

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	成田市さくらの山		
指定管理者	さくらの山管理企業組合		
指定期間	令和6年 4 月 1 日	～	令和6年 3 月 31 日
施設所管課	シティプロモーション 部	観光プロモーション 課	1 年目

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	A	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	A	A
	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	B
	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
その他				
【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	実施体制については、おおむね良好に進めている。			
施設所管課の評価	報告書の提出期限が守られないことがあったが、実施体制については概ね良好である。			

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	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	A
	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	A	A
	環境への配慮	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	A	A
	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
	その他	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

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	利用促進のため、足りない部分の仕入れを行い常に店内に商品が偏ることないようにした。定期的にパートを含めたミーティングを行い、報連相の徹底を行なっている。ホームページはリニューアルを行い、更に動画コンテンツを充実させようと動いている段階である。
	施設所管課の評価	館内は常に清潔に保たれ、品数も豊富で、顧客満足度が高く保たれている。また、ホームページについては全面リニューアルを行ったことで、デザイン品質や見やすさ等が改善された。今後もこまめに更新するなど、積極的な情報発信に努めていただきたい。

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	A	A
	経費節減 その他	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	経費削減とエコを考え努力している。			
施設所管課の評価	新型コロナウイルスの影響により利用収入が落ち込んでいるため、経費の見直し等を図り、より効率的な運営に向けた取り組みを実施していただきたい。			

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	数値目標	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	400,000人	B	B
	目標②	観光物産館レジ通過客数	80,000人	B	B
	目標③	観光物産館利用料	7,165,000円	B	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	様々な自主事業や経費削減を心がけ収支の改善に取り組んでいる。地域クーポン等取扱い店舗の最新情報をチェックし、観光バスの立ち寄りルートになるようにしている。				
施設所管課の評価	新型コロナウイルスの影響による来園者数の減少等により数値目標を達成することはできなかったが、今後も引き続き、様々な自主事業の実施や経費の削減など、経営改善の取り組みを実施していただきたい。				

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	ホームページのリニューアルを行ったことで、市内外への情報発信が強化された。また、利用者の要望や苦情を運営に活かし、顧客満足度は高い。
	改善が望まれる点	さくらの山での写真撮影やトイレの利用のみの来館者にも商品を購入してもらえるよう、店舗内のレイアウトや品揃え等の工夫を望む。