

様式1

令和元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～令和4年3月31日		
指定管理料	2,093千円(令和元年度現計予算額)		
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一層認知度を高める。 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。 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。 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	-	聞き取り	全体36名 社員10名、パート・アルバイト26名。
	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	6月19～21日営業・販促研修として社員二人を派遣(高知県四万十町)
	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。	B	-	現地	バックヤード及び執務室の整理整頓をルーチン化するよう指導した。
	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。	B	-	現地	使用していない備品の劣化、破損がみられたため、修繕・整理するよう指導した。
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。	A	-	聞き取り	緊急時連絡体制は整っている。消火訓練未実施。避難・誘導訓練は10月実施済。店内に防犯カメラ9台設置。
	リスクに応じた保険等に参加しているか。	A	-	聞き取り	業務災害総合保険及び総合賠償責任保険に参加済

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	適正に処理されている。
		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	-	聞き取り	大きな隔たりはない。
		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。	B	-	聞き取り	来場者数の落ち込みが見られるが、開業1年の特需が終わり安定期に入ったとみられる。客単価は増加しているため、全体の売上高は伸びている。
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カード決済の導入についてクレジットカードや交通系ICカードだけでなく、スマートフォンを使った電子マネー決済の要望にお応えするため「paypay」を導入し支払い方法の拡大を図った。 ②生産者の要望もあり店内に監視カメラを設置。犯罪抑止を図った。また、万引き対応マニュアルを作成しスタッフに周知した。				
10	今後、検討・調整が必要な事項	地域産品のブランド化、地産外商など6次産業化の推進と地域経済の活性化、及び観光振興による交流人口の拡大が図られた。その結果もあり前期純利益は黒字となった。しかしながら、店舗営業本体による利益確保が十分でないため、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教育及びさらなる効率的な作業分担が必要。また、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事管理が必要。				
11	今後の管理方針	①新商品開発、ネット販売充実、軒下販売・活用の活性化など地域経済の好循環を図る取組みを進める。 ②再委託先との契約内容について、年度ごとに見積徴収を行い経費縮減を図る。 ③売上データ等を細かく分析し、経営に直結させる。 ④変形労働時間制を採用し、柔軟な人員配置により無駄な人件費抑制と従業員の健康維持につなげる。 ⑤お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様の質問に適切にお応えでき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30年度	平成29年度
	A		-		A	A