

令和5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			
		利用料金	7,400	2,744	-4,656
		その他	47,541,731	45,899,550	-1,642,181
		計(a)	47,549,131	45,902,294	-1,646,837
	支出	人件費	8,600,000	8,800,000	200,000
		管理運営費	14,262,000	15,108,000	846,000
		その他	19,016,692	18,900,500	-116,192
		計(b)	41,878,692	42,808,500	929,808
	収支差引額(a-b)		5,670,439	3,093,794	-2,576,645

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	R4年度の全国的な旅行需要の回復が一段落し、R5年度には国による旅行支援が実施されなかったことなどから、来場者が減少した。加えて、人件費や管理運営費が高騰したため、収支差引額が前年度と比較し減少した。
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
大きな問題の発生もなく、安全に運営できた。引き続き観光客の来訪促進や地元特産物のPRを続けていきたい。また、防犯面では、防犯カメラの設置・防犯マニュアルの作成を進め、警察署とも連携をとりながら利用者や管理に当たるスタッフの安全対策を強化した。施設の利用については思うように増えず、今後も利用促進のための情報開示を市とともに進めていきたい。	指定管理業務としては令和4年度から2年目となり、総合的に適正に業務を行っていた。 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。 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。

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	利用者へインタビューを続け、利用者のニーズを把握したうえで、対応可能なことは対応した。	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	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	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	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。隣市の姉妹店でパンフレットを配布するなど来訪者、施設利用者の増加を高める工夫をした。	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	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	緊急時のマニュアルを作成し、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た。	A	緊急時のマニュアルが整備され、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	大きな苦情はなく、利用者からの意見、要望等は迅速に対応した。	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	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	急な利用希望者への対応もできる限り対応し、市民活動に協力した。	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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店舗業務を最小限に簡易化し、利用者とのコミュニケーションを大切にした。

②積極的に大型駐車場の利用案内を行った。

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利用者が増加すれば対応に人手がとられるが、可能な限りレジ等をデジタル化し、空いた時間で利用者に積極的に話かけるようにしている。

どのように安乗岬を知ったか、何がきっかけで来訪したのかなど、今後の集客にもつながる情報を集めることができた。

②観光バスでの来訪者が増えた。大型バスは1キロほどの徒歩が必須で利用客は少なかったが、最近は週に数回大型バスの団体客が利用するようになった

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
園地までの道を整備してほしい。	D	対応は難しいが、道が狭いことや対向できないことを道中に看板で表記するなど、地元の方と協力して少しでも運転者の不安を軽減していきたい。	道路拡幅に関しては簡単に対応可能な課題ではないが、案内看板や情報発信を充実させ、利用者の満足度の向上を図りたい。

4. 今後の課題・改善点等

観光客の来訪促進はさらに力をいれつつ、地元市民の憩いの場であるようさらなる努力をしていきたい。