

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子滝山

4月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	4月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期		内容	対応状況
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。・八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。POPを作成して、八王子産野菜と仕入れ野菜の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、65:35であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。					
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	3周年記念イベント(4/3・4)の開催。 道の駅コンサート[ウクレレ](4/10)の開催。 道の駅コンサート[合唱](4/17)の開催。 滝山城跡散策ツアー(4/18)の実施。 竹の子祭り(4/25)の実施。 竹の子祭り(4/29)の開催。	A	今月はイベントが充実していた。過去2か年度を上回る売上げを記録するなど適切に管理運営されています。					
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の学生や諸団体等が参加し出演への積極的な働きかけの実施	月次報告	B	道の駅コンサート[ウクレレ](4/10)の開催。 道の駅コンサート[合唱](4/17)の開催。 滝山城跡散策ツアー(4/18)の実施。 竹の子祭り(4/25)の実施。	B						
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産品を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者へ促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者へ促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内イベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを掲示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(4/8・28)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(3周年記念イベント・道の駅コンサート[ウクレレ]・道の駅コンサート[合唱]・滝山城跡散策ツアー・竹の子祭り等)を発信した。 子モニターで、旬のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使いテナントオススメ商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。 風除室内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置。 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B	出荷組合と良く調整し定期的にイベントを良く行なった。 人気のあったイベントや季節のイベントなど、より一層の集客向上に努めてもらいたい。					
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを設定し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に設置している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B	商品の品質を重視している施設において、「お客様の声」での商品の備け、品質におけるクレームについては、なるべくなすよう、より一層の工夫を願いたい。					
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バスエエ等の取付。当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(3周年記念イベント・道の駅コンサート[ウクレレ]・道の駅コンサート[合唱]・滝山城跡散策ツアー・竹の子祭り等)月2回)とホームページを刷新。 マスコットの放映(八王子テレビメディア・テレビ朝日、NHK、毎日新聞) および視察(清瀬市)にも積極的に対応し広報活動に力を入れた。 新聞折込紙(ショップバー)にイベント情報の掲載を依頼。	B						
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(4/16)にJA職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に立会い 組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B						
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやモニターなどによる農産物の差別方法を検討する ・宅配便を取扱い、利用者のご自宅・地方への発送を盛り、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者と提携し、地方への発送を実施している。 出荷組合員とテナントの協力でブルーベリーを使用したブルーベリー許せりーを販売。 出荷組合員とテナントの協力で陣馬りんごかりんを使用した飴を販売。	B						
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等を館内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告	B	会議室利用状況(会議他17件)・交流ホール利用状況(3周年記念イベント他5件) 50インチディスプレイを使い地域交流施設の貸し出しにかかる条件を表示。 キッズコーナー玩具を購入し3/26より交換、こいのぼり・カブトの飾りつけ。	B						
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30 - 17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30 - 17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。					
11	15	毎月	【駐車場管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。					

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子産山

5月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	5月					所管課確認 対応状況 次年度対応		
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン			
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無		時期	内容
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。コーナーごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、68:32であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。				
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	みどりの日フェスタ(5/3・4)の開催。 道の駅コンサート【チェロ】(5/5)の開催。 花卉販売促進フェア【母の日】(5/8・9)の開催。 旬の味覚市【新茶フェア】(5/15・16)の開催。 生花体験教室(5/30)の実施。	A	出荷組合と良く調整し出荷組合によるイベントを3回も企画するなどイベントが充実していた。今月はオープン以来最高の売上げを記録するなど適切に管理運営されています。				
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の学生や諸団体等が参加し出演への積極的な働きかけの実施	月次報告	B		B					
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産品を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者等に促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(5/8・8・28)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(みどりの日フェスタ・道の駅コンサート【チェロ】・花卉販売促進フェア【母の日】・旬の味覚市【新茶フェア】・生花体験教室等)を発信した。 ミニモニターで、旬のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使い各テナントオススメ商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。 風除室内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置。 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B					
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B					
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・SNS等での取材、当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(みどりの日フェスタ・道の駅コンサート【チェロ】・花卉販売促進フェア【母の日】・旬の味覚市【新茶フェア】・生花体験教室等)(月2回)とホームページを活用。 マスコミの放映(TBS・FM東京、TOTO株式会社)マスコミ等の取材、埼玉県山田町、町田ロータリークラブ、大分県農業委員会)にも積極的に対応し広報活動に力を入れた。 新聞折込紙(ショップ)にイベント情報の掲載を依頼。	A	マスコミ、視察対応などの広報宣伝活動を努力した点、評価できる。今後も新規利用者拡大に向けた更なる活動を行なっていただきたい。				
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農産物と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(5/19)にJA職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に立会い組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B					
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやポップなどによる農産物の差別方法を検討する ・完全無農薬利用、利用者のご自宅・地方への発送を呼び、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者と提携し、地方への発送を実施している。	B	地場産品の販売向上とともに、品質の管理を徹底すること。	有	4月中旬	指定管理者及び出荷組合事務局スタッフにより、品質管理台帳をつけ理事会に提出・バックワードに提示している。	済
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホールに提示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告	B		B					
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30 - 17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30 - 17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。				
11	15	毎月	【駐車場管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。				

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子産山

6月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

NO.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	6月							
						評価区分	指定管理者の自己評価	所管課評価	改善プラン	所管課確認			
						コメント	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応	
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地産野菜を陳列している。コーナごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地産農産物と仕入野菜の売上げ比率は、66:34であり、地産農産物の売上げに大きく貢献した。				
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	とまと祭り(6/5)の開催。 第1回道の駅交流イベント(マリンドリーム能生)(6/11・12)の開催。 シルクとふれあう体験イベント(6/19)の開催。 八王子単人形(6/20)の開催。 七夕飾り付け(6/25～7/7)の実施。 じゃがいも祭り(6/27)の開催。	A	今月はイベントが充実していた。出荷組合をはじめ、八王子の伝統芸能である単人形や他の道の駅との交流イベントを実施するなど評価できる。				
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加し出演への積極的な働きかけの実施	月次報告								
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に対し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に対し、草やかさ、販わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(6/8・18・28)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(とまと祭り 第1回道の駅交流イベント(マリンドリーム能生)・シルクとふれあう体験イベント・八王子単人形・七夕飾り付け・じゃがいも祭り)を発信した。 ミニモニターで、旬のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使い各テナントオススメ商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。 風除室内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置。 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B					
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B					
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バスコミ等の取付、当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(とまと祭り 第1回道の駅交流イベント(マリンドリーム能生)・シルクとふれあう体験イベント・八王子単人形・七夕飾り付け(じゃがいも祭り)月2回)とホームページ活用。 マスコミの取材・情報掲載(ベネッセコーポレーション・オフィスワズ 光文社・しらべ)。 および取寄・オライはすぬま、豊後市、あんり村、アヲラ農産、江戸川区、成田市のほか、新中井、四谷山、JAあながわ西尾、JAひすもにも積極的に対応し広報活動に力を入れた。 新聞折込紙(シッター)にイベント情報の掲載依頼。	A	マスコミ等の取材や視察対応によく対応した。今後もPR活動に期待します。				
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(6/16)にJA職員と一緒に出席し情報交換し、出荷時に立会い組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B					
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地産産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやブローチなどによる農産物の差別方法を検討する ・宅配便を取り、利用者のご自宅・地方への発送を促し、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地産野菜の表示を行っている。 宅配業者として提携し、地方への発送を実施している。	B					
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・ポップコーン、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告								
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30～17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30～17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。				
11	15	毎月	【駐車場の管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。				

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子滝山

8月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	8月										
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認				
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応		
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。コーナーごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、58:42であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。							
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	旬の味覚市【もも】(7/31～8/1)の開催、八王子産ブルーベリー販売会(8/7)の開催、道の駅コンサート【チェロ】(8/8)の開催、陸ガメふれあい牧場(8/15～16)の開催、道の駅コンサート【ウクレレ】(8/22)の開催、道の駅防災備品展示会(8/23～9/4)の開催、防災体験会(8/28)の実施、八王子産夏野菜祭り(8/29)の実施。	A	今月は出荷組合を初めとした夏休み向けのイベントが充実していた点評価できる。							
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加・出演 への積極的な働きかけの実施	月次報告											
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産品を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知版などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(8/14・28)を行い販売促進に努めた。ホームページにてイベント情報(旬の味覚市【もも】八王子産ブルーベリー販売会・道の駅コンサート【チェロ】陸ガメふれあい牧場・道の駅コンサート【ウクレレ】・道の駅防災備品展示会・防災体験会・八王子産夏野菜祭り)をホームページで、旬のお勧め商品を表示している。50インチディスプレイを使い各テナントオアシス商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。館内案内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置、交流ホール内にイベント報告を提示。	B								
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を預観できる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を預観し、さらにアンケートボックスを店内に常設している。お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B								
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・SNS等での取付、当施設への視察には積極的に応じ効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(旬の味覚市【もも】・八王子産ブルーベリー販売会・道の駅コンサート【チェロ】陸ガメふれあい牧場・道の駅コンサート【ウクレレ】・道の駅防災備品展示会・防災体験会・八王子産夏野菜祭り)「1月1日」ホームページを活用、マスコットの放映(NHK)および視聴(東京都花卉園芸組合)にも積極的に対応し広報活動に力を入れた。新聞折込紙(ショッパー)	B								
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。出荷組合の理事会(8/19)にJA職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に立会いし組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B								
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやブローチなどによる農産物の識別方法を検討する ・宅配便を取扱い、利用者のご自宅・地方への発送を呼び、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。宅配業者として提携し、地方への発送を実施している。	B								
9	4 7 10 1月	4月 7月 10月 1月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に提示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告											
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30～17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30～17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。							
11	15	毎月	【駐車場管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。							

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子滝山

9月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

NO.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	9月										
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認				
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応		
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。・八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。コーナーごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、56:44であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。							
2	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	道の駅防災備品展示会(～9/4)の開催。 八王子産しょうが祭り(9/13)の開催。 第2回 道の駅交流イベント(9/11～12)の開催。 道の駅味覚市(ぶどう)(9/18～19)の開催。 道の駅募集コンサート【電子ピアノ】(9/20)の開催。	A	例月の地場農産物のイベントに加えて、指定管理者の自主事業としての、道の駅(新潟県)の交流イベントや味覚市などを開催するなど充実していた点を評価する。							
3	19	4月7月10月1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加・出演への積極的な働きかけの実施	月次報告											
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産品を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者へ促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者へ促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知などを掲示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(9/8・28)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(道の駅防災備品展示会・八王子産しょうが祭り・第2回 道の駅交流イベント 道の駅味覚市(ぶどう)・道の駅募集コンサート【電子ピアノ】)で、旬のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使い各テナントオススメ商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。 風除室内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置。 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B								
5	12	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B								
6	16	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バスエース等の取付。当施設への視察には積極的に応じ効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(道の駅防災備品展示会・八王子産しょうが祭り・第2回 道の駅交流イベント) 道の駅味覚市(ぶどう)・道の駅募集コンサート【電子ピアノ】(月2回)とホームページを活用、新聞折込紙(ショッパー)	B								
7	7	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(9/15)にJA職員と一緒に出席し情報交換し、出荷時に立会い 組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B	お客様のご意見・要望にて乗の苦情(カビ、虫の混入等)が自立した。利用者の信頼を損なわないため、より一層の品質管理を求む							
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやブローチなどによる農産物の販路方法を検討する ・宅配便を取り扱い、利用者のご自宅・地方への発送を依頼し、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者として提携し、地方への発送を実施している。	B								
9	10	4月7月10月1月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告											
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業と一括して業務委託 ・8:30～17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30～17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。							
11	15	毎月	【駐車場管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。							

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子滝山

10月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	10月										
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認				
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期		内容	対応状況	次年度対応	
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。・八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。コーナーごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、61:39であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。							
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進を図る。	月次報告	B	八王子農風景【写真展】(10/1-31)の開催。 第3回 道の駅交流イベント【十文字】(10/2-3)の開催。 秋の収穫祭(10/9)の開催。 スポーツ吹き矢体験教室(10/10-11)の開催。 道の駅コンサート【チェロ】(10/17)の開催。 ガーデニング教室(10/24)の開催。 八王子園芸体験教室(10/30-31)の開催。 八王子園芸販売キャンペーン(10/30-11/7)の開催。	A	例月の地場農産物のイベントに加えて、指定管理者の自主事業としての、道の駅(秋田県十文字)の交流イベントや秋の収穫祭を開催するなど充実していた点を評価する。							
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の学生や諸団体等が参加し出演 への積極的な働きかけの実施	月次報告	B	スポーツ吹き矢体験教室(10/10-11)の開催。 道の駅コンサート【チェロ】(10/17)の開催。 八王子園芸体験教室(10/30-31)の開催。 八王子園芸販売キャンペーン(10/30-11/7)の開催。	B								
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産品を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより即座に道の駅情報を発信する ・館内イベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(10/8-12)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(八王子農風景【写真展】・道の駅交流イベント【十文字】・秋の収穫祭・スポーツ吹き矢体験教室・道の駅コンサート【チェロ】・ガーデニング教室・八王子園芸体験教室・八王子園芸販売キャンペーン)ミニモニターで、初のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使いタッチパネルシステム商品や今月の農産品などの各種イベント情報を表示している。 風除室内に告知板の「今月のおすすめメニュー」を設置。 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B								
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B	お客様の声のうち、商品の品質についてのクレームは納品業者及び生産者への徹底した指導をお願いし、再発防止に努めること。							
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バス等の取付。当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(八王子農風景【写真展】・第3回 道の駅交流イベント【十文字】・秋の収穫祭・スポーツ吹き矢体験教室・道の駅コンサート【チェロ】・ガーデニング教室・八王子園芸体験教室・八王子園芸販売キャンペーン) (月2回)とホームページを活用。 新聞折込紙(ショップバー)	B								
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(10/15)にJA職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に立会い組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B								
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやブローチなどによる農産物の差別化方法を検討する ・宅配便を取扱い、利用者のご自宅・地方への発送を呼び、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者と提携し、地方への発送を実施している。	B								
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告	B	会議室利用状況(会議他20件):交流ホール利用状況(写真展他8件) 50インチディスプレイを使い地域交流施設の貸し出しにかかる条件を表示。	B								
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30-17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30-17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。							
11	15	毎月	【駐車場の管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。							

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子産山

11月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリングの項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	11月										
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認				
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期		内容	対応状況	次年度対応	
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。コーナごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、65:35であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。							
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	A	八王子織物教室(11/3・6・7)の開催。 八王子織物販売会(11/7)の開催。 花卉部会販売促進会(11/6・7)の開催。 道の駅味覚市(りんご)(11/20・21)の開催。 親子で行く大根収穫ツアー(11/20)の開催。 いだけ祭り(11/23)の開催。 南口まちづくりイベント出張販売(11/27~28)の開催。	A	年間の事業計画のほかに南口のまちづくりイベント出張販売を行った点を評価できる。							
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加・出演 への積極的な働きかけの実施	月次報告											
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(11/8・18)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(八王子織物教室・八王子織物販売会・花卉部会販売促進会・道の駅味覚市(りんご)・親子で行く大根収穫ツアー・いだけ祭り・南口まちづくりイベント出張販売)をミニモニターで、旬のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使い各テナントオススメ商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。 風除室内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B								
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を預かる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を預け、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B								
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バスエス等の取付。当施設への視察には積極的に応じ効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(八王子織物教室・八王子織物販売会・花卉部会販売促進会・道の駅味覚市(りんご)・親子で行く大根収穫ツアー・いだけ祭り・南口まちづくりイベント出張販売)(月2回)とホームページを活用、新聞折込紙(ショップ)イベント開催ポスターの掲示。	B	ホームページを随時更新し閲覧者の期待に応える魅力的なホームページを期待する。							
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農産と健全協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線の確保を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(11/18)に八職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に立会い 組合員の方とコミュニケーションをとっている。 JA川口経済センタを拠点とし、試験的に1ヶ月集配業務を行った。	B								
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやモニターなどによる農産物の個別方法を検討する ・宅配便を取扱い、利用者のご自宅・地方への発送を働き、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者と提携し、地方への発送を実施している。	B								
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に提示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告											
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30~17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30~17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。							
11	15	毎月	【駐車場の管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。							

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子産山

12月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリングの項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	12月										
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認				
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応		
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えよい場所に地場産野菜を陳列している。コーナースタンドにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、62:38であり、地場農産物の売上げに大きく貢献した。							
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	・おひさまマーケット販売会(12/4・5)の開催。 ・Xmasイベント[ジャパリガ] (12/19)の開催。 ・Xmasイベント[チェロ] (12/23)の開催。 ・道の駅出張販売(In横山事務所) (12/25)の開催。 ・歳末大売り出し(12/27・28)の開催。	A	年間事業計画に沿って適切に管理されている。							
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加・出演 への積極的な働きかけの実施	月次報告											
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者へ促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者へ促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより即座の販促情報を発信する ・館内イベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知版などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(12/8・18・28)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(おひさまマーケット販売会・Xmasイベント[ジャパリガ]・Xmasイベント[チェロ]・道の駅出張販売(In横山事務所)・歳末大売り出し)ミニモニターで、旬のお勧め商品を表示している。 50インチディスプレイを使い各テナントオアシス商品や今月の農家さん紹介・各種イベント情報を表示している。 館内案内に各取扱店の「今月のおすすめメニュー」を設置、交流ホール内にイベント報告を提示。	B								
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを設定し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に設置している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B								
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バスエース等の取付。当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(八王子織体験教室・八王子織物販売会・花部会販売促進会・道の駅味覚市(りんご)親子で行く大根収穫ツアー)しいたけ祭り・南口まちづくり(イベント出張販売)(月2回)とホームページを活用、新聞折込紙(ショップパー)イベント開催ポスターの掲示。	B								
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えよい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(12/15)にJA職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に会い合い組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B								
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやモニターなどによる農産物の差別化方法を検討する ・宅配便を取り扱い、利用者のご自宅・地方への発送を実施し、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者として提携し、地方への発送を実施している。	B								
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告											
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業と一括して業務委託 ・8:30 - 17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30 - 17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。							
11	15	毎月	【駐車場の管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	・土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 ・月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。							

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子産山

2月

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリングの項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	2月								
						指定管理者の自己評価		所管課 評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列している。コーナーごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地場農産物と仕入野菜の売上げ比率は、50.50であり、地場農産物の売上げに貢献した。					
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	A	豆まき(2/3)の開催。 みかん詰め放題とフルーツよりどりセール(2/5)の開催。 八王子産加工品販売会(2/6)の開催。 小田原味噌市(2/10-14)の開催。 フルーツ大放出市(2/18-19)の開催。 とんどん語話(2/20)の開催。 種の語り(2/24-1)の開催。 農の生け花体験教室・展示(2/26-28)の開催。 うまいもん市(2/27)の開催。 野菜詰め放題(2/27-28)の開催。	A	今月はイベントが充実していた。今後も地域交流により利用者を楽しませるイベントを期待する。					
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加・出演 への積極的な働きかけの実施	月次報告									
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に対し、PR強化を図り、集客向上に努める。 ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを提示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(2/8・18・28)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(豆まき、みかん詰め放題とフルーツよりどりセール、八王子産加工品販売会、小田原味噌市、フルーツ大放出市、とんどん語話、種の語り、農の生け花体験教室・展示、うまいもん市、野菜詰め放題) ミニモニターで、旬のお勧めの商品を表示している。 50インチディスプレイを使い特設POPディスプレイ商品や今月の農産物などの情報(種語り)情報を表示している。 農産物内に告知板の「今月のおすすめメニュー」を設置。 交流ホール内にイベント報告を掲示。	B						
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を頂戴できる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を頂戴し、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B						
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バス広告等の取付。当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	A	市の広報紙にイベント情報掲載(豆まき、みかん詰め放題とフルーツよりどりセール、八王子産加工品販売会、小田原味噌市、フルーツ大放出市、とんどん語話、種の語り、農の生け花体験教室・展示、うまいもん市、野菜詰め放題) (月2回)とホームページを活用。 新聞折込紙(五太紙、シャッパークリエイト) イベント開催ポスターの掲示。	A	利用者の集客につながるよう、新聞折り込みチラシを作成した点評価できる。					
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えやすい場所に地場産野菜を陳列。 出荷組合の理事会(2/17)にJA職員と一緒に出席し情報を交換し、出荷時に立会い 組合員の方とコミュニケーションをとっている。	B						
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやポスターなどによる農産物の差別方法を検討する ・宅配便を取り扱い、利用者のご自宅・地方への発送を依頼し、販売向上に努める	月次報告	B	POPによる地場産野菜の表示を行っている。 宅配業者として提携し、地方への発送を実施している。	B						
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・チャットコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告									
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業と一緒に業務委託 8:30-17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30-17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。					
11	15	毎月	【駐車場管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。					

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子滝山

3月

評価区分 A 目標や計画を上回る成果があったもの B 目標や計画どりの成果があったもの C 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

No.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	3月					所管課確認 対応状況 次年度対応	
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無		時期
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地産農産物の販売を第一とする。八王子産	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えよい場所に地産野菜を陳列している。コーナーごとにPOPを作成して、八王子産農産物と仕入れ商品の差別化を図っている。	B	地産農産物と仕入野菜の売上げ比率は、61.39であり、地産農産物の売上げに貢献した。			
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地産農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	ひな祭り和菓子フェア(3/2-3)の開催。 春の火災予防運動フェア(3/3)の開催。 春の火災予防運動フェア(3/6-8)の開催。 はちみつ特設販売(3/6-8)の開催。 かつお節作り体験、出汁採取体験(3/12-13)の開催。 花柳界がやってくる(3/15)東北地方太平洋沖地震発生のため自粛。 道の駅交流イベント(東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)。 のど子実演販売(東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)。 50インチディスプレイを使い電子メニュー(今月の農家さん紹介)各種イベント情報を表示している。 50インチディスプレイをつかい観光情報の提供につとめた。最終案内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置。交流ホール内イベント報告を掲載。 3/11地震発生による非常事態のため飲食24時間営業した。3/11に発生した東北地方太平洋沖地震発生における、計画停電のため時間短縮営業の実施あり。	A	今月はイベントが充実していた。今後も地域交流により利用者を楽しませるイベントを期待する。			
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の子生や諸団体等が参加し出演への積極的な働きかけの実施	月次報告							
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に促し、PR強化を図り、集客向上に努める。 ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、華やかさ、賑わいを演出 ・インターネットにより即座の駅情報発信する ・館内イベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知版などを掲示	月次報告	B	仕入野菜の特売会(3/8)を行い販売促進に努めた。 ホームページにてイベント情報(ひな祭り和菓子フェア、春の火災予防運動フェア、はちみつ特設販売、かつお節作り体験、出汁採取体験、花柳界がやってくる)東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)・道の駅交流イベント(東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)・のど子実演販売(東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)。 50インチディスプレイを使い電子メニュー(今月の農家さん紹介)各種イベント情報を表示している。 50インチディスプレイをつかい観光情報の提供につとめた。最終案内に各飲食店の「今月のおすすめメニュー」を設置。交流ホール内イベント報告を掲載。 3/11地震発生による非常事態のため飲食24時間営業した。3/11に発生した東北地方太平洋沖地震発生における、計画停電のため時間短縮営業の実施あり。	A	野菜の催展期対策として集客に向けたイベントを予定していた点を評価する。			
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を預かる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策について意見を交換する ・顧客利用満足度調査を実施する	月次報告	B	ホームページ上でお客様の意見を預聞き、さらにアンケートボックスを店内に常設している。 お客様の声を取りまとめ、店長会議時に各テナント店長にフィードバックした。	B				
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バス広告等の取付。当施設への視察には積極的に対応し効果的なPR活動に努める	月次報告	B	市の広報紙にイベント情報掲載(ひな祭り和菓子フェア、春の火災予防運動フェア、はちみつ特設販売、かつお節作り体験、出汁採取体験、花柳界がやってくる)東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)・道の駅交流イベント(東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)・のど子実演販売(東北地方太平洋沖地震発生のため自粛)。(月2回)ホームページ更新。 新聞取込(五丈城・シャワー(ライト)) イベント開催ポスターの掲示。	B				
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地産農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地産農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B	出荷組合と仕入部門で調整し仕入品目を確定し、また、商品陳列にあたってはお客様の導線を考えよい場所に地産野菜を陳列。	B				
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地産産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやポスターなどによる農産物の差別方法を検討する ・宅配便を取り扱い、利用者ご自身、地方への発送を実施向上に努める	月次報告	B	POPによる地産野菜の表示を行っている。宅配業者として提携し、地方への発送を実施している。	B				
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に掲示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産、文化、芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・キッズコーナー、休憩コーナー及び季節の飾りつけスペースとして活用	月次報告							
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30-17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	8:30-17:30の間、作業員を常駐し作業させている。	B	事故・苦情は無く適正に管理されている。			
11	15	毎月	【駐車場管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を常駐させ、利用者が円滑に駐車できるようにまた、近隣道路の交通の妨げにならないよう努めている。 月に1回指定管理者が館内情報及びイベント情報を誘導員に提供している。	B	事故は無く適正な管理が行われたと評価できる。今後も適切な管理を行い事故の未然防止に努めて欲しい。			

22年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 道の駅八王子遼山

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力

No.	期末モニタリング項目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	所管課年間評価		備考
						評価区分	コメント	
1	17	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・物販部門において、地場農産物の販売を第一とする。・八王子産	月次報告	A	年間を通じて地場農産物の販売及びPRに大きく貢献した。	
2	17 21	毎月	【全般的な管理運営】 年間事業計画について	・土日祭日を中心に、年間13回の農産物関連のイベントを実施する。 ・他のイベント開催時においても地場農産物の特設販売など販売促進に努める。	月次報告	B	年度事業計画書に基づき、農産物関連の各種イベント、道の駅出張販売などを良く行った。	
3	19 21	4月 7月 10月 1月	【全般的な管理運営】 地域住民との連携について	・管理業務に地元NPOの活用 ・各種イベントの実施にあたっては、地元の学生や諸団体等が参加・出演 への積極的な働きかけの実施	月次報告	B	各種イベント時に地元の学生や各団体の参加、出演などの働きかけや、会議室においては年間200回を超える利用があるなど、適正に管理運営されています。	
4	17	毎月	【全般的な管理運営】 集客の方策について	・八王子産品を中心とした、当該道の駅ならではの商品の発掘及び開発を事業者に促し、PR強化を図り、集客向上に努める ・販売促進イベントを実施するとともに、文化的イベントを誘致 ・屋外での特設販売の実施を各事業者に促し、草やがさ、販わいを演出 ・インターネットにより旬な道の駅情報を発信する ・館内にイベント・新商品の情報提示を行うとともに、農産物の出荷告知板などを提示	月次報告	A	年間70回を超える集客に向けたイベントを行った点を大いに評価できる。	
5	12 13	毎月	【全般的な管理運営】 利用者の要望の把握と反映の方法について	・インターネットにおいてお客様のご意見を預かる体制をつくる ・利用者アンケートを常設し、お客様のご意見をとりまとめ、定例の会議において各事業者にフィードバックし、対応策等について意見を交換する ・顧客満足度調査を実施する	月次報告	B	お客様の声としての意見は各事業者にフィードバックをして情報の共有にも務めていたが、施設の安全や商品についてのクレームについては、より一層の取り組みを今後も期待する。 東日本大震災発生直後より休憩車両及び帰宅困難者等の利用に向けて飲食コーナーを24時間営業、緑茶の無料提供を行うなど柔軟な対応をした点評価できる。	
6	16 17	毎月	【全般的な管理運営】 広報宣伝活動について	・インターネットによる広報宣伝活動のほか、市の広報媒体を活用 ・新聞・テレビ・ラジオなどの媒体に取り上げられるように働きかける ・バスエエ等の取材、当施設への視察には積極的に応じ効果的なPR活動に努める	月次報告	B	年間を通じて、マスコミへの取材対応や視察対応を良く行った。今後も利用者目線での集客活動に向けて、チャレンジマインド旺盛な取材対応を大いに期待します。	
7	7 17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 農産物等販売施設の基本方針	・地場農産物の充実を第一に考える ・出荷組合、農協と健全な協力・信頼関係のもと、お客様サービスの向上に努める ・出荷組合とのコミュニケーションを強化し、より多くの地場農産物の出荷を促す環境づくりに努める	月次報告	B		
8	17	毎月	【農産物等販売施設の管理】 地場産品の販売を向上させる方策について	・出荷組合、物販事業者に調理実演販売を提案し、販売を促進する ・POPやブローチなどによる農産物の認知方法を検討する ・宅配便を取扱い、利用者のご自宅・地方への発送を盛り、販売向上に努める	月次報告	B		
9	4月 7月 10月 1月	毎月	【地域交流施設の管理運営について】 地域交流施設の基本方針	・貸し出しにかかる条件の整理 ・ポスター等をホール内に提示し、広く利用者を募る ・八王子市に関する物産・文化・芸術等にかかるイベント ・地域住民(団体)による各種教室の誘致 ・テラスコーナー、休憩コーナー及び喫煙の飾りつけスペースとして活用	月次報告	B		
10	15	毎月	【トイレの管理】	・直轄指揮のもと、館内清掃作業一括して業務委託 ・8:30 - 17:30の間作業員を常駐させ作業	月次報告	B	年間を通じて適正に管理されています。	
11	15	毎月	【駐車場の管理】	・利用が多い土日祭日は4名、平日は3名の車両誘導員を配置 ・車両誘導員においても簡単な誘導作業のみならず、利用されるお客様への一助となるよう施設案内や各種情報提供	月次報告	B	年間を通じて適正に管理されています。	