

令和5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5年4月1日～令和6年3月31日		
施設名	日向市東郷町農産加工施設	指定管理者名	道の駅とうごう出荷者協議会
所管課	農業畜産課	指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日

自己評価 (指定管理者が 記載)	農産加工施設（ふるさと味工房）の運営の現状について、令和5年8月初旬から10月末までの3ヶ月間、調査分析を行い、11月に調査報告書（道の駅とうごう詩季彩の運営部分を含む）を取りまとめた。 ・施設内に市町村合併以前の備品や前指定管理者の所有物と思われる管理者不在の消耗品等があり、衛生上の観点から、不要と判断されるものは廃棄処分した。（2tトラック約2台分） ・備品台帳と施設内の備品の照合を行い、台帳に記載はあるが確認できないもの、台帳に記載はないが現状で確認されたもの、数量に変更があるもの、破損して使用できないものなどを区分調査し、新たな備品台帳を整備した。 ・玄関ホールに、備品や加工材料が無造作に置かれていたため、施設イメージの刷新のため、木製の調理器具や石臼などを展示し、施設利用者への説明コーナーを設けた。 ・作製年次が古い施設内の掲示物を撤去し、特産品のポスターやそば打ち体験の手順など説明資料を掲示した。 また、当協議会が商品開発及び製造している農産加工商品をショーケースに展示し、ふるさと味工房の利用者や来場者に対し、施設イメージの植え付けを図った。 ・施設玄関に「そば打ち体験」や「体験教室」を行う施設であることをアピールするため、毎日、のぼり旗の設置を行った。のぼりを見ての来場者が増加した。 ・雨天時、施設前の歩道が滑りやすくなっていたため、8月に路面（約100㎡）を高圧洗浄し、歩行者の安全を確保した。 ・11月に施設としては初めて、従業員の消防訓練を実施し、防火意識の醸成と、緊急時の通報の方法、消火器の使用法、利用者の誘導・安全確保について訓練を行った。また、日向消防署から救急救命についての研修を受けた。 ・施設管理に関する文書の保存期限を定め、過年度文書のファイリングを行った。 ・利用者からのアンケートを分析し、サービス向上や体験プログラムの検証に努めた。利用者からは体験指導及び施設利用に対する回答は「満足である」がほとんどであった。また、クレームや苦情などの意見は見られなかった。 ・利用者への意向等を的確に把握するため、これまでのアンケートの質問項目を見直し、新たな様式を作成した。 ・ごみの処理は、指定業者と契約しリサイクル等に努めている。 ・従業員の労働環境では、ふるさと味工房担当の職員を3名増員し、管理業務や自主事業の運営業務に従事できる人員を確保した。また、賃金の見直しを行い、11月には業務内容と勤務状況に関する従業員ヒアリングを行った。 ・食育や生涯学習の利用増を目的として、パンフレット作成や東郷学園等に対し施設利用の申し入れを行った。 ・道の駅とうごう出荷者協議会が主催するイベントにおいて、コミュニティFMや新聞等を活用し、農産加工施設のPRや情報発信に努めた。（イベントの回数3回）

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。施設の稼働率はどうか。	A	A	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。	B	B	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）	A	A	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	A	

評価項目		評価内容	評価		確認資料等
			指定管理者	市	
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。	A	A	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	関係法令や市条例、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か。	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。	A	A	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。	A	A	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。	C	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。	A	A	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行っているか。	A	A	日報、月報、実地
②の総括			B	B	
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。	A	A	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	①利用状況・サービス向上 利用者アンケートの回答を分析し、今後の対応を考えるなど、サービス向上に努めています。また、農産加工商品のショーケース展示や施設ののぼり旗の設置など、利用者を増やす工夫もされています。 ②管理能力 食品衛生講習への参加や消防・救急救命訓練の実地など、施設や利用者の安全に対する職員の育成が行われております。また、個人情報の保護や情報公開に関する会議・研修も行っており、適正な対応がなされていると判断します。 ③維持管理・経理状況 備品のすりあわせや区分調査を行うなど、適切な施設環境づくりに取り組んでいます。 以上のようなことから、協定書の内容を把握し、計画した水準の活動を実践していると判断して総合評価をBとしました。
※特記事項 (成果・課題等)	コロナ禍前の利用者数には回復していませんが、施設の情報発信や利用者アンケートの分析、学校への施設利用の申し入れなど、利用者数を増やす取組を積極的に行っており、結果としても表れています。これらの活動を継続していただきたいと思います。 自主事業については、収支が目標に到達できるよう商品研究に力を入れ、味噌やそばづくり等の体験教室に関してもより多くの人に情報を発信し、参加者を増やしていただきたいと思います。 備品の管理は適切に行われておりますが、施設内には故障しているものや古くなっているものもあります。適宜、修繕及び更新を行う必要があります。

※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	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 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 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 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
	総括	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 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 C（課題含）＝評価基準が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている
	総合評価	A（優 良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B（良 好）＝総括が全てB以上である C（課題含）＝総括が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている