

指定管理者外部評価委員会における評価結果

施設名	都城市物産振興拠点施設「道の駅」都城
所管課	みやこんじょPR課
指定管理者	株式会社ココニクル都城
指定期間	令和4年9月1日～令和9年3月31日

※参考

評価	判定
S	非常に良好な管理運営
A	軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営
B	一定の改善が必要な管理運営
C	大きく改善が必要な管理運営

評 価 基 準

(1) 利用状況	
【評価基準】	
施設利用者数	各施設の利用者数は、計画どおりであるか
施設稼働率	各施設の稼働率は、計画どおりであるか
利用者対応	施設の予約や利用等が、条例に従い公平かつ適正に実施されているか、言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか
利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか、利用方法を分かりやすく案内できているか
施設の利用許可等	施設の利用許可等は条例に従い適切に行ったか
利用料金の設定、周知	利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていたか
現金管理	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
利用料金の減免	利用料金の減免は適切に行われているか
利用料の徴収事務	利用料等の徴収事務が適切に行われたか
【所見】 ○計画を上回る利用者数を達成し、メディア等のPR、施設内での周知文書等による効果的な広報活動により、今後も利用者増加が期待できる。 ○ホームページが見やすく、ホームページを活用した24時間対応の予約システムを構築しており、利用料金の計算もされるため利用しやすい環境をつくっている。 ○利用者の要望に基づき、空調費等の利用料金見直しを実施している。 ○警備会社のシステムを利用した現金管理体制を構築している。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(2) 維持管理・企画運営状況	
【評価基準】	
施設、設備の保守管理	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）、定期清掃を計画的に実施しているか
清掃業務、警備業務その他必要な管理業務	日常の清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行っているか
施設・設備の状況	施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか、施設内が清潔に保たれているか、草刈や除草はされているか
備品の管理	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行ったか
報告書等の提出	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切か
文書の管理、保存	作成、受領した文書（申請書や承諾書等）の適切な管理がされているか
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
避難経路の確保	避難経路は適切に確保されているか
開館時間、休館日の運用	協定書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか
事業の実施状況	事業計画に則し、管理運営業務を実施しているか
自主事業等への参加促進	自主事業等の参加促進への取組を積極的に実施しているか
自主事業	施設の目的に沿って自主事業を十分に実施しているか
法令の遵守	関係法令を遵守しているか
適正な人員配置	仕様書に従い、管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置しているか
従業員の教育、研修	従事員の教育や研修が適切に行われているか
【所見】 ○施設、設備の保守管理と清掃が適切に行われ、良好な環境が維持されている。 ○適切な書類管理と保存が行われており、情報が管理担当者間で共有され、臨機応変な対応が可能な組織体制がある。 ○施設の魅力向上や地域の活性化、地元企業発展に貢献する自主事業が積極的に行われている。 ○デジタル化を進め、より適切な備品管理体制の構築が必要である。 ○定期モニタリングにおいて所管課より指摘のあった各種報告文書の提出遅延について、再発防止の対策を講じる必要がある。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(3) 経理状況	
【評価基準】	
指定管理業務の支出状況	収入状況が、対前年度比及び当初の目標を達成しているか
口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座・帳簿で管理し、経理区分が整理されているか
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応が適切に行われているか
保険の加入	協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか
自主事業の収支状況	収支状況が、対前年度比及び当初の目標を達成しているか
【所見】 ○収支状況が当初の目標を達成し、各部門の売上が順調に推移している。 ○徹底した現金管理ができており、不正経理等の心配がない。 ○書類、帳簿等の管理が整理されている。 ○利益の一部を利用者及び生産者等に還元するような運営が望まれる。 ○収支予算書と収支決算書の費目と額に乖離があるため、費目の見直しと実態に沿った予算を立てることが望ましい。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(4) 労働環境	
【評価基準】	
労働時間管理	始業時刻、終業時刻などをタイムカードなどにより把握しているか
休憩時間	休憩時間は適正に与えられているか
年次有給休暇	適正に付与し、年休管理台帳などで管理しているか
賃金の支払	毎月一定日に、直接本人に支払っているか
最低賃金	最低賃金をクリアしているか
休業手当	休業手当に関する事項は就業規則などに明記されているか
健康診断	定期健康診断は年1回実施しているか、健康診断の記録を作成し、5年間保存しているか
育児・介護休業	育児・介護休業制度は整備されているか
労働関係帳簿	賃金台帳、労働者名簿、出勤簿、労働条件通知書は作成しているか
【所見】 ○適切な人員配置がなされている。 ○タイムカード、労働者名簿等、各種書類・台帳等を適正に管理し保存している。 ○労働条件通知書を新しい様式に更新する必要がある。 ○時間外労働・休日労働に関する協定届（36 協定届）の提出期限が過ぎているため、期限までの提出が必要である。 ○互助会費の差引きが賃金全額払いの原則に違反しており、労使協定の作成が必要である。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(5) 利用者満足度	
【評価基準】	
苦情、要望等	苦情、要望等を聞く仕組みが整っており、迅速に対応できているか
利用者満足度	利用者満足度の調査を実施しており、十分に満足を得ている結果となっているか
管理運営への反映	利用者満足度の調査結果が運営に活かされているか
【所見】 ○利用者アンケート等を実施し、意見を吸い上げる仕組みがある。 ○アンケート結果に迅速に対応し、改善を行っている。 ○苦情や苦言に対して前向きに対応している。 ○暖房等の苦情に迅速に対応している。 ○利用者満足度の結果を活かし、改善のための仕組みが整っている。 ○高齢者等のデジタル弱者に対する取組みの強化を行うことが望ましい。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(6) 事業計画の進捗状況	
【評価基準】	
進捗状況	事業計画において提案のあった事業について、進捗状況は順調であるか
【所見】 ○事業計画における提案事業が適切に実施され、順調に推移・進行し効果が見られている。 ○多くの地産品の企画や地域貢献に資する事業が行われている。 ○様々な集客イベントの実施により、1年以内に来場者数100万人を突破するなど順調である。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(7) その他施設の特性に応じた事項	
【評価基準】	
記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか
環境への配慮	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか
個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備し、協定書に従い、情報を適切に管理、公表しているか
情報公開	情報公開の規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか
団体の経営状況	団体の経営状況は良好か
申請資格	申請時に提出された誓約書の要件を満たしているか(暴力団排除条例関係等)
【所見】 ○SDGsの推進等、環境に配慮した適切な取組みがなされている。 ○個人情報はカギのかかるBOXで管理されていた。 ○適切にPDCAサイクルを回し、良好な経営状況が続く仕組みづくりの構築に期待したい。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

総 合 評 価

【総合評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営
-----------------	---------------------------------