

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度	令和6年度
施設主管課	農林課

1 施設の概要

施設名	東御市集落広場施設「憩いの家」	電 話	0268-67-1655
所在地	東御市八重原1807番地1	ホームページ	https://toutokai.com/
設置年月日	平成7年	根拠条例	東御市集落広場施設条例
設置目的	都市農村交流の活性化と関係人口の増加による地域振興等に寄与するため設置する。		
施設内容	休憩室、調理実習室、多目的室、管理室等		
無料施設			
利用時間	(条例) 午前8時～午後10時 (運用) 午前10時～午後5時 トイレ部分は午前9時00分～午後5時		
休館日	(条例) 水曜日、12月29日～翌年1月3日 (運用) 火曜日、水曜日、12月28日～翌年1月4日		

2 指定管理者の概要

団体名	株式会社わぎわぎ	選定方法	公募
住 所	東御市御牧原2887番地1	指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
指定管理者が行う業務内容	1. 施設の運営に関する業務（休憩所施設の運営、施設を活用した物販・イベント等の企画立案・運営） 2. 施設の維持管理に関する業務（維持管理、保守点検、警備） 3. 事務処理に関する業務（経理、報告、庶務全般）		

3 施設の利用実績

利用区分等	単位	前年度値	令和6年度値	%
利用者数	人	9,264	8,746	94.4%
売上	円	40,043,929	30,757,436	76.8%
増減要因等	令和6年度から指定管理者が変更となり、売上の計上内訳が変わったことが主な理由。また、市内や近隣自治体においてセレクトショップやカフェなどの新規出店が増えて利用者が分散していることなどから、利用者が減少傾向にある。			

4 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無		有
アンケート概要	実施時期	2024年4月～2025年3月
	調査対象	入館者
	調査方法	スマートフォンアプリによるアンケート
	調査結果	月/20件～30件回答
利用者からの主な意見・要望・苦情とその対応		要望：喫茶メニューにアレルギー表記をしてほしい。水がセルフだとわかりにくい。 対応：喫茶メニューにアレルギー表記と水がセルフである旨を記載しわかりやすい案内に改善するほか、食事メニューの拡充を実施予定。 その他の意見：ロケーションが良い、商品セレクトが魅力的、接客対応が良いなど

5 項目評価

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」、対象とならない「該当なし」

	A：良好、B：概ね適切（一部改善）、C：不適切	指定管理者	施設主管課
(1) 管理運営業務の取組み体制	A	A	A
施設の設置目的や業務等を的確に理解し運営されているか	○	○	○
協定書や事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	○	○	○
適切な手順を経て開館日や開館時間等を定めているか	○	○	○
必要な人員や有資格者が配置されているか	○	○	○
利用者の平等な利用が確保されているか	○	○	○
条例や基本協定書に規定する書類は遅滞なく提出されているか	○	○	○
(2) 施設・設備の維持管理	A	A	A
施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	○	○
施設・設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか	○	○	○
備品が適切に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○	○
発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか	○	○	○
第三者への業務委託は適正に行われているか	○	○	○
省エネやごみの減量化・分別を行っているか	○	○	○
(3) 利用者サービスの向上・利用促進に向けた取組み	A	A	A
サービス向上のための取組み（研修等）は適切であったか	○	○	○
利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか	○	○	○
利用者の要望や意見の把握・対応は適切であったか	○	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○	○
広報など、利用に関する周知方法や時期は適切であったか	○	○	○
利用促進への取組みは適切であったか	○	○	○
(4) 安全対策・危機管理体制	A	A	A
個人情報適切に管理されているか	○	○	○
施設、警備体制等は適切であったか	○	○	○
緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されているか	○	○	○
事故防止や安全確保のための取組みは適切であったか	○	○	○
防災研修や避難訓練が実施されているか	○	○	○
必要に応じて施設賠償責任保険に加入しているか	○	○	○
(5) 施設の管理経費及び事務処理等について	A	A	A
収支計画に基づき、必要な収入が確保されているか	○	○	○
収支計画に基づき、予算の範囲内で適切な支出が行われているか	○	○	○
収入増に向けた取組みが行われているか	○	○	○
経費節減のための取組は適切であったか	○	○	○
経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱いは適切に行われているか	○	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○	○
(6) その他（法令遵守・地域等との連携・団体の経営状況等）	A	A	A
従業員に対し適正な労働条件を確保しているか	○	○	○
関係法令が遵守されたか	○	○	○
施設所管課や関係団体と適切な連絡調整がなされているか	○	○	○
地域や他施設との連携ができたか	○	○	○
自主事業の実施状況・内容は適切であったか	○	○	○
団体の経営状況は安定しているか	○	○	○