

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート「個別評価」（令和５年度）

施設名	紀の川市観光交流拠点	指定管理者	一般社団法人 紀の川フルーツ観光局
指定期間	令和５年４月１日～令和１０年３月３１日	施設所管課	農林商工部 観光振興課

	評価項目	確認資料	自己評価	所管課評価
① 実 施 体 制	施設の設置目的 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めているか。	事業計画書、事業(業務)報告書	B	B
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 事業計画に沿った職員を配置しているか。 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか。 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか。 障害者の雇用促進に努めているか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B	B
	職員の研修 事業計画に基づき、業務に必要な研修、教育を実施しているか。	事業計画書、事業(業務)報告書、研修関係資料等	B	B
	法令等遵守 関係法令、条例等を遵守しているか。	業務仕様書、関係書類等、実地調査	B	B
	個人情報保護・情報公開 個人情報保護・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っているか。	基本協定書、管理方法(実地調査)	B	B
	管理記録 業務日誌等を適切に整備、保管しているか。 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管しているか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B	B
	連絡体制 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っているか。 事業計画書、事業報告書、業務報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であるか。	事業計画書、事業(業務)報告書等関係書類	B	B
② 内 容 ・ 水 準	緊急時対応 事故・災害等の緊急時の連絡体制を確保しているか。 緊急時の対応について、マニュアルを整備し、定期的に訓練等を行っているか。	事業計画書、事業(業務)報告書、緊急時対応マニュアル	B	B
	施設管理 開館日、開館時間を遵守しているか。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じているか。	事業計画書、日報	B	B
	利用状況 利用者数、稼働率等が前年度同時期の実績や目標と比較して適正な水準であったか。	事業計画書、事業(業務)報告書	B	B
	利用者対応 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か。 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか。	業務マニュアル、アンケート、実地調査	B	B
	事業運営 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施しているか。 施設の設置目的に沿った自主事業を実施しているか。 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	事業計画書、事業(業務)報告書、自主事業計画書、実地調査	B	B
	維持管理 施設、設備の保守点検（点検・修繕）を計画的に実施しているか。 修繕が必要な箇所について、適切に対応しているか。 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 備品台帳に基づき備品を管理しているか。 植栽、植木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれているか。	業務仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査、事業（業務）報告書	B	B

評価項目		確認資料	自己評価	所管課評価
② 内 容 ・ 水 準	情報提供 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めているか。 ホームページの管理は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B	B
	環境配慮 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めているか。	関係書類、実地調査	B	B
	意見・要望・苦情 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか。	事業計画書、事業(業務)報告書、日報、アンケート、意見・苦情等受付簿	B	B
	利用者アンケート調査 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか。	事業計画、アンケート、実地調査	C	C
③ 収 支 等	経理事務 つり銭等現金の管理は適切か。 専用口座、通帳等を備え、適切に経理事務を行っているか。 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。 料金徴収、減免、還付の手続きを適切に処理しているか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B	B
	収支状況 収支状況が対前年度同期及び当初の目標に照らし、妥当な水準であるか。	事業計画書、事業（業務）報告書	B	B
	経費節減の取組 経費節減に向けた取り組みを積極的に実施しているか。 清掃、警備、保守点検、修繕等が適切な水準、内容で実施されているか。	業務仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査、事業（業務）報告書	B	B

個別の 評価	個別評価コメント	
	【指定管理者】	利用者アンケートは実施したが施設の性質上、購買目的で来場する方が多くを占めるため、アンケートを回答して頂くことが困難であったので施設利用者のみにアンケート調査を行った。
	【施設所管課】	利用者アンケートの回答結果は、施設や運営の改善につながるため施設利用者だけではなく、購買目的で来場された方にも積極的に記入頂けるような仕掛け作りを行ってください。

特記事項 等（課題・ 成果）	【指定管理者】	施設 1 階のイベント広場および 2 階の体験交流スペースの施設利用者が少ないので、行政が開催するイベントや地域の会合などを積極的に誘致する。
	【施設所管課】	当該施設で貸館業務を行っている取り組みなどを積極的に周知する必要がある。

※評価基準	
A 優良	業務仕様書、基本協定書、基本計画書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
B 良好	業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
C 課題有	業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守しているが、一部に課題がある。
D 要改善	業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守しておらず、改善の必要がある。
※評価手順	
指定管理者自己評価（提出）⇒所管課評価（通知）⇒公共施設マネジメント課（結果集約・公表）	

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート「総合評価」（令和５年度）

	施設所管課	農林商工部 観光振興課
施設名	紀の川市観光交流拠点	
指定管理者	一般社団法人 紀の川フルーツ観光局	
指定期間	令和５年４月１日 ～ 令和１０年３月３１日	
指定管理料	年額 ３,１４４,０００ 円（総額 １５,７２０,０００ 円）	
設置目的	本市を訪れる観光客に対し、フルーツをはじめとする豊かな地域資源を活用した本市の魅力について情報発信するとともに、市民と観光客との交流等を促進する拠点施設として、観光交流施設を設置する。	
事業（事務） 内容	・施設の使用の許可に関する業務 ・施設の使用に係る料金の収受に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・上記に掲げるもののほか施設の運営に関する事務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務	

主な成果	使用料収入	目標 ６６,０００円 → 実績 ７,３００円
	施設の利用回数	
	体験交流スペース	目標 ３６回 → 実績 ２回（２１名）
	イベント広場	目標 １２回 → 実績 ２回（３１名）
主な成果	【主な自主事業実施による成果】	
	来客者数	実績 ２０,６９４人（前年度実績 ９,２０５人）
	物販の売上	実績 ３,８７３,９６０円（前年度実績 ２,１４９,５００円）
	訪日客向け事業者協力型自家用有償旅客運送の許可を国土交通省から取得	
主な成果	・YouTube 用に １ 分動画を制作 ・タイ人ライターを誘致しモデルコースをプロモーション ・モニターツアー実施	
	タイ向け	１０月２１日 ６人／タイ向け ２月１５日 ６人
	欧米向け	２月１７日 ６人／中国向け ２月２２日 ６人
	韓国向け	２月２３日 ６人 ※車両定員により最大 ６ 名
主な成果	【事業計画書に基づく業務の実施状況(自主事業以外)】	
	設備管理業務（浄化槽保守点検業務） 清掃業務 警備業務	

	総合評価コメント	自己評価	施設所管課
総合評価	【指定管理者】 貸館の稼働率には課題はあるが、日頃の施設管理は概ね問題なくできている。	B	B
	【施設所管課】 施設の維持管理、清潔な環境の確保など全体的に水準通りの管理がなされている。今後は利用者ニーズの把握と反映される施設運営を行い、貸館の稼働率を高める更なる工夫を求めます。		

※ 総合評価については、モニタリングチェックシート「個別評価」を元に次の基準で評価を行う。

- A（優良：A項目が多い。）
- B（良好：概ねB以上である。）
- C（課題含：A及びB項目が少ない。）
- D（不良：A及びB項目が少ない。課題が多い）

※ 評価手順 指定管理者自己評価（提出）⇒所管課評価（通知）⇒公共施設マネジメント課（結果集約、公表）