

## 平成28年度指定管理者モニタリング結果

### 1. 評価対象施設

公の施設の名称	道の駅はにゅう		
所在地	羽生市大字上新郷7066番地		
指定管理者	団体名	株式会社ケンゾー	
	所在地	埼玉県羽生市南五丁目9番26号	
指定期間	開始日	平成27年8月1日	
	終了日	平成30年7月31日	
選定方法	非公募(再指定)	評価実施年	指定期間3年間のうち2年目
施設設置目的	道路利用者への良好な休憩の場の提供、地域情報の発信等により市民と来訪者との交流を促進するとともに、地域特産品の販売等による地域産業の振興に資するため。		
おもな実施業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 物産販売施設の運営業務</li> <li>2 レストランの運営業務</li> <li>3 利用許可に関する業務</li> <li>4 利用料金の徴収に関する業務</li> <li>5 施設の維持管理業務</li> </ol>		

### 2. 利用状況等

1. 休館日	1月1日
2. 実施事業及び内容等	<p>◇営業時間及び開館時間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域振興施設 午前8時30分から午後7時まで</li> <li>・レストラン 午前9時30分から午後6時まで</li> <li>・河川情報室 午前8時30分から日没まで</li> </ul> <p>各種パンフレット・リーフレット及び道の駅情報端末を設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ 年間を通し24時間供用</li> </ul> <p>◇事業状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・羽生市道の駅条例及び同施行規則に基づき、物品販売・<math>m^2</math>貸し等の利用希望者に対する許可業務。利用料金の徴収業務</li> <li>・トイレ清掃や河川情報室内清掃は業務委託により実施</li> </ul>

3. 年間利用者数	施設利用者数				
		4月	5月	6月	7月
	H27年度	18,961	22,855	16,826	15,623
	H28年度	17,502	20,831	15,391	15,355
	8月	9月	10月	11月	12月
	18,728	18,244	17,289	15,306	14,290
	16,656	16,087	17,174	14,128	13,693
	1月	2月	3月	合計	
	14,027	13,108	15,908	201,165人	
	13,621	12,350	15,514	188,302人	
4. サービス向上の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴールデンウィークやシルバーウィーク等の大型連休では、南側芝生広場にて市民演奏会やチャリティーバザーを開催。売上の一部を、社会福祉協議会に寄付している。</li> <li>・福祉分野において活動しているNPO法人と連携し、歌の披露や花の販売を定期的実施している。</li> <li>・店内において園児の絵画を季節ごとに展示している。</li> <li>・敷地内の除草作業や清掃を社員みずからが日々行い施設を清潔に保っている。</li> <li>・越谷市のイオンレイクタウンで開催されたサイタマ道の駅フェスタに出展し、道の駅はにゅうの周知を図った。</li> </ul>				

## 指定管理業務 総合評価表

施設名	道の駅はにゆう		
施設所管課	経済環境部 商工課 (内線556)		
指定管理者名	株式会社ケンゾー		
指定期間	平成28年4月1日	～	平成29年3月31日

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
1 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	S
	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	S	S
		スタッフのシフトは適正であるか	S	S
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	S	S
	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	S	S
	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	S	S
		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	S	S
	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	S	S
	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	S	S
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	S	S
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	S	S
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	S	S
情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか		S	S	
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	S	S	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	S	S	
【1 総括】	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)	S	S	
指定管理者の自己評価	基本協定・年度協定・事業計画に沿った適切な業務が遂行できた。			
施設所管課の自己評価	協定書に沿って適正な業務が行われている。実施体制は良好である。			
2 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	S	S
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	S	S
	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	S	S
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	S	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	S	S
	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	S	S
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	S	S
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	S	S
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮 苦情等の対応	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
		苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	S	S
	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	S	S
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	S	S
		仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	S	S
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		S	S	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		S	S	
【2 総括】	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)	S	S	
指定管理者の自己評価	事業計画書に則した事業を行い、利用者から好評を得た。			
施設所管課の自己評価	定期的に南側芝生スペースを利用した市民演奏会やチャリティーバザーなどのイベントを行い、利用者の獲得に努めている。また商品棚のレイアウトの一部を消費者目線で工夫し、分かりやすい陳列に努めているほか、利用者からの地域情報の問合せにも迅速に対応できている。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
3 収支等の 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	S	S
	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		
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	S	S
	収支状況	事業収支は妥当であるか	S	A
	【3 総括】	収支等に関する評価(標準5項目・本施設4項目)	S	S
	指定管理者の 自己評価	条例・協定書の内容を遵守し、業務を行っている。収支については妥当であった。		
施設所管課の 自己評価	経理事務等は問題なく行われている。前年度と比べ売上額、販売点数、来客数ともに減少している。道の駅はにゆうとして新たな魅力づくりを検討・実施し、利用者の増加に期待したい。			
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	S	S	
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	道の駅はにゆう条例、同施行規則や各協定書の内容に基づいて、管理運営を適切に行えた。埼玉県及び羽生市の北の玄関口として利用者に認識され、地域と連携し、羽生市の産業振興に努め、道の駅はにゆうを更に魅力ある道の駅にしていきたい。		
	施設所管課	道の駅はにゆう条例、同施行規則並びに協定書の内容を遵守し、適切な管理運営が行われている。委託業者による施設の清掃や、利用者からの要望に対する迅速な対応が行われており、施設の状態・サービスについては良好と言える。オリジナル商品の開発等を検討するなど、新たな利用者ニーズを模索し、当駅が目的地となりうるような創意工夫を行い、更なる利用者の獲得を期待したい。		

※評価区分※

①評価基準	S（優良）＝ 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である A（良好）＝ 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である B（課題含）＝ 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある C（要改善）＝ 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である
②【総括】	S（優良）＝ 評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数以上である A（良好）＝ 評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である（上記以外） B（課題含）＝ 評価基準がすべてB以上である（上記以外） C（要改善）＝ 評価基準にCが含まれている
③総合評価	S（優良）＝ 【総括】がすべてA以上であり、かつSが2つ以上である A（良好）＝ 【総括】がすべてA以上である（上記以外） B（課題含）＝ 【総括】がすべてB以上である（上記以外） C（要改善）＝ 【総括】にCが含まれている