

# 令和4年度 指定管理業務の評価表

## 1 施設概要

施設名	安乗岬園地休憩舎	所在地	志摩市阿児町安乗794番地1
指定管理者名	株式会社 上田商店	指定期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日
設置目的	観光の振興及び市民の福祉向上に資するため		
業務内容	(1) 観光休憩舎の利用の許可に関する業務 (2) 観光休憩舎の利用に係る料金の徴収に関する業務 (3) 観光休憩舎の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4) 観光休憩舎の利用促進に関する業務 (5) 市長が観光休憩舎の管理上必要があると認める業務		
施設概要	(延べ) 床面積 222.82㎡ 敷地面積 19,900.00㎡ 竣工年月 昭和58年3月		
職員体制	常時2名以上		
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				
		利用料金			7,400	
		その他(売上)			47,541,731	
		計(a)			47,549,131	
	支出	人件費			8,600,000	
		管理運営費			14,262,000	
		その他(仕入)			19,016,692	
		計(b)			41,878,692	
	収支差引額(a-b)				5,670,439	

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>コロナ禍においても、大きな問題を発生させることなく運営出来た。利用者の数も増えてきており、運営も安定して来ている。令和5年度は、これまで出来なかった、イベントの促進等、利用者のニーズ調査等を実施していきたい。また、利用促進のための情報開示を市と協議しつつ進めていきたい。</p>	<p>指定管理業務としては令和4年度が初年度であったが、以前からのノウハウもあり、総合的に適正に業務を行っていた。</p> <p>市民の利用促進はもとより、観光客の来訪促進、特産品のPR、灯台の魅力の発信など、安乗岬園地休憩舎の管理にとどまらない事業効果を獲得できており、他の市有施設の有効活用に向けたモデルケースとしても良い結果を得られた。</p> <p>今後も協議を重ね、より良い施設運営となるよう期待したい。</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管理を実施していた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である「市民の健康増進」に資することができた。	A	施設の設置目的である「市民の健康増進」に資することに加え、観光客の増加にも大きく寄与していた。
	③運営状況	A	事業計画書とおりの供用日数・時間を達成した。	A	事業計画書とおりの供用日数・時間を達成していた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	常に2人以上のスタッフを配置し、職員の勤務実績も特に問題はなかった。	A	職員の勤務実績も特に問題はなく適正に運営されていた。
	⑤意思疎通	A	定期的な連絡はないが、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	情報を共有しておくべき事柄が生じた際は、適正に報告を受けた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	毎日管理日誌をつけ、施設の修繕管理なども適正に行われている。	A	施設の修繕管理など、各種管理記録等は適正に整備されていた。
	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た。
	⑨個人情報	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。	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	運営に関連する食品衛生法を理解し、遵守した。	A	運営に関連する食品衛生法等、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	利用者へインタビューし、利用者のニーズを把握したうえで、飲用水の設置等、ニーズに応じた自主事業を実施した。	A	飲用水の設置等、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。
	②利用者の平等な利用	A	職員間の情報共有を随時行い、サービス水準の確保を図った。	A	利用者の平等な利用に向け、適正にサービス水準の確保を図っていた。
	③適切な情報提供	A	ホームページ、SNSを活用し、多くの利用者が情報を得ることができるよう、積極的に情報発信を行った。また、TV、雑誌等のメディア露出を積極的に行った。	A	ホームページ、SNSを活用し、多くの利用者が情報を得ることができるよう、積極的に情報発信を行っていた。また、メディア露出を積極的に行っていた。
	④非常時・緊急時の対応	B	緊急時のマニュアルは未整備であるが、事故発生時・緊急時に対応できるよう警察署との連携を協議し、対応方法を策定した。	B	緊急時のマニュアルは未整備であるが、事故発生時・緊急時に対応できるよう警察署との連携を協議し、対応方法の策定が行われた。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	苦情については迅速に市に連絡し、協議した上で対応した。	A	苦情については迅速に市に連絡し、協議した上で適切に対応した。
	⑥自主事業	A	コンサート・ヨガ教室などの市民活動に協力し、利用者から好評をいただいた。	A	市民活動に協力したほか、灯台カフェは利用者から非常に好評であり、市民、観光客の利用促進に大きく寄与した。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に職員会議を行い、反省する機会を設けた。改善点の把握により、次年度につなげていけるよう努めた。	A	事業実施後に職員会議を行い、反省する機会を設けた。改善点の把握により、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	備品台帳に基づき適切に備品を管理した。	A	備品台帳に基づき適切に備品を管理していた。
	③備品・設備等の整理整頓	A	開錠前に不要な物が無いか、チェックすることで、整理整頓を推進した。	A	開錠前に不要な物が無いか、チェックすることで、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	A	協定書で定められた額未満の修繕は速やかに実施した。	A	協定書で定められた額未満の修繕は速やかに実施していた。
	⑤清掃業務	A	営業日には必ず掃除を実施しており、清潔な状態を保つよう努めた。	A	営業日には必ず掃除を実施しており、清潔な状態を保つよう努めていた。
	⑥防犯体制	A	鍵の管理は管理主任を置いて適切に行った。防犯については不審者対策のために、警察署との連携を協議し、対応方法を策定した。	A	鍵の管理及び防犯については、警察署との連携を含めた対応方法を策定するなど、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	会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類もきちんと保管している。普段の会計処理は税理士が監査し、決算については税理士に委託している。	A	会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類も保管しているなど、会計処理は適正になされていた。
	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	公租公課は納付期限までに適正に納付されていた。
	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り、経営状態は安定している。	A	経営努力により経営は黒字であり、経営状態は安定している。
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。）

- ①施設内で積極的に利用者と会話し、意見を収集した
- ②施設を活用したイベントを実行する中で、企画者と協議する中で不便な点等が出てきた。

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。）

①の方法においては、明確な数値化は行えていない。回答としては、飲用水のニーズ（コロナ禍にて提供をストップしていた）や、車椅子のレンタルしたいという声が2件、その他、施設に到着するまでの道路が狭く怖いという声は多数あった。

②

- ・入場料を取るイベントを実施した場合、通常の利用者が入場できないことがあった。
- ・前日に搬入が必要なイベントの場合、閉館後の搬入になったり、夜間の搬入を希望される事があった。その場合、施設管理者が残業対応した。
- ・夜間のイベント希望があるが、運営側の人件費が捻出できない。現状は、施設管理者が残業対応している。
- ・長時間かつ長期間の使用希望があった場合、すべて許可を出すと個人でのスペース占有になり兼ねない。細かなルール設定が必要かと思われる。
- ・観光客をもてなすための音楽イベント実施された方がいたが、観光客からは演奏が下手で騒音にしか聞こえないという苦情があった。

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
飲用水の対応	A	市の予算で給水機を設置済み。利用は多い。紙コップを管理者負担で用意しているが、持ち帰る人も多く困っている。	今後は、市の行っているマイボトルの推奨と組み合わせた工夫を検討していく必要がある。
車椅子のレンタル	C	2件のいずれも、歩ける方であったので現状必要無いと思われる。多目的トイレのマークが車いすのため、借りれるのだと思っただけである。	今後もニーズ把握に努め、対応を検討していく。

4. 今後の課題・改善点等

コロナ禍という特殊な環境であったこともあり、広く意見を集めるアンケートが実施出来ていない。今後、実施したい。また、夜間の利用や同一者による連続使用等は対応方法を市と協議していきたい。