令和 6 年度 指定管理者業務の評価表

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4年度	令和5年度	令和6年度	比較 (C - B)	
事業収支	収入	指定管理料	0	0	0	0
		利用料金	7,400	2,744	0	-2,744
		その他	47,541,731	45,899,550	38,965,695	-6,933,855
		計(a)	47,549,131	45,902,294	38,965,695	-6,936,599
	支出	人件費	8,600,000	8,800,000	9,610,000	810,000
		管理運営費	14,262,000	15,108,000	13,030,000	-2,078,000
		その他	19,016,692	18,900,500	16,045,000	-2,855,500
		計(b)	41,878,692	42,808,500	38,685,000	-4,123,500
収支差引額(a-b)		5,670,439	3,093,794	280,695	-2,813,099	

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	安乗埼灯台の来訪者数は変わらない中であるが、休憩舎への来客数に大きな減少があった。カフェとしての事業収支の減少については、市外に姉妹店がオープンしたことが要因であると考えられるが、休憩舎としての意義を踏まえた運営を目指し、来訪者の増加や利便性の向上に努めていきたい。

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。園地利用者の数が昨年より減少しているため引き続き精力的にPR活動を行い入込客数の増加に努めていきたい。防犯面では、行政から防犯カメラの映像の確認依頼があり、対応を行った。今後も防犯マニュアルのもと地域や警察署とも連携をとりながら施設の安全管理を行っていく。地域と連携し夏と冬に祭りを行ったが、それ以外の施設の利用が無かったので、今後は利用促進を行う必要がある。	指定管理業務としては令和4年度から3年目となり、総合的に適正に業務を行っていた。樹木の伐採等、利用者の安全を意識した運営、管理に努めている。意見や相談に対しては真摯に対応され、関係イベントの際には現地でのトイレ機能としての配慮・協力がなされている。関係機関との連携の維持、周辺の安全や環境整備にも努められており、利用者の満足度の向上に向けてモデルケースとなりうる管理体制として評価できる。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。

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	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。
	施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である「観光の振興及び市民の福祉向上」に資することができた。	B	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が、カフェと休憩所としての役割の住み分けが難しく、よりオープンな場となっていけると良い。
	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	事業計画書に計画された運営が行われた。
	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。
	意思疎通	A	定期的な連絡の機会はないが、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。	B	修繕や意見にかかる必要な情報共有はあったが、定期連絡はなく、最底限の連絡調整のみであった。
	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った。	A	各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。
	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	適切な事務・運営がなされている。
	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	適切な事務・運営がなされている。
	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内容をよく理解し、適正な取扱いがなされていた。
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	法令違反は見受けられなかった。	

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。

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
サービスの質の向上	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	積極的に意見を集めるとともに、迅速な対応がなされることで、利用者満足の向上が図られた。
	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	サービス水準は、期待される水準にあった。
	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。	B	休憩所としてよりオープンな場となるよう情報提供されたい。
	非常時・緊急時の対応	A	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	マニュアルの作成とともに、現場の安全、安心に努められている。
	苦情解決体制及び対応	A	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	苦情に対し、対応できる範囲で迅速な対応をされており、報告もなされた。
	自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	利用者ニーズを的確に把握し、自主事業を実施していた。
	事業の評価	A	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	職員会議できちんと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。

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。

評価項目			評価			
			指定管理者		市	
業務運営項目		判定	評価理由	判定	評価理由	
施設・設備等の維持管理	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。	B	施設設備等について安全上の問題はなかったが、美観の保持については努力を要する。	
	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	備品台帳に基づいた適切な管理・点検・保守がなされ、備品等はきちんと整備されていた。	
	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	整理整頓が徹底されており、職員意識も高かった。	
	修繕業務	A	協定書で定められた額未済の修繕は速やかに実施した。	A	異常が認められた際は速やかに適切な処置が講じられており、その内容も問題なく記録されていた。	
	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。	B	基本的には清掃が行きとどいているが、通常の掃除では手が回らない部分がある。	
	防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	A	鍵はきちんと管理されており、防犯面でも通常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	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	帳簿類の整備、関係書類の保管は適正に行われている。会計処理も簿記の有資格者及び税理士が行っているため問題ない。	
	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済み。	
	適正な収支状況にあるか	A	経営状態は安定している。	A	決算資料等からも財務状況は健全であると判断できる。	

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積極的に来店者とコミュニケーションを取るよう接客した。
 ②施設内に自由帳を設置し、利用者が要望などを書きやすいようにした。

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、要望など多くの方から情報収集できた。
 知ったきっかけ・・・SNSで知った。TVで見た。知人に教えてもらった。など
 来訪のきっかけ・・・景観が良さそうだから。特産品が買えて、ゆっくりくつろげるカフェもあるから。珍しい灯台があるから
 要望1・・・外灯が無く、「園地入り口～トイレ入り口スロープ周辺で転んだ」という方が3名ほどいた。駐車場や園地入り口付近は暗くて危ないので外灯をつけて欲しい。
 要望2・・・休憩舎である看板や表示が分かりにくく、「お店だと思い入りにくかった」という意見が多くあった。
 ②160件以上の書き込みがあった。景観や、施設の満足度は高評価の意見が多かった。バス停から歩くと遠い、という意見もあった。

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
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。	道中は細い道が多いが、住宅・民地との兼ね合いがあり、対応は難しい。引き続き地元を含めて協力し、来訪者の不安軽減を図っていきたい。
外灯を設置して欲しい（駐車場～園地入り口にかけて）	D	安全面を考慮すると外灯はあったほうが良いと思う。初日の出イベントや灯台ライトアップで夜間に利用者が多く集まる時も多いので。	施設として夜間の開放はないが、防犯面や冬季を含めて外灯の必要性について引き続きの検討が必要である。夜間イベントの際には、別途での対応を行っている。
休憩舎である事を案内する看板などの設置	A	入り口ドアに、休憩舎であり自由にご利用できる事を表記した。園地入り口や、建物の外壁などにも大きく表記する看板があったほうが良いと思う。	ニーズに対し、可能な範囲で迅速に対応いただいた。今後もより分かりやすい周知、休憩舎としての役割の周知を検討し、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。