

平成29年度 指定管理者モニタリング結果

公表

●施設の概要

施設名	平群町活性化センター	所管課	観光産業課
所在地	奈良県生駒郡平群町大字平等寺75番地の1		
指定管理者名	公益財団法人平群町地域振興センター		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日（4年目）		
選定方法	公募		
料金制	利用料金		
指定管理料	0円		
施設の設置目的	高品質な農産物の産地形成を図り、農業構造の改善をするため地域農業活動の拠点として、地域住民と農業者の交流を促進する。		
施設の概要	活性化センター「くまがしステーション」、産地形成促進コーナー「野菜・果物コーナー」「花・植木コーナー」、第2駐車場、第1北側駐車場		

●利用状況

	H26上期	H26下期	H27上期	H27下期	H28上期	H28下期	H29上期	H29下期	
利用者総数	169,751	151,529	173,660	159,697	173,966	168,263	179,321	170,593	
前年同期比	106.2%	106.4%	102.3%	105.4%	100.2%	105.4%	103.1%	101.4%	
部門別	とれたて市・売店	125,461	112,364	125,943	117,784	125,980	121,097	126,540	125,727
	レストラン	21,188	22,111	26,794	25,589	29,067	31,159	30,035	26,841
	できたて工房	20,212	14,273	18,562	13,854	16,547	13,381	20,412	15,702
	研修室・調理室	2,890	2,781	2,361	2,470	2,372	2,626	2,334	2,323

●業務の履行確認

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
実施体制に関する評価	施設管理	開館日や開館時間等を遵守しているか。	A	A
		料金徴収や現金管理は適正に実施されているか。	A	A
		外部委託は、事前に町の承認を得ているか。	A	A
		業務日誌等を適正に作成・保管しているか。	A	A
		点検、修繕等の履歴を適正に整備・保管されているか。	A	A
	人員体制	事業計画・報告書等は、提出されているか。	A	A
		適切な人員(人数、有資格者)を配置しているか。 人材研修の実施しているか。	A	B
	危機管理	危機管理マニュアルが整備され、職員に周知しているか。	A	A
		事故、災害時の緊急時の連絡体制が確立されているか。	A	A
		避難経路は適切に確保されているか。	A	B
	個人情報	個人情報保護に関する規定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講じられているか。	A	A
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか。	A	A	
	情報を適正に管理し、公表しているか。	A	A	
経理事務	帳簿等を備え、適切に経理処理しているか。	A	A	
	収支計画書に則して、適正に予算執行しているか。	A	A	
	計画どおり経費節減の取組みを実施しているか。 事業収支は妥当であるか。	A	A	
サービスの内容に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適正に実施されているか。	A	B
		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	ホームページ等は、計画どおり運用されているか。	A	B
		利用方法は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
	事業の実施	事業計画書に則し、事業を実施しているか。	A	A
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか。	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
	利用者への調査	利用者からの意見を聞くためのアンケートボックスは設置されているか。	A	B
		苦情や要望等に対して、適切に対応しているか。	A	B
		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、設備の点検、管理を適切に行っているか。	A	A
		施設内の清掃業務は、適切に行っているか。	A	B
町と指定管理者の備品が明確に区分されているか。		A	A	
必要な修繕を適切に行い、町に報告しているか。		A	S	

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	本館1階にアンケートBOXを設置、また、レストランでは各テーブル毎にアンケート用紙を準備し、会計カウンターにて回収BOXを設置してアンケートを行った。
利用者アンケートの実施結果	本館1階(主に売店・とれたて市への意見)及びレストランにてアンケートBOXを設置している。いただいたご意見の内容詳細については、例月ミーティングで内容を精査し、対応可能な事項は迅速に対応し、毎月の報告事項として資料を提出した。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	例年通り、商品(野菜・果物)に関する要望が多い。ほとんどは「品揃え」を豊富にしてほしいというものが、「価格」を安くしてほしいといったもの。これらの期待に添えるよう、生産者に対して地道な声掛けをし続けることで「安価で良質」を実現していく。また、レストランでは料理提供スピードを求める声が多く、事前準備を入念にするとともに、スタッフの技術・スピードも向上させてきた。

●指定管理者の取組みに対する自己評価

とれたて市	コンセプトである「平群町内産」に特化していることで、付加価値を発信し続けられている。 食の安全・安心を目指すべく、トレーサビリティの強化に継続して取り組み、生産者からの栽培履歴の提出率を堅持している。さらに、品質安定及び向上への取組みとして、専属員を随時配置及びとれたて市の生産者の会と協働し、品質管理と適正価格への指導を徹底し続けた事で、引き続きお客様からも高い支持を得ることが出来たと感じている。
特産品コーナー	来場者に地域及び季節感の演出を図るため、オリジナル加工商品はじめとし、平群町・奈良県を感じられる商品ラインアップを行っている。また、町内及び近隣業者の活性及び育成を図るため、売店商品の仕入れを行うとともに、PR特設コーナー、信貴山コーナー、福祉作業所のPR及び商品販売コーナーを設置している。
レストラン・できたて工房	平群の野菜をふんだんに使用した「週替わりとれたてランチ」を中心に、老若男女が楽しめる運営をおこなっている。味・素材・価格に関して来場者から高い評価を頂いており、食を通じて平群町の魅力を発信している。できたて工房では、より一層の季節感の演出を図るため、平群の野菜を使用したレギュラー商品と季節限定商品を提供している。
情報発信コーナー	町内で催されるイベントの案内をはじめ、平群町文化協会との連携により、さくらまつりではお茶席や大正琴の演奏や町内団体等の各種発表会、写真展、フリーマーケットなどを開催し、平群町の活性をはかるため、文化や歴史の発信に努めた。
観光振興業務	地元の観光ボランティアガイドと連携をとり、週末を中心に観光案内カウンターを設置。お客様の要望に合わせた観光案内を実施し、平群町の魅力をPRした。利用者は年間1,965人。
道の駅	トイレ清掃、駐車場内のゴミ拾い、場内の安全確認、長期滞在駐車車両の確認を毎日実施し、利用者が気持ちよく使える施設を維持した。

所管課の意見	昨年度と比較し、お客様数が増加して、一定ご努力をされていると評価できますが、奈良県内においても、平成28年度以降、新たに2つの道の駅がオープンし、お客様の目線からすれば選択肢が増え、また、他の道の駅と比較される機会も多くなると考えられます。 引き続き、より沢山のお客様にお越し頂くため、現状に甘んじることなく、お客様の声を積極的にお聴きし、求められるニーズを的確に捉えた運営をお願いします。
--------	--

評価基準	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>B (課題含) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある。</p> <p>C (要改善) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、改善の必要な内容がある。</p>
------	---