

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和6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	令和 6年 4月 1日 ～ 令和 7年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	19,640,000 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1,850.61㎡ 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 359,746名 ○各事業・施設別利用者数 レストラン 44,832名 温 泉 館 120,385名 いいたかの店 159,697名 体験施設 531名 ブーケ 34,301名
	サービスの質の向上	○毎月末に来場者アンケートを実施し、利用者の声を聞き取ることでサービスの向上につとめた。 ○近隣住民サービスとして、新聞折込チラシに主要3施設のクーポンを掲載しました。 ○イベントなどを掲載した「飯高駅通信」を毎月発行し、情報発信に務めました。 ○JAFイベントや各種スタンプラリーに多数参加し、利用者の満足度を高めました。
	施設・設備等の維持管理	○ボイラー等、経年劣化による設備の補修を迅速に行なった。 ○指定管理協定範囲内の諸設備等の修繕を随時行った。 ○緊急を要する修繕箇所について、市と連携して修繕を実施した。
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				
			事業計画		事業収支実績		
					令和5年度	令和6年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	18,000,000		17,854,545	17,854,543	
		営業利益等	147,507,000		131,475,447	142,020,388	
		営業外収益	0		132,711	2,078,678	
		特別利益	0		200,000	600,000	
		その他委託料	0		0	0	
		負担金	0		0	0	
		計 (A)	165,507,000		149,662,703	162,553,609	
	支出	人件費	100,080,000		96,875,836	101,664,069	
		販売及び一般管理費	64,010,000		57,452,802	60,517,881	
		営業外費用	0		15,920	510,458	
		特別損失	0		0	1	
		法人税等	0		205,000	205,000	
		計 (B)	164,090,000		154,549,558	162,897,409	
	収支差引額 (A) - (B)		1,417,000		-4,886,855	-343,800	

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	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。	5		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	5		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		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。	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。	5		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	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		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		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。	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		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		4	
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	A	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。	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		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		4	
	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】 ○イベント「珍布峠クイズウォーキング」を春・秋の各1ヶ月間行い、域内・域外利用者の利用を促すと共に、地域の観光資源である「珍布峠ウォーキング」をPRした。 ○宮前まちづくり協議会、地域おこし協力隊、住民と連携して、「珍布峠」関連メニューを開発、発売した。 ○宮前まちづくり協議会と協働し、「宮前フェスティバル・珍布峠ウォーキング」を行い、地域との連携を深めた。 ○松阪牛を使った新メニューを開発し、売上の向上に努めた。 ○20周年記念祭を開催し、集客とPRを行った。 ○メーカーと連携しバイイベントを開催し、集客につなげた。	【評価すべき点】 ○20周年記念祭を開催し、集客とPRを行った。 ○RVパークをweb予約に切り替えた。 ○レストランいいたかにおいて、従業員の負担を減らすため、新オーダーシステムの導入、店内レイアウトの見直しを行った。 ○地元業者が生産する商品などの販売品目の増加を行った。
【改善すべき点】 ○経営の効率化 ○若手・中堅人材の確保 ○小グループや個人に向けたイベントや商品開発	【指導すべき点】 経営の更なる効率化、若者が働ける環境の場となるよう努めて頂きたい。 エネルギー価格高騰への対応策として、契約内容の見直しや節電等を行い、安定した経営をして頂きたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 地域に活力を与える施設として、地域の雇用の場として、十分役割を果たしていると評価したい。 農産物直売所には毎日のように朝取りの新鮮な野菜や完熟フルーツが並ぶことで、遠方からの客のみならず、町内の住民からも人気が高く、加えて出品者は、飯南・飯高を中心とする農家が多いため、地域農業にもよい刺激を与えていると判断したい。 今年度よりコテージが開業したが、地元食材を使った料理メニューやバーベキュー、地域との連携を図り、登山、カヌー体験などのメニューをセットで売り出すなど、失敗を恐れず挑戦していただきたい。	

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