

指定管理者運営評価シート

年度	令和2年度
担当課	観光振興課

1 公の施設

施設名称	佐賀市観光情報発信会館(橋の駅ドロンパ)
所在地	佐賀市諸富町大字為重214番地4
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・佐賀市観光情報発信会館(木造平屋建 195.92㎡) 特産物展示スペース、観光案内スペース、事務室、トイレなど ・営業時間 9時30分～18時 ・定休日 12/31～1/3

2 指定管理者及び業務内容

指定管理者	団体名	佐賀市南部特産物直売所運営協議会	選定方法	非公募
	所在地	佐賀市諸富町為重214番地5	利用料金制	未導入
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日			
施設の運営・維持管理の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の保守・点検管理 ・施設・備品等の維持管理及び補修 ・清掃業務 ・警備業務 ・その他の業務(支払い事務等) 			

3 施設の利用状況

利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
① 来場者数(レジ通過者数)	人	93,944	92,886	86,764	
② 売上金額	円	100,565,746	101,188,951	103,498,137	
③					
④					
⑤					

4 指定管理者の収支状況

(単位:千円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度		
収入	指定管理料	3,066	3,000	3,000		
	利用料金収入					
	その他					
	計					
支出	支出	3,066	3,000	3,000		
	うち修繕費	282	223	354		
	うち人件費					

5 個別評価

◎評価基準

- A・・・要求水準を概ね満たしている
- B・・・要求水準を一部下回っている（改善が必要）
- C・・・要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

	評価項目	評価の視点	評価
1	運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・市の方針、施設の設置目的等を的確に理解し運営されているか。 ・利用者が平等に利用できるよう適正な利用許可がなされているか。 	A
2	法令・協定書等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、協定書等を遵守されているか。 ・労働法規等を遵守した適正な労働環境が確保されているか。 ・提案した事業計画の内容を適切に実施されているか。 	A
3	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されているか。 	A
4	職員の配置および実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・人員の配置、有資格者等の配置は適切であるか。 ・業務に対する研修等の必要な職員教育が行われているか。 	A
5	連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができているか。 	A
6	維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が適切に実施されているか。 	A
7	安全対策・危機管理対策	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の警備体制は適切であるか。 ・マニュアルの整備や関係機関との連絡体制の確立など、非常時・緊急時における必要な手立てが講じられているか。 	A
8	経理の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・経理区分を明確にし、適正な経理処理が実施されているか。 ・収支計画と比較して大きな差異がないか。 ・必要な経費節減の取組が実施されているか。 	A
9	利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービス向上のための効果的な取組を実施できているか。 ・利用者ニーズや満足度などを把握する取組ができているか。また、利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか。 ・利用者増加や利用率向上に向けた具体的な取組が実施されているか。 ・広報誌への掲載やチラシの作成など、有効な情報発信・PRの手立てが講じられているか。 	A
10	苦情、トラブル等対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情やトラブル等に対し適切かつ迅速な対応が行われているか。 	A

6 総合評価



A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の適切な維持管理を行うとともに、観光情報の発信や商品構成の工夫等を行っていただいた。 ・今後も佐賀市南部地域の観光拠点として、観光協会等と連携し、観光案内ボランティアの育成やツアーの醸成、南部周辺施設と連携したイベントを行い、観光客の誘客を図り、ドロンパの敷地内を利用したイベント、販売企画など実施することでリピーターの獲得に向けた顧客満足度の向上に努めていただく。 ・増加していたインバウンド需要を見込み、新型コロナウイルス感染症収束後の訪日外国人観光客向けの対応・対策が必須となってくる。
---	---