

令和5年度指定管理業務評価表

施設名	道の駅藤川宿
施設所管課	経済振興部 農務課
指定管理者名	岡崎パブリックサービス・JA あいち三河共同事業体
指定管理期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで

Ⅰ 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		適・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		適・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		適・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
Ⅰ の総括	Ⅰ 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	施設の保守点検や清掃業務は、適切に実施されており、施設全体の管理運営においては、各種報告書類、現地調査等を通して確認しており、適切に運営されていると判断できる。また、大河ドラマの放送に合わせた「家康公御前」の提供や、引続き人気の高い「東海オンエア」グッズを販売するなど話題性の高い商品を取扱ったことや、メディアを使った広報やSNS発信を行うことで利用促進につなげていた。以上を総合的に判断し、「適」とする。	

Ⅱ サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
1 利用者評価（1ゾーンの施設は削除してもよい）		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	良・適・不適
(2) 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	良・適・不適
(3) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	良・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	良・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・適・不適
3 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	良・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	良・適・不適
Ⅱ の総括	Ⅱ サービスの質に対する施設所管課の評価理由	

良	アンケート結果から、利用者の満足度は高い。 接客業務については、多くの顧客から「満足」、「やや満足」といった評価を受けており、適切に接客ができていことが見受けられる。 アンケートで清潔さを評価されているように日常清掃業務は高い水準で実施できている。また、長時間の放置車両や車上生活者と疑われる方に対して、的確な方法で対処を施し、利用者が施設を安心して利用できるように運営していることは評価できる。 目標については、流行に沿った商品展開、企画の取組みにより、売上に貢献できている。引き続きニーズに合わせた事業展開を実施していただきたい。 提案事業、自主事業については、今まで通り丁寧な接客や適切な施設の維持管理に加え、お土産を充実させることや軽食で地元食材を活用した新メニューを考案することで、産直施設はいつも品揃えが豊富で、顧客に対して飽きさせない取組みをバランスよく行うことができている。 以上を総合的に判断し、「良」とする。
---	--

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	良・適・改善
2 施設運営の事業収支		適・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
良	令和5年度は、全体の売上が前年比を上回ることができている。大河ドラマの放送やおかざき農業応援チケットの使用により、施設としても注目が集まる時期であったが、その外的要因を上手く集客につなげることができたのではないかと考える。支出についても業務の見直しから前年比 76.1%とすることができた点は大きく評価できる。その他の施設も利用者ニーズを捉えたサービス提供と相まって、売上げが増加したことは評価できる。以上を総合的に判断し、「良」とする。	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
A	本年度、本施設は利用者数 120 万人以上、買上者数 83 万人以上と多くの市民等に利用された。 施設の維持管理、清掃等も適切に実施され、ニーズに合わせた事業を実施し、道路利用者へ良好で快適な休憩の場を提供するという施設の目的に沿った運営を行っており、利用者満足度の高い施設となっている。 また、業務の見直しにより経営改善を行ったことで健全な経営を行うことができたと考えられる。さらに、流行を捉えた商品展開含め施設全体の情報を SNS で PR することにより利用者増加に繋がったとうかがえる。以上を総合的に判断し、「A」とする。

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

I の総括基準

適＝所管評価がすべて適である。

改善＝所管評価で改善がある。（要改善）

II の総括基準

良＝アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適＝アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適＝アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

III の総括基準

良＝所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適＝所管評価がすべて適である。

改善＝所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良)＝すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

（II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。）

B (良好)＝総括基準が適である。

C (要改善)＝総括評価で改善、又は不適がある。