

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成26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26年 4月 1日 ～ 平成27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		<input type="checkbox"/> 交流施設の運営企画に関する業務 <input type="checkbox"/> 交流施設の維持管理に関する業務 <input type="checkbox"/> 交流施設の団体登録に関する業務 <input type="checkbox"/> 交流施設の利用の許可に関する業務 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 施設利用者数 356,287人 <input type="checkbox"/> 各事業・施設別利用者数 レストラン 68,930人 温泉館 121,296人 いいたかの店 161,572人 飯高茶屋 12,790人 体験施設 699人
	サービスの質の向上	<input type="checkbox"/> 地域と連携したPR活動（ガイドボランティアの発足、パンフレット作成・配布等）により、「珍布峠ウォーキング」が注目を浴び、推定5,100人の利用がありました。 <input type="checkbox"/> 「珍布峠」関連イベントを春・秋の開催やイベントの実施により集客を図りました。
	施設・設備等の維持管理	<input type="checkbox"/> 温泉館釜風呂の排水及び浄化槽設備の修繕の実施 <input type="checkbox"/> 温泉原水揚水設備の修繕の実施 <input type="checkbox"/> 交流広場等の安全柵、建物の簡易補修の実施 <input type="checkbox"/> 休憩館通路床モルタル剥離の修繕の実施

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		
		営業利益等	150,550,000	124,233,164	126,093,396		
		営業外収益	0	866,534	100,295		
		特別利益	0	0	450,000		
		計 (A)	168,775,714	143,385,407	144,929,400	0	0
		支出	人件費	43,160,000	87,043,771	89,300,054	
		販売及び一般管理費	123,590,000	53,265,821	51,292,529		
		営業外費用	300,000	9,870	23,632		
		特別損失	0	0	2,590		
		法人税等	150,000	684,700	1,173,100		
		計 (B)	167,200,000	141,004,162	141,791,905	0	0
		収支差引額 (A) - (B)	1,575,714	2,381,245	3,137,495	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。	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。	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>「珍布峠ウォーキングコース」を地域と連携し、PRや観光客へのガイドボランティア組織との連携づくり等を進めこともあり、マスコミに取り上げられ、団体による誘客の増加に努め、一定の成果を得ました。</p> <p>また、地域住民協議会発行の「和歌山街道ガイド」の作成に積極的に協力、飯高地域の魅力を発信し、施設への誘客につなげるよう努めています。</p> <p>施設の運営においては、職員の創意工夫を経営に取り入れたこともあり、税引前純利益において、対前期決算比140%の結果となり、2期連続で売上高を更新しています。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○地域との連携 「珍布峠ウォーキング」のPRやガイドボランティアの発足につなげる等により、団体客の誘客（21団体、約1,160名）へとつながった。また、同峠関連イベントを開催し、集客努力を継続している。さらに、地域の住民協議会（飯高管内4協議会）の作成による「和歌山街道ガイド」製作に積極的に参加し、飯高地域の魅力のPRに協力しているなど地域との連携を強化していることを評価する。</p> <p>○集客への工夫の継続</p> <p>①物産販売 商品の陳列方法の工夫により、農産物等の売上向上、農産物生産者の生産意欲向上につながっていることを評価する。</p> <p>②レストラン等のメニュー レストランや飯高茶屋においてメニューの工夫を重ね、売上額が増加していることを評価する。</p> <p>③積極的な誘客 施設への誘客を図るため、PRやイベントの継続実施により、来客者の増加につながってことを評価する。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>ご来客の方が増加したなかで、その対応において丁寧な説明に書ける事例が発生したことから、ご来客の方に満足して頂けるような接客ができるよう改善していきたい。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○来客者の増加への対応 来客者の増加に伴い、職員の負担が増加していると思われるが、来客者への丁寧な対応により地域の人柄もPRして欲しい。</p> <p>○農産物出荷（生産）者との連携の強化 農産物の出品内容は、出荷（生産）者に大きく影響を受けるところであるが、出荷（生産）者への積極的な働きかけにより、充実した出品内容となるよう努めてほしい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>道の駅「飯高駅」が飯高地域の観光をはじめとする拠点としての役割を果たそうとしていることが、地域との連携を強めていることから十分に見て取ることができる。</p> <p>また、運営面においても気象条件や消費増税などによる影響も認められるが、職員の創意工夫により、純利益の増加につなげる等一定の成果を得ている。</p> <p>次年度においても、職員一人ひとりや地域の方々の創意工夫を引出して頂き、全国に「松阪市に飯高駅あり！」となるよう努めてほしい。</p>	