

令和5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	志摩市観光経済部観光課		

2 収支状況

			(A)	(B)	(C)	(単位：円)
			令和3年度	令和4年度	令和5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	122,071	9,099
		その他		830,897	848,965	18,068
		計(a)		10,228,869	10,256,036	27,167
	支出	人件費		4,351,438	4,547,445	196,007
		管理運営費		3,861,706	3,744,939	-116,767
		その他		602,600	396,300	-206,300
		計(b)		8,815,744	8,688,684	-127,060
収支差引額(a-b)			1,413,125	1,567,352	154,227	

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	指定管理2年目となる令和5年度は観光協会職員からの道の駅への派遣が減少したことで人件費が増加、道の駅オリジナルグッズの発注減によるその他支出の減少、電気代の支出減少による管理運営費の減少
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
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企画、販売を実施した。観光案内パンフレット等の充実、休館・運休案内の情報発信やふるさと応援寄附、海女小屋体験施設のPRコーナーを設置するなど志摩市、志摩市観光協会と連携した情報発信を行う。毎日のトイレ清掃、加えて施設周辺の清掃、草刈りや施設修繕等は可能なものは職員が行い来場者が快適に利用できるよう努めた。	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。自動車を利用した志摩市観光の玄関口として、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きたい。

指定管理業務項目別評価表

評価項目			評価			
			指定管理者		市	
			判定	評価理由	判定	評価理由
業務運営項目		評価内容				
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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	施設の管理運営を通じて、施設の設置目的は達成されたか。	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	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	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	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。	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	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。	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	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。	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	使用許可等申請が適正に行われていたか。	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	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われていたか。	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	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	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	関係法令を遵守していたか。	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			
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	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行われていたか。	A	近隣施設関係団体との協議連携の機会を設け、ニーズ把握のためのアンケートも実施していた。	A	アンケートの実施により、隣接施設事業者のニーズを把握し、改善点の把握に努めた。
	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り組みを行ったか。	A	職員間の情報共有のためにグループLINEを作成し情報共有につとめた。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	すべ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。	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。ふるさと応援寄附PRコーナーや観光PR動画を休憩所大型テレビで視聴可能となった。	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	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	防災「道の駅」の進捗と連携し志摩市と発災直後の職員の初期対応に関しての対応、避難訓練を実施する。	A	道の駅BCPに基づき、大規模災害時の初動対応が円滑に行えるよう、連携体制を整えた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情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。	A	苦情については志摩市観光協会・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。	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	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	昨年度実施した「志摩フェスタ」に関しては継続実施しなかったが、市を通じ、物産館（店舗）へ自主事業に関するアンケートならびに提案をおこなうなどした。	A	継続的に自主事業を実施するため、隣接施設事業者へのアンケートを行うなど、連携強化に向けた取組を行った。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行われ、次年度につなげる取り組みがなされたか。	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。	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	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	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	備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていたか。	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	備品・設備等がきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていないか。	A	ゴミのストッカーの拡充整備を含め、整理整頓を推進していた。	A	ゴミのストッカーの拡充を含め、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	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録させたか。	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	清掃が適切に行われ、施設・備品・器具等が清潔な状態に保たれていたか。	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	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	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	会計帳簿の整備、伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切になされているか。	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	国税・地方税・社会保険料等の公的な債務について、履行遅滞となっていないか。	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	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	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。）

- 伊勢志摩観光コンベンション機構が年5回実施（伊勢・鳥羽・志摩市・南伊勢町25地点）する旅行者アンケートと実施時期実施方法が重複するため、同アンケートに集約する形をとった。したがって、昨年度実施した道の駅伊勢志摩単独でのアンケートは実施しなかった。
- 物産館テナントへのアンケート（市より）

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。）

- トータル2,500の回答を回収したものの（第3回アンケートでは道の駅単独で約70件回収する）、道の駅伊勢志摩へのコメントはなく、ニーズ把握の一助とはならなかった。このことから単独でのアンケートの再開も検討したい
- 物産館店舗はイベントの実施で来場者増を希望（観光協会としてできることを提案）

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
トイレがきれい（職員が直接聞いた意見）	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。	引き続き適切な管理に努め、利用者の満足度向上を図っていただきたい。
物産館店舗はイベントの実施で来場者増を希望	C	観光協会としてできることを提案する（費用など）	引き続き、観光協会、隣接施設、市との連携強化に努められたい。

4. 今後の課題・改善点等

トイレに関しては綺麗であるという声が複数回職員に直接届いている。毎日の清掃できれいな状態を維持しているが、設備施設の劣化に備え対策が必要ではないか。