

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整備課
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	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：木造瓦葺平屋建て 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 375,782人 ☐ 各事業・施設別利用者数 レストラン 60,652人 温 泉 館 127,871人 いいたかの店 168,886人 飯高茶屋 17,462人 体験施設 911人
	サービスの質の向上	☐ 地域と連携したPR活動（ガイドボランティアとの協力、マスコミへの積極的なPR）により、「珍布峠ウォーキング」が引続き注目され、団体利用として確認できているだけで18団体655人の利用がありました。 ☐ ファストフード部門の廃止・レストランの拡張により、待ち時間の短縮や人員の集中による質的向上を目指し、売上向上に努めました。 ☐ 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	☐ 温泉館木部窓枠及び浄化槽蓋枠等の修繕の実施 ☐ レストランの店舗拡張工事（飯高駅単独）の実施

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（税抜き）				
				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		
		営業利益等	150, 550, 000	124, 233, 164	126, 093, 396	139, 224, 123		
		営業外収益	0	866, 534	100, 295	21, 733, 265		
		特別利益	0	0	450, 000	450, 000		
		計（A）	168, 775, 714	143, 385, 407	144, 929, 400	179, 693, 097	0	0
	支出	人件費	43, 160, 000	87, 043, 771	89, 300, 054	96, 841, 899		
		販売及び一般管理費	123, 590, 000	53, 265, 821	51, 292, 529	53, 843, 057		
		営業外費用	300, 000	9, 870	23, 632	46, 547		
		特別損失	0	0	2, 590	21, 625, 000		
		法人税等	150, 000	684, 700	1, 173, 100	1, 935, 800		
		計（B）	167, 200, 000	141, 004, 162	141, 791, 905	174, 292, 303	0	0
	収支差引額（A）－（B）		1, 575, 714	2, 381, 245	3, 137, 495	5, 400, 794	0	0

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。	4		4	
	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】 ○概況 平成28年2月に温泉館・レストランの改修工事に伴う8日間の休業があったものの、工事前後のイベント等により年間売上への影響は最小限に抑えられ、3期連続で前期を上回る売上を更新している。具体的な取り組みは以下の通り。 〔地域資源活用〕 「珍布峠ウォーキングコース」については、地域と連携することにより継続して堅調な利用があった。 〔レストラン〕 人員不足に対応するためファーストフード部門を閉鎖して労働力の集中を図ったほか、改修工事を行って待ち時間の短縮化・客回転率の増加を図った。また、パート職員3名を正規職員転換し、安定的な労働力の確保に努めた。 〔温泉館〕 不定期に行っていた回数券販売を定期実施として売上を上げたほか、夏季・冬季においてイベント風呂を実施し、利用客の増加を図った。 〔物産館〕 新しい土産物の導入や農産物の種類・数量の充実を図った。 〔体験工房〕 年3回の体験キャンペーンを実施、集客に努めた。	【評価すべき点】 ○地域との連携 〔観光面〕 宮前地域を中心とする「珍布峠ウォーキングコース」やボランティアガイド等との連携、マスコミへ継続的なPRにより、団体の誘客に努め、成果をあげている点について、評価する。 〔物産〕 飯高・飯南管内の農家からの農産物出荷品目数等の増加を示しており、来場者からの評判も上々であり、評価したい。 〔経営〕 人員の有効活用のための施設改修やアイデアによる既存施設の工夫活用等により、3期連続での売上高更新となっており、敬意を評したい。 また、職場体験の実施や新卒者1名の採用やパート職員の正規職員転換を実現している点についても評価したい。
【改善すべき点】 改善すべき課題として、 ○更なる経営の効率化 ○若い人材の確保・育成 ○農産物出荷農業者の増員 ○地域観光資源の開拓 ○新たな情報手段の開拓	【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、引き続き成果をあげていただきたい。 ○人材の確保 H27年度に新卒者1名の正規採用を実現しており、若者の働ける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、3期連続の売上高更新、これに伴う最高利益を計上しているほか、パート職員の正規職員化や新卒者の正規採用に努めるなど、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。 また、地域農産物の取扱（出品数量や種類）も増加しており、出品する飯南・飯高を中心とする農家数も同様に増加しており、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いただきたい。	