	管理終了後における引継ぎ	業務の引継ぎや設備等の原状回復を適切に行った。		該当なし
	備品の管理	備品台帳を基に適切な管理が行われている。	B	過不足がないよう適切な補充管理が行われている。また老朽化等で使用できない備品も適切な手続きをとり廃棄している。
		利用者への設備・備品の貸出について、問題が生じていない。	B	特に問題は生じていない。
		提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B	苦情は少ない。
運営状況	施設利用状況	近年又は市の直営時と比較して、利用実績が妥当である。	B	概ね実績は妥当である。
	サービスの向上に向けた取組	市民のニーズを踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを市とともに的確に行っている。	B	利用者の意見の集約、アンケートの実施などにより積極的に見直しに取り組んでいる。
		費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。	B	費用対効果の観点からより効率的なサービス、事業の実施に努めているが、施設に係るホームページや広報用パンフレットの制作・充実など、迅速で効果的な運用に努められたい。
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	職員の接遇は適切である。
		接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	職員研修を実施している。
	直営時と比較して、苦情が少ない。	B	施設の運用に関して使用団体等から、意見・苦情等が寄せられた。	
	自主事業	自主事業が積極的に開催され、施設の利用促進に大きな効果があった。	A	周年祭イベントの継続開催のほか、定期的にイベントを開催するなど、直営時よりも集客イベントを数多く開催している。
自主事業が、施設の目的に沿って、市民等へのサービスの向上に貢献している。		A	地元食材のPRに努め、利用者に喜んでいただける情報発信を行うなど、サービスの向上に努めている。	

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
指定管理料	指定管理料の執行状況	市と協定した予算の範囲内で、適正かつ効率的に予算を執行している。	B	適正に予算が執行されている。
	利用料金(使用料)の取扱い	利用料金制の適正な運用が行われている。(料金設定について協議を経ている。)	B	適正な運用が行われている。
		利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく安定している。	B	安定した利用料金により運営されている。
		徴収した使用料が適正に管理され、市に納められている。 ※使用料の徴収委託している施設に限る。	/	該当なし
	経費節減状況	費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。	B	空調・冷暖房などの細かい温度管理等、光熱水費の節減及び消灯に努め、経費を縮減する努力をしている。
		清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫されている。	B	適切な水準を保ちながら、委託業者との契約内容を精査し、経費が最小限となるよう工夫されている。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)について、直営時又は前年度と比較して、大きな変化がなく安定している。または利用者が増え、コストが低く抑えられていて効率的な運営が行われている。	B	安定した運営が行われている。
		外部委託率(外部委託額/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく外部委託し過ぎでない。又は率が低く抑えられており、経費節減に取り組んでいる。	B	前年に比べ大きな変化なく行っている。
	収入の増加	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	B	使用団体への新商品開発の指導やイベント広報の協力を行うなど収入(加算使用料等)の増加に向けた取り組みが行われている。
		自主事業を展開するなど、利用者数増等による収支改善の努力が行われている。	B	利用者増となるよう自主事業の実施、使用団体への指導がされている。
経理区分	法人等の会計と指定管理料の会計が適切に区分されている。(口座が指定管理用として設けられている。)	B	適切に区分されている。	
危機管理対策	事故防止対策	利用者の安全確保対策を徹底している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		安全対策について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。	B	管理運営組織図等が適切に整備されている。
		事故等の緊急時に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や市との連絡体制が適切に整備されている。	B	管理運営組織図等が適切に整備されている。
		事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、訓練等が行われている。	B	管理運営組織図等が適切に整備され、訓練が行われている。
		実際の緊急時には、適切に対応できていた。	B	迅速に対応し、適切に報告されている。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
その他	保険の加入状況	賠償の規模が、市がこれまで直営で行ってきた賠償額と同等以上である。 (募集要項で要求していた基準を維持している。)	B	業務基準書に基づき適切に保険に加入している。
	守秘義務	管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	個人情報保護	指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
		指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用が行われていない。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	情報公開	管理を行う施設に関する情報の開示及び情報提供のために必要な措置が講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	連絡調整等	関係団体、地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。	B	地域関係団体への加入、イベントに参加するなど地域と良好な関係を保つとともに、所管課と情報を共有化するなど、適切に実施されている。

【 指定管理者から市に対する要望・提言等 】 ※指定管理者から提出された自己評価シートに記載された事項をそのまま転記する。

【 講 評 】 評価の結果について総合的な評価内容を文章により記入する。

指定管理業務基準書に基づいて管理運営を確実に実施するとともに、アンケートを実施する等利用者ニーズの把握に努めている。施設の利用促進については、震災の影響は残るものの、テナントは空くことなく年間を通じて利用され安定している。また、道の駅としての道路利用者に対する物産のPRや休憩サービスの提供も安定して行われている。特に、周年祭イベントを継続的・定期的実施するなど、利用促進に努めていることは評価できる。

今後は、より広く施設の広報周知が図られるよう、ホームページの制作や紹介パンフレットの充実など、更なる工夫を期待したい。

施設管理では常に安全点検を行い、必要に応じ補修整備を行っている。また、従業員が事故時に迅速な対応ができるように研修を実施し、安全管理に努めている。

使用団体等からの意見・苦情に対しては、管理者に適切に対応するよう指示をした。

以上のような点から、総合的に良好な管理運営を行っているとして評価する。