

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

施設名	千里浜観光交流拠点施設(道の駅のと千里浜)		
指定管理者	羽咋まちづくり株式会社		
住所	羽咋市千里浜町タ1番地62	選定方法	非公募
指定期間	平成29年7月1日 ~ 平成34年3月31日		
指定管理料	2,073千円 (平成30年度現計予算額・決算額)		
評価担当課	6次産業創生室		
年度重点目標	①羽咋の食材・食文化の核となる施設として早期に認知定着させる。 ②四季を通じた市民中心のリピーター創りをコアな女性ファンづくりを核に推進する。 ③レストラン・カフェの商品中心の販売戦略とし、粗利の確保・差別化を行う		

評価項目	評価する内容の詳細	評価		確認方法	備考
		中間	年間		
1 職員配置などの実施体制	仕様書・事業計画書どおりの人員配置がなされているか。	B	-	聞き取り	社員10名、パート・アルバイト24名。食堂部門の人員が不足している。
	事業計画書に則した職員研修が実施されているか。	A	-	聞き取り	平成30年6月、7月、商品開発等のワークショップ研修実施済
	指定管理業務の全部、又は主たる業務を再委託していないか。(届出済みの業務委託部分は除く)	A	-	聞き取り	再委託されていない。
2 施設、設備及び備品の維持管理の状況	仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。	A	-	聞き取り	適正に実施されている。
	整理整頓・清掃がなされており、植栽等についても美観を損なっていないか。	A	-	現地	駐車場、緑地、トイレ等の清掃、除草も適正に行われている。
	法定保守点検について、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されているか。	A	-	現地	適正に実施されている。
	保守点検において、異常が認められていた場合、また、修繕が必要な箇所が見つかった場合、適切な処置が実施されたか。	A	-	現地	適正に実施されている。
	備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。	A	-	現地	適正に管理されている。
3 サービス向上への取組状況(アンケート調査による意見及び対応は項目9に)	ホームページなどで積極的に情報提供が行われているか。	A	-	現地	ホームページ・フェイスブックで情報提供しており、適宜更新されている。
	特定の利用者を優遇したり、法令に基づく手続を経ることなく、利用を制限している事例はないか。	A	-	聞き取り	条例等により適正に運用されている。
	利用者に対して満足度について調査(アンケート・意見箱の設置等)を行ったか。	A	-	現地	常時、施設内に2か所アンケート回収箱を設置し毎月月報にまとめられている。
	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A	-	聞き取り	適切・迅速に対応している。
4 防犯・防災対策の取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。避難訓練等は実施されているか。	B	-	聞き取り	緊急時連絡体制は整っているものの、消火訓練、避難・誘導訓練は今年度未実施。
	リスクに応じた保険等に加入しているか。	A	-	聞き取り	業務災害総合保険及び総合賠償責任保険に加入済

評価項目	評価する内容の詳細	評価		確認方法	備考	
		中間	年間			
5	個人情報保護の措置状況	個人情報とは適正に管理されているか	A	-	現地	個人情報を含む書類は鍵のかかる棚に保管。事務所出入り口もオートロックのドアとなっている。
6	経理の執行管理状況	団体のその他の事業との区分を明確にし、適正に経理処理が実施されているか。	A	-	聞き取り	税理士に委託し、毎月チェックを受けている。
		収支計画書と大きな隔たりはないか。ある場合は、その原因は何か。	B	-	聞き取り	利益率の高い食堂部門が人員不足等により、売上・利益が伸び悩んでいることが影響している。
		定められた料金を適正に收受しているか。	A	-	現地	条例等により適正に運用されている。
7	施設利用状況	前年同期と比較し、利用者数・施設稼働率等に著しい差異がないか。ある場合は、その原因は何か。	A	-	聞き取り	利用者数：昨年7月開業のため、今年度については4～6月期分がカウントされているため。※参考：昨年度7～9月期 127,814人 今年度7～9月期 99,284人
8	市への報告体制の確保	月例報告・実績報告・その他必要な報告が適切に提出されているか。	A	-	報告書	適切に提出されている。
9	アンケート調査意見及び対応	①トイレの便座クリーナー設置の要望が多数あったため、男子小便器を除く個室全てに設置した。 ②弁当・惣菜をお買い上げいただいたお客様より、買った食べ物を温め直すものが無いとの要望により、弁当・惣菜コーナー横に電子レンジを設置した。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	①慢性的な人員不足により一部社員に労働過多が見られる。 ②軒下販売の売上拡大や地域商社部門設置による外商拡大、ふるさと納税の対応等を見据え、社員及びパートスタッフのさらなる人員確保と効率的な作業分担が必要。 ③営業実績の分析により、従業員の健康とモチベーション維持のため綿密な人時管理が求められる。				
11	今後の管理方針	①近郊都市部の20～40代子育て中女性層に的を絞った重点的な来店促進策を徹底し、自然栽培農産物を核にした品ぞろえや食事メニューとする。 ②市内関連施設および協力事業者との営業連携を図っていくとともに、軒下や広場を活用し、地元町会・商工会・観光協会と協力しながら地域の賑わい創出の場とする。 ③観光情報発信機能として、観光パンフレット等の集約や自治体からの情報提供を求め、能登観光のダイジェストとして機能する。また、お客様の質問に適切に応えられるよう従業員教育に注力する。				
総合評価	中間評価		年間評価		平成29年度	平成28年度
	A		-		A	-