

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	2 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られている。			
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
		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
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
その他				
【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 22 項目)	A		

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	利用促進に向け、足りない商品の仕入れや、市内業者の商品を幅広く仕入れるなど商品の偏りがないように努めた。一日を通して混雑が見込まれる時間帯には館内放送や巡回をするなどしてお客様が過ごしやすい空間作りに努めている。また、さくらの山にあるウッドデッキの修理や成田市に寄贈された樹木であるソテツの剪定作業等を行った。
	施設所管課の評価	敷地内の樹木の選剪定や、除草作業、館内の清掃など、お客様の過ごしやすい空間作りが行われているように感じられる。また、職員の明るい接客や、商品の品揃え、混雑緩和対策の館内放送なども評価できる。

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 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 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 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	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
	その他			
	【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	LEDライトの導入やエアコンのこまめな掃除など経費削減及びエコを考えた対応をした。		
施設所管課の評価	入込客も徐々に新型コロナウイルス流行以前に戻りつつあるが、利用収入の回復にはまだ時間を要する見込みであるため、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	500,000人	B	B
	目標②	観光物産館レジ通過客数	130,000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。成田市にゆかりのある食材を取り上げたイベントや市内企業と連携したイベントを開催することにより、集客を図った。				
施設所管課の評価	前年度より来場者数は増加傾向にあるが、目標を達成することはできなかった。引き続き、魅力的なイベントの開催や、自主事業、経費削減により、経営改善に取り組んでいただきたい。				

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	全体を通して、お客様が過ごしやすい空間作りに努めている点が評価ができる。
	改善が望まれる点	ホームページの活用がさくらの季節に偏っている印象を受けるので、新商品の案内や、イベント情報の発信など、有効的に活用して集客を図っていただきたい。