

モニタリング結果

指定施設:市川市地域振興施設
指定管理者:市川未来創造グループ

担当課:観光政策課

1. 令和2年度モニタリング結果

総合判定	良
------	---

評価委員の意見

・アフターコロナを見据えると、市民だけでなく他県からの利用者をどのように取り込んでいくかも重要となることから、SNS等を利用し、積極的かつ継続的に情報を発信してほしい。
・施設における事故や事件について警備員の巡回強化も対応の1つと思われるが、収支バランスを考えなければならぬ指定管理者にとって、人件費等のコスト増に繋がる取組を容易に判断できない点は一定程度理解できる。しかしながら、問題が施設のマイナスイメージとならないよう、十分注意して対処してほしい。
・アンケートを積極的に実施する等、人々が道の駅に求めるニーズの把握に努め、これに応えるサービスを展開してほしい。アンケートの実施を一般の方にわかりやすく周知することも回収件数を増やす上で重要と考える。また、回答者へ施設オリジナル商品を進呈するなど、実施手法次第では施設のブランド価値を高めることもできると思われる。

講 評

第一次評価の手続きと評価結果は適正であると認められる。

【注】評価方法について

①評価基準についての考え方

評価	評価基準	評価点	項目数	合計評価点	満点
A	市の管理水準を超える結果であるとき	3	4	12	
B	市の管理水準を満たしているとき	2	30	60	
C	一部、管理水準を満たしていないが速やかに改善できる見込みがあり、改善指示を行うとき	1	3	3	
D	履行状況に著しく不適切な部分があり是正指示を要するとき	0	0	0	
計			37	75	100

②総合評価の方法

総合評価	合計評価点
優	90点～
良	60点～89点
可	～59点
改善	D評価の評価項目が1つ以上ある場合

☆:B・C・Dの3段階で評価→項番

※:B・Dの2段階で評価→項番

＜モニタリング結果評価表＞

市民(利用者)満足度について

項番	評価項目	評価
1	利用者アンケート調査を実施し、改善に努めているか。	C
2	多角的な視点から利用者満足度の向上に努めているか。	B
3	利用者の苦情等のトラブル対応は適切に行われているか。	C

施設の管理・運営について

項番	評価項目	評価
4	利用者の個人情報、市川市個人情報保護条例に従って適正に管理されているか。	B
5	施設賠償責任保険の加入は適切に行われているか。	B
6	一括委任、一括委託が行われていないか。	B
7	地域振興施設の目的外使用は行われていないか。または、適切な目的外使用を行っているか。	B
8	防火管理者は適正に配置されているか。	B
9	地域振興施設の設置管理条例及び施行規則に定める事項を順守しているか。	B
10	公平性の確保、従業員の研修、受動喫煙防止など、運営や利用に関する秩序の維持に努めているか。	B
11	労働関連法令を順守した雇用を行っているか。	B
12	提出書類は適正なものを期日までに提出しているか。	C
13	市の財産の形状、形質等の変更はないか。	B
14	会計区分は適正に管理され、決算は適正に行われているか。	B
15	地域振興施設内の施設・設備の点検・清掃を行っているか。	A
16	国土交通省の財産区域の清掃、管理を行っているか。	A
17	仕様書の範囲内で適切に修繕が行われているか。	B
18	備品は適正に管理しているか。	B
19	混雑時には適切に対応しているか。	B
20	事故防止、安全対策がされているか。	B
21	事故等の緊急時、災害発生時の対応は確保されているか。	B
22	電気自動車等の充電設備を整備し、適切に運用しているか。	B
23	市川市と協力して施設運営を行っているか。	A

事業の運営について

項番	評価項目	評価
24	指定管理者の財務状況は安定しているか。	B
25	情報の公開に努めているか。	B
26	道路情報や本市に関する情報を発信しているか。	B
27	地域の商業振興に寄与する取り組みを行っているか。	B
28	本市の観光振興に寄与する取り組みを行っているか。	B
29	本市製品の展示・販売に取り組んでいるか。	B
30	地域連携の取り組みを行っているか。	B
31	障がい者や高齢者の活躍に貢献しているか。	B
32	利用者への飲食提供サービスを実施しているか。	B
33	利用者への物販サービスを実施しているか。	B
34	利便性向上に向けたサービス（飲食、物販以外）を実施しているか。	B
35	適切な営業時間で運営を行っているか。	B
36	市への納付金を適正に納付しているか。	B
37	省エネルギー施策を実施しているか。	A

2. 具体的な指示事項（改善期限）

評価項目1「利用者アンケート調査を実施し、改善に努めているか。」については、改善指示とし、アンケートの収集方法の改善とサービスに反映させる体制を整えること 次に評価項目3「利用者の苦情等のトラブル対応は適切に行われているか。」については、すでにチェック体制の改善等図られていることから、事故等が発生した場合は、主体的に適切な対応を図ること 次に評価項目12「提出書類は適正なものを期日までに提出しているか。」については、書類の提出期日の順守及び内容確認の徹底を速やかに図ること ※評価項目12は速やかに、それ以外の評価項目は今年度末までの出来るだけ早い時期に行うこと。
--