

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5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	令和5年4月1日 ~ 令和6年3月31日
評価対象年度指定管理料	1,275,487 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯高総合案内施設
	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	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		○総合案内施設の運営企画に関する業務 ○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	○営業日数 273日 ○利用件数 5,045件
	サービスの質の向上	
	施設・設備等の維持管理	○施設を良好な状態で保つために、定期的な維持管理、清掃に努めた。

指定期間	令和5年 4月 1日 ~ 令和10年 3月31日
------	--------------------------

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績				
			令和5年度				
事業収支推計	収入	指定管理料	1,464,000	1,275,487			
		レストラン収入	2,000,000	1,594,723			
		特産品販売	1,000,000	472,044			
		その他の収入		570,422			
		その他委託料					
		負担金					
		計 (A)	4,464,000	3,912,676			
	支出	人件費	2,000,000	1,926,597			
		事務費	464,000	123,169			
		事業費	2,000,000	669,169			
その他の支出							
	計 (B)	4,464,000	2,718,935				
収支差引額 (A) - (B)		0	1,193,741				

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		
		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	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		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。	4		4	
	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		4	
	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		4	
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	4	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。	5		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。	5		4	
	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。	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。	5		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		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。	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		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。	5		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。	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> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な接客に努め、域外の利用者を中心に概ね高い評価を得た。 ・利用しやすい料理価格設定に変更し、周辺住民の利用が増加した。 ・地元雇用を増やし、地元顧客の利用を促進できた。 ・引き続き作品展や農産物販売への協力を行うことにより、地元とのつながりが深まった。 ・地元向けに毎月チラシを配布し、地元利用の促進に努めた。 ・毎月アンケートを実施し、顧客ニーズの把握に努めた。 ・人件費を抑えることで、収支を適正にすることができた。 	<p>【評価すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飯高地域だけでなく、松阪市の西の玄関口として松阪市全体の観光案内についても積極的に取り組まれた。 ・地元住民の雇用や農産物販売の協力など、地元貢献に努めた。
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・慢性的な人員不足が解消できず、新たなイベント等の展開ができなかった。 ・SNSなどタイムリーな情報発信ができなかった。 	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事提供面において地元産品の更なる活用を行い、優位性・独自性の確立、地産地消に貢献できるよう努力されたい。 ・地域住民、周辺施設との連携をさらに深め、地域の魅力発信を行い、利用者増に努めたい。
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>本施設は松阪市の最西端地区にあり、最も人口の少ない厳しい立地条件により、従業員不足に苦慮されているところではあるが、地域との関わりを密にして、さらなる利便性の向上と集客の増加を図り、西の玄関口としての観光案内に努められたい。</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