

令和3年度 指定管理業務 事業評価表

1. 評価対象施設

公の施設の名称	霧の森・霧の高原、霧の森交湯～館
施設所管課	経済 部 観光交通 課
指定管理者名	株式会社 やまびこ
指定期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和6年 3月 31日
	3 年目

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
①サービスの履行の確認	人員体制	安定的な施設管理・運営を行うための組織体制や責任者を適切に配置している。	C	C
		従業員の資質・能力向上を図るための取り組みを行っている。	C	C
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切である。	B	B
		外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	B	B
	法令順守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じている。	B	B
	管理記録	各会合の記録等適切に整理、保管している。	B	B
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管している。	B	B
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	B	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っている。	B	B
		緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	B	B
	《①の総括》		B	B
	指定管理者の自己評価	基本協定書・施設管理運営業務仕様書に基づき、適切に業務を履行出来ていると考えているが、人員体制の項目については、更なる改革が必要である。		
	施設所管課の評価	基本協定書・施設管理運営仕様書に基づいて、適切な施設管理・運営に努めている。以前から課題となっていた組織体制の脆弱化や人員不足への対応策として、有能な人材の登用と合わせて社員教育の徹底を図り、社員一人ひとりの意識向上に努められたい。		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
②サービスの質の評価	施設管理	協定書等に従い、施設の管理運営を適切に行っている。	B	B
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	B	B
	利用者対応	利用者の平等な利用が適切に行われている。	B	B
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	B	B
		言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	C	B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
		施設の目的に添った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	地域住民等との連携	地域や地域住民との連携を深め、協働による事業展開がされている	C	C
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	B	B
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B
	苦情対応等	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B
		要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	B	B
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、それらを反映させる取り組みを行っている。	B	B
	管理目標	設定目標に対する結果は妥当である。	B	B
		設定目標に対する取組は適切である。	B	B
《②の総括》		B	B	
指定管理者の自己評価	コロナ感染拡大防止対策として、4月22日～5月31日と8月13日～9月30日の期間に施設の休業や短縮営業を行った事により施設利用者に迷惑をかけたが、その他の期間については、感染対策の強化を行い安心して利用出来る体制を整えて運営を行った。また、利用者アンケートを参考にして、改善出来る事案については早急に改善を行い、今後も利用者のニーズにあった施設運営に取り組んでいく。			
施設所管課の評価	コロナ禍の影響により、4月22日～5月31日と8月13日～9月30日の期間に施設の休業や短縮営業、自主事業であるイベント等が中止になるなど、大きな影響を受ける中、感染対策を徹底し施設利用者に安心して利用いただけるよう取り組まれていた。また、地域や地域住民との連携を深め、新たな自主事業にも取り組んでもらいたい。今後も利用者の声に耳を傾けサービスの向上に努められたい。			

評価項目		評価基準	自己 評価	所管 評価
③ 安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。	B	B
	予算執行	予算の範囲内で適正に執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、縮減に向けた努力を行っている。	B	B
	収支状況	収支計画と事業計画の整合は図られている。	B	B
	財政基盤	財政状況は健全で安定している。	B	B
	《③の総括》		B	B
	指定管理者の 自己評価	コロナ禍の影響で来場者や売上額が伸び悩む中、販売計画や必要経費の見直しを図る事で、財政基盤の安定した企業運営に取り組んだ。		
	施設所管課の 評価	収支計画書に基づき適切に執行されている。コロナの影響が続く中、今後さらなる経費削減や営業努力に努められたい。		
総合評価	①②③を合わせた総合評価	B	B	
所見 (成果・課題等)	<p>【自己評価】 昨年に引き続き、今年度も新型コロナウイルス感染予防対策として、長期間の臨時休業や時間短縮営業を実施したことにより、来場者数が対前年比で96%と落ち込んだが、売上額については、通販部門の強化を図った事により前年並みの売上を確保出来た事と、支出額の抑制等に各部署が取組んだ事により、昨年度の純損失額(13,479,009円)に比べ今年度純損失額(4,260,382円)と損失額を減額する事に繋げる事が出来た。</p> <p>【所管評価】 今年度も新型コロナウイルス感染予防として、長期間の臨時休業や時間短縮営業の要請をしたことにより、来場者数、売上額が大きく落ち込んだが、各部署が支出額の抑制等により昨年度より損失額を減額することに繋げる事ができたことは評価できる。引き続き感染症対策を徹底しながら、利用者が安心安全に利用できるよう努められたい。</p>			