

令和6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6年4月1日～令和7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)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設玄関前に、毎日「そば打ち体験」と「体験教室」ののぼりを掲示したところ、体験の問い合わせ数が増えた。さらに、玄関ホールに木製の調理器具や石臼などを展示し説明コーナーを設けたところ、見学者が増えている。 ・出荷者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を定着させる工夫をしたところ、入りやすくなったと高評価を得ている。 ・11月19日に従業員の消防訓練を実施し、防火意識の醸成と緊急時通報の仕方、消火器の使用方法、利用者の誘導・安全確保についての実施訓練を行った。また、日向消防署から救急救命についての講習も受けた。 ・施設管理に関する文書の保存期限を定め、適切にファイリングしている。 ・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体験メニューに関する回答は「満足である」がほとんどであった。また、クレームや苦情は1例も見られなかった。 ・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。 ・食育を目的として市のキャリア教育制度を活用し、東郷学園8年生3名を「14歳のよのなか挑戦」として受け入れた。体験した生徒や学校側からの評価が高かった。 ・日向まちゼミの会（事務局：日向商工会議所）のまちゼミ事業に参画し、そば打ちとカモミールクッキーづくりの自主事業を実施した。 ・農業畜産課の指導により、これまでに加入していなかった利用者の損害賠償責任保険に令和7年2月に加入した。
------------------------	---

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	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	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	B	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	B	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	B	/
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	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。	A	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	B	実地	

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	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ますか。	A	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。	A	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。	A	B	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	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。	A	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	B	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。	A	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>指定管理者として通算9年、更新後2年目となり、市と連携しながら、協定書・仕様書・関係法令を遵守した管理運営に努められており、全体的に良好だったと認められます。</p> <p>利用者へのアンケートを実施した結果、ほとんどが満足されており、クレームや苦情が1件も無かったことから、料理の体験教室や体験メニューも好評だったことがうかがえます。</p> <p>また、文書の管理は適切にファイルングしていることや、労働環境にも配慮されていることも確認できました。</p>				
※特記事項 (成果・課題等)	<p>施設の玄関付近に、のぼりや展示品を設置して利用者や来場者の理解を深める工夫をしたことや、利用者からのアンケートを分析・検証したことが、満足度を高めることに繋がったと考えられます。</p> <p>さらに、従業員に対する消防訓練や救命救急の講習を実施したことで、安心・安全な施設運営に努められました。</p> <p>指定管理者の意見等（様式5）の中に「独自ホームページ開設の検討」とありますが、経費のかからないインスタグラムやフェイスブックなども含めた検討でも良いと考えます。</p> <p>また、「C評価」としている自主事業に関して、申込み数がゼロの体験教室は、その要因が体験内容なのか周知方法なのか等の分析と改善が望まれます。</p>				

評価項目	評価内容	評価		確認資料等
		指定管理者	市	

※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