

令和4年度 指定管理者モニタリングチェックシート

| | | | |
|------|--------------------|--------|--------------------|
| 評価期間 | 令和4年4月1日～令和5年3月31日 | | |
| 施設名 | 牧水公園交流施設 | 指定管理者名 | 株式会社 東郷町ふるさと公社 |
| 所管課 | 観光交流課 | 指定期間 | 令和2年4月1日～令和5年3月31日 |

| | |
|--------------------|--|
| 自己評価 (指定管理者が記載) | <p>令和4年度においても前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の終息が見えない中、外出緩和の措置もあり、施設利用者も増加傾向になった。利用者・売上高も再生までとはいかないまでも、宿泊施設利用停止措置が発令された前年度と比べ利用者が8,254人(対前年度比2,982人の増)、売上高で589万円(対前年度比230万円の増)となったが、市・県からの支援金が減額となり経営状況は依然として厳しいものとなった。</p> <p>ふるさとの家の外壁塗装は2年間をかけて実施していただいたが、コテージを含めた施設の老朽化は進み、利用者が満足いただけるものではなくなりつつある。コテージの改修の予定もありましたが台風被害による業者不足で次年度への繰り越しとなり、早期改修が望まれます。</p> <p>そのような中、修繕が必要な箇所については市に報告するとともに、軽微な修繕については限られた財源の中で実施し、安心・安全な牧水公園の運営管理に努めました。また、コテージ利用者の利便性向上のため、経年劣化した炊飯器・電気ケトル、下コテージへの電子レンジを購入し、公園を含めた施設利用者が再度訪れてみたくなる施設を目指し、外部委託期間外の草刈り・落ち葉の清掃等に努めたところであります。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症が5類になり、利用者も増加すると思われるので、引き続き感染防止対策に努めながら、自主事業の実施も視野に入れ、施設・公園の管理を行っていきます。</p> |
|--------------------|--|

| 評価項目 | 評価内容 | 評価 | | 確認資料等 | |
|---------------|---------------|---|---|-------|-----------------|
| | | 指定管理者 | 市 | | |
| ① 利用状況・サービス向上 | 施設(サービス)の利用状況 | 利用者数が前年度実績や目標を上回っているか。施設稼働率はどうか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 施設の平等利用 | 利用者の平等な利用が確保されているか。 | A | A | 日報、月報、利用者アンケート |
| | 苦情・要望等への対応 | 苦情、要望等を施設の管理運営に反映できているか。また、苦情数は減少しているか。 | A | A | 利用者アンケート |
| | 利用者満足度 | 利用者アンケートは適切に実施されているか。その結果を施設の管理運営に反映できているか。 | A | A | 利用者アンケート |
| | サービス向上への取り組み | サービス向上に向けた具体的な取り組みがあるか。(自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等) | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 自主事業の実施状況 | 施設の設置目的に沿った自主事業を実施できたか。また、それによって施設利用者は増加したか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | ①の総括 | | A | B | |
| ② 管理能力 | 人員配置の状況 | 事業計画書の通り人員が配置されているか。必要な資格や経験を有する人員が確保されているか。 | B | B | 人員配置計画、出勤簿、実地 |
| | 人材育成の状況 | 事業計画書の通り従業員の指導育成及び研修が行われているか。 | B | B | 研修マニュアル |
| | コンプライアンスについて | 関係法令市条例、市規則、その他市が定める規程及び仕様書に基づき適切に業務を遂行している。 | B | B | 業務ガイドライン等、実地 |
| | 従業員の労働環境 | 労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか。 | B | B | 実地、出勤簿 |
| | 外部委託等の状況 | 業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていないか。 | B | B | 実地 |
| | 防犯、防災に対する態勢 | 避難経路の確保や事故防止策など、緊急事態への対策ができているか。 | B | B | 実地 |
| | 緊急事態に対する態勢 | 安全・衛生管理や危機管理に対するマニュアル等の整備や従業員の訓練する等、適切に行われているか。 | B | B | 危機管理マニュアル等、実地 |
| | 個人情報の保護 | 個人情報保護の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。 | B | B | 個人情報保護マニュアル等、実地 |
| | 情報公開の規程状況 | 情報公開の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。 | B | B | 情報公開マニュアル等、実地 |
| | 文書管理について | 作成受領した文書は適切に保管及び管理されているか。 | B | B | 実地、保存文書 |
| | 環境への配慮 | 環境に配慮した物品の購入、省エネの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、実地 |
| ②の総括 | | B | B | | |

| 評価項目 | 評価内容 | 評価 | | 確認資料等 | |
|------------|-----------------|-----------------------------------|---|-------|----------------|
| | | 指定管理者 | 市 | | |
| ③維持管理・経理状況 | 施設、設備等の管理状況 | 消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、点検報告書、実地 |
| | 清掃、警備業務の実施状況 | 仕様書等に基づき、清掃業務、警備業務を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、実地 |
| | 備品等の管理状況 | 備品台帳に基づき、備品等を適切に管理・保管しているか。 | A | A | 備品台帳、実地 |
| | 指定管理業務の収支状況 | 収支状況が当初の目標を達成しているか。（利用料金、委託料等の実績） | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 自主事業の収支状況 | 自主事業の収支状況が当初の目標を達成しているか。 | C | C | 日報、月報、事業報告書 |
| | 予算執行 | 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 経費削減の取り組み | 経費削減の取り組みが行われ、成果があらわれているか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | ③の総括 | | B | B | |
| 総合評価 | ①、②、③の総括による総合評価 | B | B | | |

| | |
|-------------------|---|
| ※総合評価の理由 | <p>ポストコロナ期への移行へ向け、行動制限の緩和が見える中、コテージ及びキャンプ場の利用者の増加が見られることから、適正な施設の維持管理がされていることが評価されます。</p> <p>また、アンケートの結果では良好な接客が利用者から評価されており、今後も継続してサービス向上に努めてほしいと考えます。</p> |
| ※特記事項 (成果・課題等) | <p>令和5年度はコテージ10棟の改修工事を実施予定です。</p> <p>令和5年度から、新型コロナウイルス感染症も5類相当となり、コテージやキャンプ場はもとより、遊具広場やテニスコート、多目的グラウンド、ふるさとの家の利用者も増加することが見込めるため、牧水公園交流施設の適正な施設管理が必要と考えます。</p> <p>また、これまで実施できなかった自主事業の企画・実施に努め、誘客の推進に努める必要があります。</p> |

※総合評価の理由及び特記事項（成果・課題等）は市所管課が記載します。

| | | |
|------|------|--|
| 評価区分 | 評価基準 | <p>A（優良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた</p> <p>B（良好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた</p> <p>C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった</p> <p>D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった</p> |
| | 総括 | <p>A（優良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である</p> <p>B（良好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C（課題含）＝評価基準が全てC以上である</p> <p>D（要改善）＝評価基準にDが含まれている</p> |
| | 総合評価 | <p>A（優良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある</p> <p>B（良好）＝総括が全てB以上である</p> <p>C（課題含）＝総括が全てC以上である</p> <p>D（要改善）＝評価基準にDが含まれている</p> |