令和 6 年度 指定管理者業務の評価表

1 施設概要

施設名	道の駅「伊勢志摩」	所在地	志摩市磯部町六川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	9,285,000	9,285,000	9,285,000	0
		利用料金	112,972	122,071	128,644	6,573
		その他	830,897	848,965	1,078,310	229,345
		計(a)	10,228,869	10,256,036	10,491,954	235,918
	支出	人件費	4,351,438	4,547,445	4,750,461	203,016
		管理運営費	3,861,706	3,744,939	3,904,990	160,051
		その他	602,600	396,300	203,392	-192,908
		計(b)	8,815,744	8,688,684	8,858,843	170,159
収支差引額(a-b)		1,413,125	1,567,352	1,633,111	65,759	

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	令和6年度は、特別記念きっぷの活用等により、収入その他が前年比増加した。支出については、最低賃金改定による人件費の上昇や、値上等による管理運営費の増加があった。
----------------------------------	--

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。観光農園開園時に物産館が実施したガラポン抽選会への協力等も行った。	総合的に適切な管理運営であった。観光協会としてのノウハウを活かすことで、自動車を利用した志摩市の観光拠点の一つとして機能していた。隣接施設や他事業との連携も見越した運営により、より効果的な観光案内を行っていただくとともに、市の顔となる施設として、引き続きイメージアップにも取り組んでいただきたい。

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。
	施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である「魅力的な地域情報を提供及び地域活性化を図るための拠点」に資することができた。	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。
	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	職員を適正に配置し、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	施設については修繕が必要な箇所等が多く、突発的な事項など都度協議を要するケースが多くある。
	各種管理記録等の整備・保管	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	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	運営に関連する地方自治法、道の駅「伊勢志摩」の設置及び管に関する条例等を理解し、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	利用者の快適な施設利用のために有益な観光情報等も提供、快適で清潔な施設運営、管理を実施した。	A	積極的に自主事業を行ったことで利用者の増加、利用者満足の上昇が図られた。
	利用者の平等な利用	A	職員間の情報共有のために週に1回打ち合わせを実施し、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	イベントの情報などを観光協会HPにて公表し、情報の発信に努めた。	B	インターネット環境のない利用者への周知について考慮されていなかった。
	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救急救命講習を実施した。	B	救急救命講習の実施は評価できるが、緊急時のマニュアルは早期に整備されたい。
	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	施設外の苦情、問題点を含め、迅速に相談、対応がなされている。
	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	市を通じ、物産館（店舗）と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。
	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	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。

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
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、備品等はきちんと整備されていた。
	備品・設備等の整理整頓	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	整理整頓が徹底されており、職員の意識も高かった。
	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。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調整を行った。内容もきちんと記録した。	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にかなりほこりがたまっている状態であった。
	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。普段の会計処理は簿記の有資格者が行い、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	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。
	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	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。）

○伊勢志摩観光コンベンション機構が年4回実施（伊勢・鳥羽・志摩市・南伊勢町18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ている。

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2,440の回答が回収され（道の駅単独で約70件回収）、道の駅伊勢志摩へのコメントは3件で、好意的な感想が2件、指摘事項が1件であった。指摘事項については具体性を欠いているものであった。

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
道の駅伊勢志摩に入りにくい（アンケートによる意見）	E	入りにくいというところが立地、動線、外装、内装などいずれによるところかが分かりかねるため、今後もアンケートやお客様の意見に耳を傾けていきたい。	意見の具体的なところがわかりかねるため、引き続きニーズ・意見に対する情報収集に努めていただきたい。
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。
地図やマップが欲しい（職員が聞いた意見）	C	車による来客者がほとんどであり、地図を希望されることが多くあるが、パンフレットの部数が限られることから、要望に応じられないことがある。引き続き市と連携し、必要な来訪者へ必要な情報提供ができるよう努めたい。	自動車を利用した志摩市の観光拠点の一つであり、地図の持つ意味の大きさは認識している。必要な情報提供ができる施設となるべく、市としても十分なパンフレットの提供を検討していく。

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と考える。（故障に伴う修繕も増加傾向にある。）おうむ石トンネル開通以降の変化についても注視していきたい。