

令和3年度指定管理業務評価表

施設名	道の駅藤川宿
施設所管課	経済振興部農務課
指定管理者名	岡崎パブリックサービス・JA あいち三河共同事業体
指定管理期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで

Ⅰ 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		適・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		適・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		適・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
Ⅰの総括	Ⅰ 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	施設の保守点検や清掃業務は、適切に実施されており、施設全体の管理運営においては、各種報告書類、現地調査等を通して確認しており、適切に運営されていると判断できる。具体的には、駐車場等で事故が起きた際に、責任者の的確な指示で職員が配置され、他の利用者に混乱を与えないことや、利用促進のためにSNSを活用した案内業務を実施し、メディアへの藤川宿の情報発信や、その他にもイベントスペースにおける事業者の利用者増加に対して、調整を図り多くの事業者が活用できる工夫を行ったことは評価できる。以上を総合的に判断し、「適」とする。	

Ⅱ サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
1 利用者評価（Ⅰゾーンの施設は削除してもよい）		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	良・適・不適
(2) 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	良・適・不適
(3) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	良・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	良・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・適・不適
3 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	良・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	良・適・不適
Ⅱの総括	Ⅱ サービスの質に対する施設所管課の評価理由	

良	アンケート結果から、利用者の満足度は高い。 接客業務については利用者から、コロナ禍ならではの意見もあり、1人1人考え方や受取り方が違う中で、なるべく意見に対して真摯に対応している点は評価できる。 日常清掃業務は高い水準で実施できており、長時間の放置車両や車上生活者と疑われる方に対して、的確な方法で対処を施し、利用者が施設を安心して利用できるように運営していることは評価できる。 目標については、コロナ禍前の水準まで利用者は戻らなかったものの、大型イベント等各種新たな取組みにより、それらがそのまま売上に貢献できているため、引き続きニーズに合った事業展開を実施していただきたい。 提案事業、自主事業については、今まで通り丁寧な接客や適切な施設の維持管理に加え、お土産を充実させることや軽食で地元食材を活用した新メニューを考案し、産直施設はいつも品揃えが豊富で、顧客に対して飽きさせない取組みや、様々なニーズにバランスよく応えることができている。以上を総合的に判断し、「良」とする。
---	---

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	良・適・改善
2 施設運営の事業収支		適・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
適	令和3年度は、各施設における売上げが前年と比較し軒並み100%を超え、全体で見ても前年比を上回ることができている。コロナ禍で農産物の需要が増え、道の駅の売上の核となっている産直施設で野菜等の供給も安定して行っており、コロナ禍以前より産直施設の売上げは増加している。支出の増加に関しては、売上げが増加したことによるものであり、妥当であると判断できる。その他の施設も利用者に寄り添ったサービス提供と相まって、売上げは増加し結果、黒字運営を行うことができたことは評価できる。以上を総合的に判断し、「適」とする。	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
B	本施設は、利用者数110万人以上、買上者数75万人以上と多くの市民等に利用されている。 施設の維持管理、清掃等も適切に実施され、利用者の声を鵜呑みにすることのない対応と、それに伴う事業を実施し、道路利用者へ良好で快適な休憩の場を提供するという施設の目的にそった運営を行っており、利用者満足度の高い施設となっている。 また、コロナ禍となり2年目の運営であったが、安心して利用できる施設及び各イベント等の創出や、各施設の商品の充実さが売上げ及び利用者増加に繋がったと伺える。以上を総合的に判断し、「B」とする。

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

Ⅰの総括基準

適＝所管評価がすべて適である。

改善＝所管評価で改善がある。（要改善）

Ⅱの総括基準

良＝アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適＝アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適＝アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

Ⅲの総括基準

良＝所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適＝所管評価がすべて適である。

改善＝所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良)＝すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

（Ⅱ サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。）

B (良好)＝総括基準が適である。

C (要改善)＝総括評価で改善、又は不適がある。