

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成27年度）

担当部署名	飯高地域振興局地域振興課
評価対象期間	平成27年 4月 1日 ~ 平成28年 3月31日
評価対象年度指定管理料	0 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	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	合同会社 山林舎
	所 在 地	松阪市飯高町波瀬811
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 257日 <input type="checkbox"/> 利用人数 9,544人
	サービスの質の向上	<input type="checkbox"/> 新茶のサービス（6月） <input type="checkbox"/> 波瀬ゆりの案内（7月） <input type="checkbox"/> 鮎釣り情報（7～8月） など積極的に情報提供を行った。
	施設・設備等の維持管理	
指定期間	平成26年 4月 1日 ~ 平成28年 3月31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績				
			平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
事業収支推計	収入	指定管理料	0	0	0	0	0
		レストラン収入	4,400,000	10,872,558	10,412,167	12,969,487	2,987,970
		特産品販売	1,600,000	0	0	0	2,773,239
		その他の収入					
		計 (A)	6,000,000	10,872,558	10,412,167	12,969,487	5,761,209
支出		人件費	2,500,000	5,007,000	4,740,000	4,865,000	1,446,000
		事務費	250,000	155,240	149,598	146,945	279,244
		事業費	3,250,000	5,450,323	5,568,393	6,170,170	4,023,657
		その他の支出		268,300	268,100	260,200	0
		計 (B)	6,000,000	10,880,863	10,726,091	11,442,315	5,748,901
収支差引額 (A) - (B)		0	-8,305	-313,924	1,527,172	12,308	279,280

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。	4	B	4	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。	3		3	
	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。	4		3	
	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。	4		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。	4		4	
	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	B	5	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		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。	4		4	
	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。	4		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。	4		4	
	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。	3		3	
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。	4	B	4	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。	4		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。	4		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。	4		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。	4		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>施設・設備等の維持管理を積極的に行うとともに、駐車場やその周辺、また公衆トイレの清掃なども手伝った。 当施設の指定管理も2年目となり、前管理者との違いが営業の中に浸透してきた。 食事のメニューを増やしたり、地域の方が必要とするものを店舗内の一角で販売した。 山林舎と併せ、関西方面に対し施設のPRを実施した。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>食事のメニューについては、どの様なメニューが売れ筋なのか、日々研究を続け、様々な日替わり定食の提供を行った。 また、当施設は西の玄関口の案内所である他、地域住民のコミュニケーションの場を兼ね備えた施設とされており、波瀬地区住民が隣接する波瀬診療所を利用した後などに立ち寄り易い店舗を目指した。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>本年度で合同会社山林舎による管理運営は終了するが、当施設が松阪市の西の玄関口の総合案内施設であるにもかかわらず、建物外観、案内看板等通り客の目に付きにくく、又、入口もユニバーサルデザインとなっていない事から、施設のリニューアルが必要と考える。</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」に変更される。 このため「飯高駅」で培ったノウハウや、「飯高駅」との一体経営によるスケールメリットを活かした管理運営が期待される。 また、松阪市の西の玄関口に位置する総合案内施設として、四季を通じた観光案内業務はもとより、地域食文化・地域特産品の普及活動などの取組についても、これまでどおり継続されるとともに、順次レストランメニューを充実させる事で利用客の増加、施設の充実を図りたい。</p>	