

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

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31年 4月 1日 ～ 令和 2年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	19,458,518 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 延べ床面積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		<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○施設利用者数 356,246名 ○各事業・施設別利用者数 <li style="padding-left: 20px;">レストラン 51,208名 <li style="padding-left: 20px;">温泉館 132,465名 <li style="padding-left: 20px;">いいたかの店 158,669名 <li style="padding-left: 20px;">飯高茶屋 13,143名 <li style="padding-left: 20px;">体験施設 761名
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○飯高駅全体で行う「恒例イベント」を継続して実施することで、利用者サービスに務めました。 ○主な新聞各紙に掲載された周辺の情報を取りまとめて社内回覧することで、従業員各々が来訪者に情報提供できるようにしました。 ○期末に発生した「コロナ禍」においては、「利用者の安全性」を第一に考え、従業員のマスク着用、消毒液設置、感染防止ポスター掲示などの対策のほか、最終的には時短営業や早期休業を行うことにより安全性を確保しました。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○飯高駅敷地内駐車場の舗装老朽化に伴い、駐車場舗装改良工事の実施 ○新たに確保した源泉から温泉館への動力装置引込を行い、安定した温泉湧出量確保の実施 ○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 30 年 4 月 1 日 ～ 令和 5 年 3 月 31 日

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績					
			平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
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	19,280,000	19,458,518
			150,550,000	139,224,123	138,087,917	133,621,055	123,128,979	126,851,565
			0	21,733,265	920,323	215,130	1,347,030	469,222
			0	450,000	1,500,000	1,770,000	1,376,256	882,500
		計 (A)	168,775,714	179,693,097	158,793,949	153,891,894	145,132,265	147,661,805
	支出	人件費	43,160,000	96,841,899	102,592,793	100,307,016	99,004,882	98,692,547
		事務費	123,590,000	53,843,057	51,658,285	50,113,192	48,956,594	47,743,003
		事業費	300,000	46,547	5,690	26,240	519	2,570
			150,000	23,560,800	1,887,401	1,052,300	205,000	205,000
		計 (B)	167,200,000	174,292,303	156,144,169	151,498,748	148,166,995	146,643,120
収支差引額 (A) - (B)		1,575,714	5,400,794	2,649,780	2,393,146	-3,034,730	1,018,685	

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。	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
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○市に協力して、宇陀市・東吉野村との「広域連携マップ」を作成し、国道166号周辺の観光誘客を行った。 ○地域の誘客ポイントである「珍布峠」を使ったキャンペーンを行い、飯高地域への誘客を積極的に行った。 ○宮前まちづくり協議会と協働のイベント「宮前フェスティバル」を行い、地域との連携に努めた。 ○地元商工会が主催した「高校生と企業をつなぐ説明会」に参加し、地元企業PRと地域採用啓発に努めた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>市に協力して宇陀市・東吉野村との「広域連携マップ」を作成し、国道166号線周辺の観光誘客、「珍布峠」を使ったキャンペーンを行い、観光PRと飯高地域への誘客を図り、又、宮前まちづくり協議会と協働イベント「宮前フェスティバル」を行い、地域との連携も図り、地元商工会が主催した「高校生との企業をつなぐ説明会」に参加し、地元企業PRと地域採用啓発に努め、成果を上げる努力の点について、評価をする。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○さらなる経営の効率化 ○地元雇用と、若い人材の確保 ○感染症対策 ○故障前の対策強化</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>職員全員参加による創意工夫を重ね、引き続き経営の安定化に努めて頂きたい。 パート職員を正規採用にしており、今後も経営状況を見ながら、若者が働ける環境の場となるよう努めて頂きたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>パート職員の正規職員化に努める等、地域の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。 今後も、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、又、新型コロナウイルス禍の影響で、暫く売上が低迷し続けられると思われるが、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。</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