

(様式3)

平成27年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

| | | | |
|--------|--|------|---------------------|
| 施設名 | 伊勢市二見地域農産物等活用型総合交流促進施設 (民話の駅 蘇民) | 所在地 | 伊勢市二見町松下1335番地 |
| 指定管理者名 | 一般社団法人 民話の駅蘇民 | 指定期間 | H23年4月1日からH28年3月31日 |
| 設置目的 | 地域農産物等活用型総合交流促進施設 | | |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・民話の駅蘇民の運営、維持管理 ・地元の農産、水産等の活性化。 ・管理業務報告を随時市役所に報告している。 ・年2回総会を行っている。 | | |
| 施設概要 | 施設面積478㎡ 事務所 研修室 調理室 売り場 | | |
| 職員体制 | ○民話の駅蘇民 駅長1名 事務員2名 パート13名/○しょうぶ園長1名パート6名 | | |
| 施設所管課名 | 民話の駅 蘇民 事務局 | | |

2 収支状況

| | | (A) | (B) | (C) | (単位:円) | |
|------|--------------|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 比較(C-B) | |
| 事業収支 | 収入 | 指定管理料 | 4,812,000 | 4,950,000 | 4,949,486 | △ 514 |
| | | 利用料金 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | その他 | 140,130,153 | 150,026,273 | 160,680,976 | 10,654,703 |
| | | 計(a) | 144,942,153 | 154,976,273 | 165,630,462 | 10,654,189 |
| | 支出 | 人件費 | 26,311,131 | 25,570,943 | 26,750,028 | 1,179,085 |
| | | 管理運営費 | 116,799,042 | 123,809,591 | 135,056,319 | 11,246,728 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 計(b) | 143,110,173 | 149,380,534 | 161,806,347 | 12,425,813 |
| | 収支差引額(a)-(b) | | 1,831,980 | 5,595,739 | 3,824,115 | △ 1,771,624 |

| | |
|----------------------------------|--|
| 最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載 | 季節のお餅おこわの試作を取入れ、餅の売上向上に努めた。支出としてジラベルプリンターや店内のLEDの交換などの設備費が増となった。 |
|----------------------------------|--|

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

| 指定管理者 | 市 |
|--|---|
| <p>お客様に支持され、来客者、出荷者、売上は前年度より増えている。特に売上は大きく伸びた。</p> <p>出荷された商品の管理について、温度管理や日付管理など、まだまだ課題があり、改善が必要である。</p> <p>接客サービスについては、社内で苦情対応等の研修を行い、お客様の声を反映したサービスを行っていきたい。</p> | <p>施設の管理については適正に行われ、しょうぶ園も年間を通し手入れがなされている。しょうぶの開花時期には、来客者が増加し、それが売上増に繋がっている。</p> <p>産直施設として商品の衛生管理は、最も基本となるところであり、特に問題が生じなかったことは評価できる。今後も衛生管理は徹底されたい。</p> <p>接客サービスについては、職員の適正配置、マニュアル整備、充実した研修等を行い、質を高める取組みを行われたい。</p> <p>施設の設備等については、老朽化が生じてきており、対策を講じ管理を行っていただきたい。</p> |

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

| 評価項目 | | 評価 | | | | |
|-----------|----------------|--|------|---|------|--|
| | | 指定管理者 | | 市 | | |
| 業務運営項目 | 評価の基準 | 判定 | 評価理由 | 判定 | 評価理由 | |
| 施設設置目的の達成 | ①施設の目的や基本方針の理解 | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。 | A | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していた。 | A | 施設の目的や基本方針については基本協定に明記されており理解されている。 |
| | ②施設設置目的の達成度 | 施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。 | A | 地産地消の目的を達成された。 | B | 産直施設としての利用は数多いが、交流施設としての利用(貸館)はほとんどなかった。 |
| | ③利用者数 | 利用者数は当初の目標を達成したか。 | A | 前年度より多く、目標は達成された。 | A | 施設利用者は目標を上回った。 |
| | ④運営状況 | 施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。 | A | 事業計画通り行われた。 | A | 事業計画書どおり運営が行われた。 |
| | ⑤職員の配置状況・勤務実績 | 職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。 | B | しょうぶ園長が不在であったり、駅長の病欠が会あったりして職員の配置状況は適正であったとは言えない。 | B | しょうぶ園長は年間を通して不在であった。駅長も一時的に不在であった。 |
| | ⑥意思疎通 | 管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。 | A | 必要に応じて市と理事の間で会議を行っていた。 | A | 理事会等に市が参加する機会も多く連絡調整は密になされた。 |
| | ⑦各種管理記録等の整備・保管 | 各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。 | A | 各資料は適正に整備され、保管された。 | A | 各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。 |
| | ⑧地域の振興 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図られていたか。 | A | 地域住民を対象とし、年一回のイベントを実施された。 | A | 地域住民を対象としたイベントを実施し、成果を上げた。 |
| | ⑨使用許可等 | 使用許可等申請が適正に行なわれていたか。 | A | 使用許可等申請が適正に行われた。 | A | 適正に行われた。 |
| | ⑩利用料金等の徴収状況 | 徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。 | A | 各種帳簿はもれなく作成された。 | A | 帳簿等は適正に処理されていた。 |
| | ⑪個人情報 | 個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。 | A | 出荷者の個人情報やインターネットバンキングの情報等、慎重に取り扱った。 | A | 個人情報の徹底管理については職員に意識付けられている。個人情報漏洩などの問題もなかった。 |
| | ⑫法令遵守 | 関係法令を遵守していたか。 | A | 食品、安全に関する各種法令を遵守した。 | A | 法令違反は見受けられなかった。 |

| | | | | | | |
|-------------|-----------------------|---|---|--|---|--|
| サービスの質の向上 | ①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み | 利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。 | A | 産直システムを導入し、レジ1台増設。 | A | 利用者へのサービス向上のためレジを増設した。 |
| | ②利用者の平等な利用 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。 | B | 伝言メモを共有し情報共有を図ったが、一部機能しなかった。 | B | 個々のサービスについて、全職員が同レベルで対応できるまでにいたっていない。 |
| | ③適切な情報提供 | 全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。 | A | HPおよびポスターの店内告知により情報提供を行った。 | A | マスコミ取材等にも対応し情報発信を行った。 |
| | ④非常時・緊急時の対応 | 緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。 | B | AED設置。緊急時対応マニュアルは現在作成中である。 | C | 緊急時対応マニュアルは早急に整備された。 |
| | ⑤苦情解決体制及び対応 | 利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。 | A | 対応できた。 | A | 事故・苦情について、現場で適切な対応がなされており、市に苦情が直接届くようなことはほとんどなかった。 |
| | ⑥自主事業 | 利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。 | B | 問い合わせのあったレシピを提供したり、細かい対応を行ってきたが、利用者のニーズに応えられないものも数多い。 | B | 利用者ニーズへの対応として、自主事業で行う内容を明確にされた。 |
| | ⑦事業の評価 | 事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。 | B | 管理業務報告書を作成、市役所に提出し、随時見直しを行っているが、次年度につながる取組みとしてはまだまだ不足している。 | B | 事業実施後には職員間で検討する機会を設けるなど、次年度につながる取組みを行っていく必要がある。 |
| 施設・設備等の維持管理 | ①建物・設備の保守点検 | 建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。 | A | 定期的に施設の安全点検を記録しまとめている。 | A | 定期的な点検、確認が行われており、記録もなされている。 |
| | ②備品等の管理 | 備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。 | A | 備品については丁寧に扱った。 | A | 破損や紛失がなく、適正に管理されていた。 |
| | ③修繕業務 | 点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。 | A | 異常があった場合直ちに市役所に報告し、専門の業者に修理等、依頼した。 | A | 応急処置は適正であり、市への報告も迅速であった。 |
| | ④清掃業務 | 清掃は適切に行なわれていたか。 | A | 朝夕の清掃以外にもゴミを見つけ次第清掃し、外回りの草刈もこまめに行なった。 | A | こまめに清掃を行い適切に管理された。 |
| | ⑤防犯体制 | 鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。 | A | 鍵は定めた場所に保管し、厳重に戸締りを行った。 | A | 鍵の管理は適正に行われていた。戸締り等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。 |

〈各項目ごとの判定〉

| 判定 | 評価基準 |
|----|--|
| A | 協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。 |
| B | 概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。 |
| C | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。 |