

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	産業文化部 西部農林水産事務所
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	19,748,572 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯高地域資源活用交流施設
	所 在 地	松阪市飯高町宮前177番地
	設置目的	飯高地域の自然資源、人文資源等の地域資源を高度活用した憩いと潤いの場を創設し、地場産業と観光、交流、癒し空間を有機的に結合させ、併せて就労の機会と市民のふれあいの場として地域活性化を推進することを目的とする。
	設備の概要	敷地面積：10,532㎡（駐車場含む） 施設内容：木造瓦葺平屋建 5棟 延床面積1850.61㎡ 事務所・レストラン、飯高の店・そば、休憩館、温泉館（いいたかの湯）、農産物加工施設

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		☐ 交流施設の運営企画に関する業務 ☐ 交流施設の維持管理に関する業務 ☐ 交流施設の団体登録に関する業務 ☐ 交流施設の利用の許可に関する業務 ☐ 交流施設の利用料金に関する業務
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	☐ 施設利用者数 367,378人 ☐ 各事業・施設別利用者数 レストラン 53,381人 温泉館 131,631人 いいたかの店 166,886人 飯高茶屋 14,814人 体験施設 666人
	サービスの質の向上	☐ 特産品販売では、出荷農産物の品数増加や新規土産物の販売、温泉館利用や体験工房での定期的なキャンペーン実施により、集客及び売上増加に努めました。
	施設・設備等の維持管理	☐ 当社に指定管理協定範囲内の諸設備等の修繕を実施
指定期間		平成 25 年 4 月 1 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	18,225,714	18,285,709	18,285,709	18,285,709	18,285,709
		営業利益等	150,550,000	124,233,164	126,093,396	138,087,917	133,621,055
		営業外収益	0	866,534	100,295	21,733,265	215,130
		特別利益	0	0	450,000	1,500,000	1,770,000
		計 (A)	168,775,714	143,385,407	144,929,400	179,693,097	153,891,894
	支出	人件費	43,160,000	87,043,771	89,300,054	96,841,899	100,307,016
		販売及び一般管理費	123,590,000	53,265,821	51,292,529	53,843,057	50,113,192
		営業外費用	300,000	9,870	23,632	46,547	26,240
		特別損失	0	0	2,590	21,625,000	0
		法人税等	150,000	684,700	1,173,100	1,935,800	1,052,300
		計 (B)	167,200,000	141,004,162	141,791,905	174,292,303	151,498,748
	収支差引額 (A) - (B)		1,575,714	2,381,245	3,137,495	5,400,794	2,393,146

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	A
	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。	5		5	
	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。	5		5	
	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		5	
	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。	5		5	
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）	5	A	5	A
	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、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。	5		5	
	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。	5		5	
	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。	5		5	
	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		5	
	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。	5		5	
	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		5	
	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		5	
	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
【努力した点・成果等】 関西方面からの誘客に対し、姉妹店「波瀬駅」を有効活用することによって地域や飯高駅のPRを行い、飯高町全域の認知度を高める努力を行った。利用が増加している「珍布峠ウォーキングコース」のガイドパンフレットに加え、地元のまちづくり協議会と連携して「波瀬ウォーキングコース」のガイドパンフレットを作成し、次年度以降の誘客を図る取り組みを行った。	【評価すべき点】 関西方面からの誘客に対し、姉妹店の「波瀬駅」で、飯高駅のPR活動を行い、又、宮前地域を中心とする「珍布峠ウォーキングコース」のガイドパンフレットへの掲載、又、テレビ取材や、マスコミへ継続的にPRし、誘客に努め、成果をあげている点について、評価をする。
【改善すべき点】 ○経営の効率化 ○人材の確保と育成 ○自然災害による売上減少への対策 ○ウォーキング目的の団体利用の促進	【指導すべき点】 経営全般に関しては好調な状態であり、職員全員参加による創意工夫を重ね、今後も引き続き成果をあげて頂きたい。又、H28年度に引き続き、新卒者1名の正規採用を実現しており、評価したい。今後も、若者の働ける環境の場となるよう努めて頂きたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 経営状況については、好調な状態であり、パート職員の正規職員化及び正規採用に努める等、地域に雇用の場としても十分役割を果たしていると評価したい。 又、地域農産物の取扱で、出品する飯南・飯高を中心とする農家もあり、地域農業へよい刺激を与えていると判断したい。 今後は、飯南・飯高地域の観光・物産販売の旗鑑拠点としての役割を意識し、引き続き、よりよい経営を心掛けるとともに、独立経営が可能となるよう一層の創意工夫・努力をお願いしたい。	

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