

令和3年度指定管理者モニタリング評価表

|        |  |      |               |
|--------|--|------|---------------|
| 施設名    | 道の駅のと千里浜   | 所在地  | 羽咋市千里浜町タ1番地62 |
| 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～令和4年3月31日  |      |               |
| 指定管理料  | 2,112千円(令和3年度決算額)  |      |               |
| 評価担当課  | 商工観光課  |      |               |
| 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一層認知度を高める。<br>②地域住民が主体的に関わりを持ち、地域の特色を強力に発信する。<br>③自然栽培やのとしなど地域の特色をいかした地域貢献型新商品の充実を図る。<br>④地域商社支援係と連携、一体となった外商並びに催事出展を強化する。 |      |               |

| 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。                              | A  | A  | 聞き取り | 全体46名<br>正社員10名、パート・アルバイト36名<br>R4.3.31現在                          |
|   | 事業計画書に則した職員研修が実施されているか。                                 | A  | A  | 聞き取り | 食品衛生講習4名<br>救急救命講習2名<br>防災士講習2名                                    |
|   | 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  | 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  | 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。                     | B  | B  | 現地   | バックヤード・外倉庫の備品等の整理整頓と常に整理した状態を保つよう指導。                               |
|   | 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  | 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  | 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  | A  | 現地   | 適正に実施されている   |
| 3 サービス向上への取組状況<br>(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  | B  | 現地   | HP上で古い情報が更新されていない状況が散見されるなど利用者に正しい情報が提供されない状況となっており速やかに情報更新するよう指導。 |
|   | 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  | 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  | A  | 現地   | 常時施設内に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  | A  | 聞き取り | 適正に実施されている   |
| 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。                         | A  | A  | 聞き取り | 9/28 消防訓練実施(消防署連携)。  |
|   | リスクに応じた保険等に加入しているか。                                     | A  | 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    | A    | 現地    | 適正に実施されている  |
| 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    | A    | 聞き取り  | 適正に実施されている  |
|      |                | 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。  | A    | A    | 報告書   | 収支計画案:306,197千円<br>実績:340,145千円(111.0%)   |
|      |                | 料金等の収入が適正に得られているか。著しい増減がある場合は、その原因は何か。   | A    | A    | 聞き取り  | 適正に実施されている  |
| 7    | 施設利用状況         | 施設の利用が十分に行われているか。利用者数、施設稼働率等に著しい増減がある場合は、その原因は何か。  | B    | B    | 報告書   | R2年度はコロナウイルス感染症予防に関する休業及び時短営業のため大幅に減少、R3年度は前年対比でやや増加しているものの依然コロナ前の水準には回復していない。<br>R1=91.3%、R2=68.7%、R3=103.1%<br>(前年対比) |
| 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    | A    | 報告書   | 適正に実施されている  |
| 9    | アンケート調査意見及び対応  | <p>①陳列備品・売場の清掃について<br/>冷蔵庫の商品の下の敷物を一部撤去し清掃しやすくするなどしたうえで、清掃頻度を増やした。商品棚の清掃頻度も営業中の空き時間を含めて頻度を増やした。</p> <p>②有料レジ袋の取扱いについて<br/>レジ袋のご使用はあくまでお客様の選択である旨きちんとご説明し、必要のない方には目印シール貼りやお買上げ点数が多いお客様には空き箱を差し上げるなどして対応している。</p> <p>③従業員の接遇について<br/>物販・レジ対応職員に対し、エムザでの経験を活かした接遇研修を実施した。<br/>道の駅を次の段階へステップアップするため、今後職員の育成が重要であり研修の回数を増やすなどを行う。</p> |      |      |       |   |
| 10   | 今後、検討・調整が必要な事項 | <p>社長に民間人材を登用し、更に羽咋市所有株式の売却を進めるなど、市の影響力を小さくすることで民間ノウハウを生かせる独立した組織に改編していく必要がある。<br/>また、開業後5年が経過し施設や設備の改修箇所が増加していることから、定期的な点検及びメンテナンスを徹底するとともに不良箇所については市と協議しつつ早急に対応をしていく必要がある。</p>   |      |      |       |   |
| 11   | 今後の管理方針        | <p>①道の駅に求められる情報発信機能として来場者が求める情報を適切に提供できるよう従業員教育に注力する。</p> <p>②羽咋市の特産品開発など地方創生の重要施策と密な情報連携を行い、地域の発展の一翼を担う。</p> <p>③「ゆ華」「ユーフォリア千里浜」「神子の里」及び「コスモアイル羽咋」、また市内の商業者などとも連携・協力して、羽咋市への集客力と回遊効果を相乗的に高める取り組みを行う。</p>  |      |      |       |   |
| 総合評価 | 中間評価           |  | 年間評価 |      | 令和2年度 | 令和元年度   |
|      | A              |  | A    |      | A     | A   |