

【様式1】

個別評価集計シート

施設名：東海道金谷宿お休み処

評価区分		配点	評価者					得点	施設所管課 評価点
評価項目	評価視点		評価点						
基本的事項									
施設の設置目的	施設の設置目的や管理の基準に沿って、事業が実施されたか。	1	1	2	1	2	1.5	2	
公の施設の利用	施設利用が公平に行われているか。	1	2	2	2	2	2	2	
施設情報の発信	施設の情報を分かりやすく公開しているか。	2	2	3	3	3	5.5	3	
基本的事項に対する施設所管課の評価理由等									
<p>情報発信については、本社広報事業部との連携により、施設情報だけでなく周辺観光情報を含めた発信を行っている。スマートフォンにも対応したホームページ、facebook（ほぼ毎日更新）、パンフレット、期間限定チラシにより、旬な情報を発信している。</p> <p>「気軽に立ち寄れる休憩施設」のため、レストラン利用者以外の人も入りやすくなるよう、より一層工夫してほしい。</p> <p>(評価対象資料：条例、基本協定書、ホームページ、facebook、パンフレット)</p>									
基本的事項に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設としての位置づけがぼやけてしまっているように感じた。</li> <li>・「気軽に立ち寄れる休憩施設」ということだが、食事をする人以外は立ち寄りにくいイメージがある。集客と収益の確保のために自主事業重視は止むを得ないところであるが、来訪者に分かりやすくしていただきたい。</li> <li>・レストラン、企画展示を含めた積極的な情報発信を行っている。</li> <li>・「石畳」に因んだPR（レストランのメニューに関連したニュース等）を工夫してほしい。</li> <li>・気軽に立ち寄れる施設の目的を果たしていない。工夫して取り組んでほしい。</li> <li>・情報発信の努力は認められる。</li> <li>・情報発信に力を入れており良いと思う。フェイスブックでの耳の痛い意見にも丁寧に対応している。</li> <li>・展示室は、色々な企画をしており充実している。</li> </ul>									
管理運営状況									
施設の管理	協定書や事業計画に沿って、清掃、保守点検、修繕等施設の管理が適切に実施されているか。	2	2	2	1	2	3.5	2	
危機管理体制	災害、事故等の発生時の連絡体制、マニュアルは整備されているか。	1	2	2	2	1	1.8	3	
職員の配置	配置人数、資格者の配置（必要な場合）は適切か。	1	2	2	2	1	1.8	2	
備品等の管理	備品等は台帳などを作成し適正に管理されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
職員の教育	業務に関する教育、研修などが実施されているか。	1	2	2	2	2	2	3	
危険情報の共有	事故等を未然に防ぐ体制や情報の共有化は確立されているか。	1	1	2	2	2	1.8	2	
管理運営状況に対する施設所管課の評価理由等									
<p>協定書に記載されている管理業務は、基本的に実施。災害、事故等の発生時の連絡網やマニュアルの整備に加え、グループチャットによる迅速な連絡体制が整備されている。防災訓練を年2回開催しており、訓練だけでなく振り返りも実施し、スタッフの意識向上に努めている。接遇研修だけでなく、観光案内研修や販促に関する勉強会も実施するなど職員の教育にも力を入れている。協定書内「秩序保持、安全業務」は、平常時・緊急時ともに責任を持って迅速な対応ができるようにしてほしい。</p> <p>(評価対象資料：基本協定書、年間事業実績報告書、災害発生時マニュアル、職員配置、備品台帳)</p>									
管理運営状況に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体がレストラン業務主体となっている。</li> <li>・施設の衛生面や外トイレ等も特に問題がないと思われたが、清掃が行き届いていない部分も若干見受けられた。</li> <li>・危機管理面では、防災訓練もしっかり実施しているところであるが、防火管理者の取扱いが不明確であった。</li> <li>・管理運営は適切に行われている。</li> <li>・公の施設の管理者としての自覚がほしい。</li> <li>・防火管理者体制等危機管理について努力してほしい。</li> <li>・防火管理者が誰なのかを即答できないことや施設内に管理体制の掲示がないことは問題である。</li> <li>・丸紅の職員が常駐していないことは、指定管理者として問題があるのではないかな。</li> <li>・「第一駐車場の入口で車を擦る人が多い」とのことであったが、穴を埋めるという暫定的な対応ではなく、予算に関わることであると思うが、根本的に対応した方が良いのではないかな。</li> </ul>									

経営状況								
効率的な運営	経費削減や収入増加の経営努力が行われているか。	1	2	2	2	2	2	2
決算の状況	収支決算の状況に問題点はないか。	1	2	2	2	2	2	2
会計書類の管理	会計書類は組織の規定に沿って適切に管理されているか。	1	2	2	2	2	2	2
運営状況の検討	効率的な運営のための検討が行われているか。	1	2	2	2	2	2	2
経営状況に対する施設所管課の評価理由等								
<p>レストラン事業による自主事業収入が定額のため、展示室貸出料や物販、ワークショップ参加料といった収入の増加のため、より一層の努力をお願いしたい。 (評価対象資料：平成29年度決算表)</p>								
経営状況に対する評価者の理由等								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業部門の経営努力は感じられる。</li> <li>・限られた予算の中で自主事業（レストラン）に工夫をこらしている。レストラン以外の小物販売、写真販売等の収益増につながる工夫がほしい。</li> <li>・管理業務と自主事業の区別が資料では判りにくい。</li> <li>・地域会議の参加者について工夫してほしい。</li> <li>・レストランの収支は分からないが、お客は多く入っているように思う。ただし、「気軽に立ち寄れるお休み処」というよりは、レストランとしての印象が強い。</li> </ul>								
サービス向上・利用増進								
満足度向上事業	利用者の満足度を向上させる取組を実施しているか。	2	2	2	2	2	4	2
利用増進事業	利用増進のための取組を実施しているか。	2	2	2	2	2	4	2
利用者の声の収集	利用者アンケートなどが実施されているか。	1	1	2	1	1	1.3	1
要望等への対応	アンケートなどの結果を反映させた取り組みを実施しているか。	1	2	2	2	2	2	2
利用実績の検討	利用実績について、検討がされているか。	1	2	2	2	2	2	2
サービス向上・利用増進に対する施設所管課の評価理由等								
<p>利用増進のための取組として、空港や静岡市でのイベントに出展し、物販やパンフレット配布を行うことで施設のPRを実施。結果、facebookの閲覧者が増えた。利用者アンケートは年1回実施。指定管理者指定申請書での計画に比べたら少ない（計画：地域近隣アンケートを年2回、施設管理利用アンケートを年3回）。利用増進のうち、展示室貸出について、幅広い年齢層へ周知できるよう、工夫が必要。 (評価対象資料：基本協定書、年間事業実績報告書、指定管理指定申請書、定例会報告書)</p>								
サービス向上・利用増進に対する評価者の評価理由等								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベントを企画し実施しており、集客に努めていることは評価できる。</li> <li>・展示室については、レストランの奥であり人の流れがあまり良くなく、活用について検討していただきたい。</li> <li>・アンケートは実施はしているが、目的が石畳茶屋の利用促進とは少しずれているように感じる。内容の検討をしていただきたい。</li> <li>・アンケートは利用者意見把握の一つの手段にすぎないため、現在の取組の他に利用者ノートを置いておくか、地域の会合に参加して住民の声を聞く取組を続けてほしい。</li> <li>・アンケートが計画どおり実施されていない。他の方法で利用者の意見を集約したならば記録し資料として提出すべきである。</li> <li>・事業計画で提出した計画（地域近隣アンケート、施設利用アンケート）は計画どおり実施すべきではないか。</li> </ul>								

改善状況							
指摘事項の改善	<p>前年度の指摘事項が改善されているか。</p> <p>&lt;前年度指摘事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度から指定管理が新体制になったため、最新施設情報の発信や新しい従業員への教育、従業員との情報共有など今まで以上に体制を整えてほしい。</li> <li>・施設利用が増えるよう、気軽に施設に立ち寄れる工夫やワークショップの開催など、より一層工夫をお願いしたい。</li> </ul>	1	2	2	2	2	2
改善状況に対する施設所管課の評価理由等							
<p>観光に関する研修、地元の方と連携した展示やワークショップの開催、すべらず地藏尊祈願祭に併せて店舗外で販売を行うなど改善がみられる。気軽に立ち寄れる工夫、アンケートに関しては引き続き努力をお願いしたい。</p>							
改善状況に対する評価者の評価理由等							