

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	道の駅「伊勢志摩」	所在地	志摩市磯部町穴川511番地5
指定管理者名	一般社団法人 志摩市観光協会	指定期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日
設置目的	住民及び観光客及び道路利用者に対し、快適で自由な休息を提供するとともに、魅力的な地域情報を提供し、かつ、地域活性化を図るための拠点。		
業務内容	(1) 情報提供・休憩施設及び公衆トイレの維持管理及び清掃 (2) 総合案内に関する業務 (3) 市長が施設の管理運営上必要と認める業務		
施設概要	(延べ) 床面積 175.00㎡ 敷地面積 1,380.00㎡ 竣工年月 平成13年3月		
職員体制	志摩市観光協会事務局長(統括責任者)・道の駅担当職員4名(男2/女2)・志摩市観光協会職員		
施設所管課名	観光課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料		9,285,000	9,285,000	
		利用料金		112,972	112,972	
		その他		830,897	830,897	
		計(a)		10,228,869	10,228,869	
	支出	人件費			4,351,438	4,351,438
		管理運営費			3,861,706	3,861,706
		その他			602,600	602,600
		計(b)			8,815,744	8,815,744
収支差引額(a-b)				1,413,125	1,413,125	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
<p>令和4年度より志摩市からの指定管理を受けて、道の駅伊勢志摩休憩所(観光総合案内)とトイレの運営管理を行う。道の駅記念切符の他、オリジナルグッズの販売企画、販売や自主事業による来場者、隣接施設への誘客等を実施した。観光案内パンフレット等の充実、休館・運休案内の掲示やふるさと応援寄附、海女小屋体験施設のPRコーナーの設置した。毎日のトイレ清掃、施設周辺の清掃に加えて、定期的な草刈り等も行い来場者が快適に利用できるよう努めた。</p>	<p>他業務においても市の観光案内を担っているノウハウなどを活かし、総合的に適切な管理運営であった。自動車を利用して観光にお越しいただいた方々の玄関口として、より効果的な観光案内を行っていただくとともに、隣接施設との連携によるイメージアップにも引き続き取り組んでいただきたい。</p>

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分に理解して管理を実施した。	A	施設の目的や基本方針を十分に理解していた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である利用者に対する、「快適で自由な休息の提供」、「魅力的な地域情報の提供」に資することができた。	A	施設の設置目的である利用者に対する、「快適で自由な休息の提供」、「魅力的な地域情報の提供」を達成していた。
	③運営状況	A	志摩市との協定のとりの供用日数・時間を達成した。	A	協定のとりの供用日数・時間を達成していた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	志摩市との協定のとおり、職員を適正に配置した。職員の勤務実績も特に問題はなかった。	A	協定のとおり、職員を適正に配置し、職員の勤務実績も適正であった。
	⑤意思疎通	A	定期的な連絡会を開催したうえ、情報を共有しておくべき事柄が生じた際は遅滞なく報告を行った。	A	定期的な連絡会を開催しており、情報を共有しておくべき事柄が生じた際は遅滞なく報告を受けた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	点検記録、修繕記録等、各種整備保管が適正に行われている。	A	点検記録、修繕記録等、各種整備保管が適正に行われていた。
	⑦使用許可等	A	協定書の定めるところにより適正に事務を行った。	A	協定書の定めるところにより適正に事務を行っていた。
	⑧利用料金等の徴収状況	A	協定書の定めるところにより適正に徴収した。	A	協定書の定めるところにより適正に徴収していた。
	⑨個人情報	A	個人情報取扱特記事項のとおり適正に取扱いをした。	A	個人情報取扱特記事項のとおり適正な取扱いであった。
	⑩法令遵守	A	運営に関連する地方自治法、道の駅「伊勢志摩」の設置及び管理に関する条例等を理解し、遵守した。	A	運営に関連する地方自治法、道の駅「伊勢志摩」の設置及び管理に関する条例等、関係法令を理解し、遵守していた。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することができない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	アンケートを実施し、利用者把握し、改善点の把握に努めた。	A	アンケートを実施し、利用者把握し、改善点の把握に努めた。
	②利用者の平等な利用	A	職員間の情報共有のためにグループLINEを作成した。週に1回、市担当者も交えての打ち合わせを実施や観光協会の定例ミーティングでも状況報告を行った。	A	週に1回、市担当者も交えての打ち合わせを実施するなど、職員間の情報共有に努め、サービス水準を確保するための取り組みを行っていた。
	③適切な情報提供	A	休館、運休等の情報、イベントポスター等の掲出スペースを施設に設け、来場者の目に留まりやすいよう配慮し、情報の発信に努めた。パンフレットラックも増設した。	A	休館、運休等の情報、イベントポスター等の掲出スペースを施設に設けるなど、来場者の目に留まりやすいよう配慮し、情報の発信に努めていた。
	④非常時・緊急時の対応	A	マニュアルに基づき、事故発生時・緊急時に対応できるようにした。	A	マニュアルに基づき、事故発生時・緊急時に対応できるようにしており、適切であった。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	苦情については市への報告を行うとともに、対応可能なものは迅速な改善を行った。(駐車場の木の剪定等)	A	苦情については市への報告を行うとともに、対応可能なものは迅速な改善を行っていた。
	⑥自主事業	A	志摩フェスタを実施し、物産館への集客にも寄与することが出来た。	A	自主事業として志摩フェスタを実施し、隣接施設への集客にも寄与していた。
	⑦事業の評価	A	事業実施後の定例ミーティングや事業報告を通じて、反省点、改善点を把握し、次年度につなげていけるよう努めた。	A	事業実施後の定例ミーティングや事業報告を通じて、反省点、改善点を把握し、次年度につなげていけるよう努めていた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	日常的に施設・設備等は点検しており、管理は適切であった。施設・設備等に起因する事故等は起きていない。	A	日常的に施設・設備等は点検しており、管理は適切であった。施設・設備等に起因する事故等は起きていない。
	②備品の管理	A	備品台帳を整備し、適切に備品を管理した。	A	備品台帳を整備し、適切に備品を管理していた。
	③備品・設備等の整理整頓	A	ゴミのストックの拡充を含め、整理整頓を推進した。	A	ゴミのストックの拡充を含め、整理整頓を推進していた。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することができない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	④修繕業務	A	トイレを中心に協定書で定められた額未満の修繕は速やかに実施した。市の予算にて行う修繕が必要な場合は遅滞なく所管課に連絡した。	A	協定書で定められた額未満の修繕は速やかに実施されていた。市の予算にて行う修繕が必要な場合は遅滞なく報告を受けた。
	⑤清掃業務	A	トイレに関しては委託事業者による毎朝の清掃に加え、職員による巡回清掃作業を実施。また周辺の草刈り等も定期的に行うなど清潔な状態を保つよう努めた。	A	トイレの毎朝の清掃に加え、職員による巡回清掃作業、周辺の定期的な草刈りなど、適切に行われていた。
	⑥防犯体制	A	鍵の管理は適切に行われた。また、防犯については地域の警察とも連携し、必要に応じて、巡回の強化を依頼した。	A	鍵の管理は適切に行われた。また、防犯については地域の警察とも連携し、必要に応じて、巡回の強化を依頼するなど、適切に行われていた。
健全な財務・適切な会計処理	①会計処理は適正になされているか	A	レジを導入し、現金売上を管理し、観光協会事務局で伝票等の会計関係書類を保管している。決算処理も観光協会が行う。	A	観光協会事務局により、適切に会計処理がなされていた。
	②公租公課に滞納はないか	A	公租公課は納付期限までに適正に納付した。	A	期限内に納付されていることを領収書等で確認した。
	③適正な収支状況にあるか	A	経営努力により経営は黒字である。	A	経営努力により経営は黒字であった。
所管課追加項目					

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

道の駅休憩所来場者に2次元コードを活用したプレゼント付きアンケートを実施。

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

令和4年4月30日より開始し令和5年3月31日までに総計346の回答を得る。

道の駅に限定したアンケートでないこともあり、直接的な言及は下記の4件。

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
道の駅が好きです😊	E	中部道の駅連絡協議会等との連携し、広域でのキャンペーン等への参画、情報発信に努める。	広域連携キャンペーンへの参画など、周遊促進に資する取り組みの強化を求めたい。
道の駅スタンプラリー	E	同上	同上
また観光農園のお花も見にきます	E	開園期間の周知は協会公式HPやSNSで積極的に発信した。	観光課としても、観光農園所管課である農林課と連携し、指定管理者の情報発信強化につながるよう努めたい。
道の駅の方が親切に観光案内をしてくださってありがたかったです	E	心のバリアフリー事業の認定取得などホスピタリティ向上の取組を今後も継続したい。	さらなるホスピタリティ向上に向け、取組の継続を求めたい。
道の駅のスタッフの方がとても親切な方でまた来たいです。	E	同上	同上

4. 今後の課題・改善点等

アンケートに関しては道の駅に関する直接的な感想などの設問を検討したい。引き続き観光協会HPやSNSでの発信に積極的に取り組む。