

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	さくらの山		
指定管理者	さくらの山管理企業組合		
指定期間	平成27年3月26日 ~ 平成30年3月31日	3 年目	
施設所管課	経済部観光プロモーション課		

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	S	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	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、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構築されているか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	A		
指定管理者の自己評価	実施体制に関しては概ね適正に履行されている。			
施設所管課の評価	実施体制に関しては指定管理者の自己評価のとおり概ねは計画どおり履行されているものの、情報共有が一部図られていない点も見受けられるので、改善を図りたい。 繁忙期のスタッフ配置については、再考されたい。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
II サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	A	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	S	S
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	A		

指定管理者総合評価シート

様式 4

る 評 価	指定管理者の 自己評価	適正なサービス提供に努めた結果、昨年以上の来場者があった。来場者増加につながるイベント実施については、一定以上の水準を保つことができた。
	施設所管課の評価	新規来場者の獲得等を目的とした事業の実施等により、当初の見込みを上回る来場者があり、一定以上の水準は保たれている。その一方で、ホームページの更新頻度は低めであり、効果的な運用がなされていないとは言えないので、今後はさらなる改善を図りたい。省エネに関する取り組みも努力していただきたい。

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 す る 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	B
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準6項目・本施設6項目)	A		
指定管理者の 自己評価	来場者の増加により、トイレトペーパー等の消耗品経費が大幅に増加したが、自主事業の売り上げは順調であった。			
施設所管課の評価	自主事業の堅調な売り上げの伸びと、経費削減への取り組みは評価できる。			

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅳ 目 標 管 理 に 関 す る 評 価	目標①	成田市さくらの山来園者数	S	S	
	目標②	観光物産館レジ通過客数	S	S	
	目標③	観光物産館売上	A	B	
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準3項目・本施設3項目)	B		
	指定管理者の 自己評価	目標管理に関しては、施設来場者数及び施設利用者数については、目標を達成することが出来たものの、売上額は大きく下回る結果となり、今後更なる工夫が必要であると感じている。			
	施設所管課の評価	来場者の伸びが売り上げに直結しない状況が継続しており、さらなる改善を望む			

V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	B	
---	--------	---------------	---	--

Ⅵ 特 記 事 項	特に評価される点	施設来場者数の増加に向け、航空ファンの獲得を目的とした新規ショップのオープンや、来場者向けプレゼント配布、さらに地域の観光資源であるジンギスカンを活用したイベント等の自主事業を積極的に企画・実施したこと
	改善が望まれる点	多くの来場があり、飲食など自主事業での売り上げは伸びつつあるが、指定管理部分は未だ十分な売上に繋がっていない状況にあるため、引き続き努力されたい。繁忙期のスタッフ不足が顕著であり、対応を再考されたい。