

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成29年度）

担当部署名	企画振興部 飯高地域振興局 地域振興課
評価対象期間	平成29年 4月 1日 ~ 平成30年 3月31日
評価対象年度指定管理料	1,581,120 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名称	松阪市飯高総合案内施設
	所在地	松阪市飯高町波瀬418番地
	設置目的	森林の持つ公益的機能に対する認識を深めつつ社会的要請に対応し、森林の総合利用を図り保健休養と潤いの場をつくり、地場産業と観光交流事業を有機的に連携させて地域の活性化に資することを目的とする。
	設備の概要	・ 建築面積 100.00㎡（床面積 64.80㎡）

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名称	株式会社 飯高駅
	所在地	松阪市飯高町宮前177番地
指定管理業務の内容		<input type="checkbox"/> 総合案内施設の運営企画に関する業務 <input type="checkbox"/> 総合案内施設の維持管理に関する業務
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 営業日数 313日 <input type="checkbox"/> 利用件数 4,641件
	サービスの質の向上	<input type="checkbox"/> 波瀬観光マップの制作 <input type="checkbox"/> 観光写真展の開催 <input type="checkbox"/> HPにて花見、ハゼユリ、紅葉等地域のリアルタイム情報の発信など積極的に情報提供を行った。
	施設・設備等の維持管理	<input type="checkbox"/> 屋根葺き替え及び庇改修工事を行った。
指定期間	平成28年 7月 8日 ~ 平成30年 3月31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績					
			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	0				1,098,000	1,464,003
		レストラン収入	2,500,000	12,969,487	2,987,970	3,201,300	2,548,970	3,078,313
		特産品販売	2,000,000		2,773,239	2,825,328	707,062	1,103,528
		その他の収入					353,320	586,300
		計 (A)	4,500,000	12,969,487	5,761,209	6,026,628	4,707,352	6,232,144
支出		人件費	2,000,000	4,865,000	1,446,000	1,700,870	2,082,463	3,797,890
		事務費	500,000	146,945	279,244	129,226	498,465	220,317
		事業費	2,000,000	6,170,170	4,023,657	3,869,252	1,654,201	2,140,893
		その他の支出		260,200		48,000		
		計 (B)	4,500,000	11,442,315	5,748,901	5,747,348	4,235,129	6,159,100
収支差引額 (A) - (B)		0	1,527,172	12,308	279,280	472,223	73,044	

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、職員は理解していたか。	5	A	5	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		3	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。(注1)	3	B	3	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	4		4	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	4		4	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		4	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	3		3	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。課題がある場合は対応策を講じたか。	5		5	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>波瀬駅周辺の観光をPRするために「波瀬観光マップ」「泰運寺 西国三十三所巡り」などの案内チラシを作成し積極的に配布した。また、泰運寺の紅葉写真をアルバムにし、視覚的なPRを行った。店内では、波瀬駅を中心とした写真や高見山の樹氷・霧氷の写真の展示を継続して行い、メディアにも取り上げてもらうことで多くの集客と観光PRを行うことができた。また、観光案内施設であることを明確にするために「のぼり」を新設した。メニュー品目の充実を適宜行い、利用者の要望に応えた。みやげ物など主に観光客用の商品を販売するとともに、地元住民の生活支援のための生活消耗品などの販売を行った。地元サークル活動で製作された品を販売し、住民活動をサポートするとともに、地域の祭りへの積極的な参加を行うなど地域との連携を図った。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>波瀬の観光スポットをわかりやすく記載したマップ等を作成し、配備する等積極的な観光PRを行い、初めて飯高を訪れる人にも有効な情報案内所となった。また飯高地域だけでなく、松阪市の西の玄関口として松阪市の観光案内も行った。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>ウォーキングを中心とした観光PRを行ってきたが、利用者増に至っていない。地域住民との接点が少なく、生活を支援するに至っていない。</p>	<p>【指導すべき点】</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>本施設は、平成28年7月より新たな指定管理者である株式会社飯高駅により管理運営が行われることとなり、施設名称も「波瀬駅」に変更となった。 指定管理2年目を迎え、地域との関わりを密にし、利用客の更なる利便性の向上による集客性の向上を図りたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる