

令和5年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	安乗埼灯台資料館	所在地	志摩市阿児町安乗794番地1
指定管理者名	公益社団法人 燈光会	指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日
設置目的	灯台関係資料等を収集、保存及び展示するとともに、広く住民等の利用に供し、観光及び文化の振興に寄与するため		
業務内容	・資料の収集、保存及び展示に関すること ・入館者に対する説明等に関すること ・その他、市長が資料館の管理上必要と認める業務		
施設概要	敷地面積 12,090.00㎡（内、資料館敷地660㎡） 建築面積 191.14㎡ 延床面積 178.32㎡ 施設内容 展示室、事務室、男子便所、女子便所、風防室、ホール		
職員体制	常時 1 名		
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	1, 762, 000	1, 762, 000	1, 762, 000	
		利用料金				
		その他				
		計(a)	1, 762, 000	1, 762, 000	1, 762, 000	
	支出	人件費	1, 709, 527	1, 843, 916	1, 954, 703	110, 787
		管理運営費	363, 798	483, 329	447, 335	-35, 994
		その他				
		計(b)	2, 073, 325	2, 327, 245	2, 402, 038	74, 793
	収支差引額(a-b)		-311, 325	-565, 245	-640, 038	-74, 793

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	支出については、人件費は、支所職員の勤続年数等による支給額変更とアルバイトの勤務実績により増額となったほか、管理運営費については、主に電気・水道料金の値下により減額となった。
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
当会事業は、灯台に関する周知啓蒙等を目的とし、安乗埼灯台を含む全国16灯台における参観業務などを、業務に精通した職員により実施しており、安乗埼灯台資料館の運営にあたっては、その目的を十分に理解したうえで業務に当たっている。 施設の管理運営については、航路標識の歴史、機器等に専門的な知識を有する本会事務局の指導・監督の下、安乗埼支所長職員が施設の点検、清掃等を的確に実施することで、灯台資料館を訪れる近隣住民や観光客等へのサービス向上に努めた。 また、令和3年度の航路標識法の改正により新たに制度化された「航路標識協力団体」として海上保安庁から指定を受け、従来にも増して、適切な業務運営に務めている。	安乗埼灯台資料館の設置目的は、灯台関係資料等を収集、保存及び展示するとともに、広く住民等の利用に供し、観光及び文化の振興に寄与するためとあり、その設置目的に沿った運営が行われていることを確認した。 施設の管理運営については、来訪者が安全に施設利用できるよう、点検や清掃等は適正に行われていた。また、利用者ニーズへの対応などサービス向上に努めていた。 業務の実施についても、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務が適正に実施されていた。

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	管理施設の管理運営は、当会が実施している安乗埼灯台の参観事業と合わせて行っており、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については事業計画書にも記載があり、日々の業務にも理解の程が見受けられた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の清潔感・解放感を保ち、設置目的である「広く住民等の利用に供し、観光及び文化の振興に寄与する。」という設置目的を達成することが出来た。	A	施設の利用者数・運営状況から施設の設置目的は達成できたと思われる。
	③運営状況	A	事業計画書に計画された施設の開放等を達成することが出来た。	A	事業計画書に計画された運営が行われた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	職員の配置を適正に行うとともに、勤務実績についても、適正に実施した。	A	職員の配置は適切に行われており、勤務実績も改善が必要な点は見受けられなかった。
	⑤意思疎通	A	管理運営全般については、志摩市担当者への毎月の定例報告に加え、当年度の管理業務に係る事業報告書を提出し承認を得るなど、必要の都度連絡し、十分な連絡調整をなされていた。	A	月例の報告は、毎月適正に行われ、市からの問い合わせに対しても、真摯に対応され、情報共有も含め十分に連絡調整がなされていた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	燈光会事務局と支所との間の定例業務報告のほか、志摩市との管理委託契約に基づく、各種記録について、適正に整理、保管した。	A	各種の記録については、適正に整理され保管がなされている。
	⑦使用許可等	N	使用許可を行うような施設ではない。	N	使用許可を行うような施設ではない。
	⑧利用料金等の徴収状況	N	料金の徴収は行っていない。	N	料金の徴収は行っていない。
	⑨個人情報	A	個人情報取扱特記事項の内容に基づき、適正に扱った。	A	個人情報取扱特記事項の内容をよく理解し、適正な取扱いがなられていた。
	⑩法令遵守	A	関係法令を適正に遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

※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	
			判定	評価理由	判定	評価理由
業務運営項目		評価の基準				
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	施設的环境美化等に努めるとともに、利用者への丁寧かつ親近感のある対応により、満足度の向上に努めたほか、インターネットHP、Instagramや受付窓口でのイーゼル板の設置など積極的な情報発信に努めた。	A	利用者への広報、丁寧な対応や施設の環境美化等、満足度の向上に努めた。また、HPやSNS等を利用した積極的な情報発信に努めていた。
	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	「支所職員服務心得」により、全ての職員が高水準のサービスを提供できる環境を整えるとともに、当会支所長から職員個々に対して適時適切な指導を行い、サービス水準の向上に努めた。	A	サービス水準は、期待される水準にあった。
	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	当会のホームページにおいて、安乗埼灯台の参観情報に合わせて資料館の情報を掲載し、広く情報提供を行った。	A	指定管理者の評価のとおり。
	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	「支所職員服務心得」により、消防、警察及び海上保安部に加え、志摩市役所を緊急連絡先に加えるなど、事故発生時の対応を適切に行えるようマニュアルを整備するとともに、緊急時対応訓練を定期的に行い、実効性の確保に務めた。	A	救急救命講習の実施及び緊急連絡先や緊急時のマニュアルを整備している。
	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	利用者からの意見・苦情については、現地支所での対応に加え、必要に応じ、燈光会事務局において対応するとともに、案件により志摩市役所担当に相談するなど、重層的な体制を整え、適切に対応した。	A	利用者からの施設に直接関係しない園地の苦情に対しても、対応体制が構築され、市への連絡を行い適切に対応していた。
	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	安乗埼灯台の参観事業(自主事業)と資料館の運営を一体的に行うことにより、利用者ニーズに即した事業を実施した。	A	指定管理者の評価のとおり。
	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	毎年定期的に事業(委託業務も含む)運営等に関する会議を開催し、業務の課題の把握、今後に向けた改善について確認を行っている。	A	職員会議で事業の評価がなされており、その結果を反映させた事業計画が策定できている。
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。	A	内部展示の故障対応を含め、適切に管理されていた。
	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	備品台帳に基づいた適切な管理・点検・保守がなされ、備品等は適切に整備されていた。
	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	職員間で「使った物は所定の位置に戻す」を合言葉とし、整理整頓を推進した。	A	市のポスター掲示対応も含め、概ね整理整頓されていた。

※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、記録するとともに、所管課への報告を行った。	A	軽微な修繕は適切な処置が講じられていた。
	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	営業日には必ず清掃を実施しており、清潔な状態を保つよう努めた。	A	トイレ清掃等が適切に行われ、清潔な状態に保たれていた。また、適度な換気やアルコール消毒を実施するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策にも努めていた。
	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	鍵の管理は支所長が適切に行うとともに、防犯については、不審者対策のため監視カメラによる監視のほか、定期的な巡回警備を実施した。	A	鍵はきちんと管理されており、防犯面でも求められる水準をクリアしていた。
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、簿記の資格を有する事務局職員が指導し、決算については税理士に委託している。	A	帳簿類の整備、関係書類の保管は適正に行われていた。
	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	常に経費節減に努め、また安乗埼灯台の参観業務を含め、来場者数の増加を図り、適正な収支バランスを確保した。	A	決算資料等から、収支のバランスを確保していた。
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。）

- (1)志摩市役所産業振興部が事務局を務める志摩市灯台活用推進協議会などにおいて、地元関係者とともに、当会安乗埼支所及び大王埼支所の両支所長が委員として参画し、活動しながら利用者ニーズの把握に努めている。
- (2)公益社団法人燈光会が全国16の「のぼれる灯台」において灯台参観事業を行う支所長等による会議を令和6年1月30日に開催し、利用者ニーズ等を含め、事業の改善、今後の事業展開に関する意見交換を行った。

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)志摩市灯台活用推進協議会などのメンバーとして、次のとおり活動に参加等して、利用者ニーズの把握とともに、新たなアイデアの意見発表をするなど、灯台活用の推進に向けた活動を実施した。
- ① 令和5年 8月 8日 第1回協議会への出席
 - ② 令和5年 9月16日 あのりおこし会議への出席
 - ③ 令和5年10月26日 第2回協議会への出席
 - ④ 令和5年11月16日 市民ワークショップへの出席
 - ⑤ 令和5年12月 7日 市民ワークショップへの出席
 - ⑥ 令和5年12月 9日 あのりおこし会議への出席
- (2)支所長等による会議における討議内容を踏まえて、他の支所の成功事例（PR方法、来場者への対応方法、リピータの増加等）を安乗埼においても実施するよう努めた。
- (3)来訪者からの意見・感想としては、隣接する飲食施設と併せて、概ね好意的な意見が多く見られた一方で、資料館の展示物の老朽化や夏季における暑さ対策などを指摘する意見があった。

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
資料館展示物の老朽化	C	簡易なものについては、支所職員で対応可能であるが、可動展示物等大がかりなものについては、今後の課題として要検討。	資料以外の展示物は老朽化が進み、更新または撤去対応が必要なレベルであるが、今後の施設用途の検討の方向性により対応を図る必要がある。
夏季における暑さ対策	C	入口ドアや窓などをできるだけ開放し、資料館の換気を良くすることで対応。ただし今後エアコンの設置が望まれる。	今後の施設用途の検討の方向性により、判断する必要がある。

4. 今後の課題・改善点等

- (1)資料館の展示内容の見直し
上記利用者ニーズの欄にも記したとおり、資料館の展示物については、老朽化し、一部作動しないものもあり、改修・補修が必要と思料される。大がかりな仕掛けの展示物は、維持や更新に手間や時間がかかることから、展示パネルや展示スクリーン（プロジェクター）など、展示内容が臨機に変更でき、更新も比較的容易な設備に見直す必要がある。
- (2)安乗岬園地へのアクセスに係る基盤整備
近年、安乗岬園地の休憩舎に入店した飲食店が人気となり、安乗埼への来訪者が増えていると感じるが、ロコミ等では、必ずアクセス性の悪さが指摘されている。来訪者の評価が高く、当地のポテンシャルがまだまだ潜在化していると思われることから、更なる来訪者の増加を図るためには、途中の道路事情を含めて、公共交通機関等の充実などアクセス性の改善が必要であると思料される。