

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	66				
施設名	森林公園大倉滝	担当課	観光課	内線	2209
		地域名	清見地域		
指定管理者	(株)ふるさと清見21				

1 施設の概要							
施設所在地	高山市清見町坂下981番地1						
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。						
施設の概要	飲食店舗、貸しコテージ9棟、公衆トイレ、駐車場【R6.4廃止】						
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期	短期	民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間へ譲渡（譲渡先がない場合は廃止）する。	

2 指定管理者制度の導入状況				
制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法		公募
現在の指定期間	平成 31 年度	～ 令和 5 年度	(5 年間)	
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))	

適正な管理に関する状況	
管理職員の配置	
配置人員	常勤 役員0.3人、社員・職員2人、パート・賃金4人
	非常勤 パート・賃金4人
業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況				
施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	14,770	15,303	18,716	17,410
前年度増減比 (%)		3.6%	22.3%	△7.0%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	アンケートをテーブルに常設			件数	81 件	
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果 (%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	接客対応の満足度	77.8	16.0	4.9	1.2			100
②	施設の清掃	69.1	24.7	6.2				100
③	料理の味の満足度	76.5	18.5	4.9				100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	ペットを連れてこれて嬉しかったです。				引き続き、利用者へのサービス向上に努める。		
	②	もう少しおもしろい内容の追加メニュー(デザートのような)があると良かった。				対応を検討する。		
	③							
市に対する意見	①							
	②							
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 81件
研修会・訓練 年1回	接遇研修、消防訓練、避難訓練を各1回実施
食堂利用者数 18,000人	食堂利用者数 17,410人

5 安定した管理能力に関する状況	
人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 1回
消防訓練、避難訓練	職員 各1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
地元農家からの食材等、直接購入	地元農家の活性化への貢献
せせらぎ街道の草刈り、整備活動への参加	人手不足により参加できなかった。

6 収支に関する状況(経費の縮減)						(単位:千円)
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容	
収入	使用料	20,867	21,530	27,170	25,529	食堂売上、貸しコテージ売上
	指定管理料	4,981	4,611	648	1,926	
	その他	334	1,023	974	503	
収入合計		26,182	27,164	28,792	27,958	
支出	人件費	15,206	15,922	16,756	16,501	給与等
	事務費	699	570	168	178	通信費等
	管理費	2,870	2,718	3,145	3,026	光熱水費、委託費等
	事業費	6,524	6,489	6,394	5,975	仕入等
	公租公課	1,070	1,421	1,891	1,637	消費税
	その他	67	36	9	87	雑費
	精算金			100	483	精算項目不用分
納入金						
支出合計		26,436	27,156	28,463	27,887	
指定管理業務収支		△254	8	329	71	
自主事業収支		110	191			
全体収支		△144	199	329	71	
[法人税]		8	8	8		

指定管理者の評価			
項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C+	SNS等を活用した情報発信を実施し利用者獲得に努め、地元食材を活用し地産地消へ貢献している。モニタリング調査では利用者の満足度が、令和4年度に比べて向上しており、指定管理者の努力が評価されている。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	地域に根差した団体として、市や地域との連携体制を構築している。接遇研修などの職員の人材育成を図るとともに、地元産の食材を優先して使用するなど、安定した施設管理が図られている。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	地元農家からの食材の直接仕入れ等により経費の縮減に努めるとともに、SNSや地域情報誌での情報発信等に取り組み、収入確保に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (67.0)	C+	SNSや情報誌を活用した情報発信により利用者獲得に努めている。また、職員の人材育成や地域と連携した取り組みを行うなど、安定した施設管理が図られている。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	74						
施設名	野麦峠お助け小屋	担当課	観光課			内線	2209
		地域名	高根地域				
指定管理者	(一財)高根村観光開発公社						

1 施設の概要

施設所在地	高山市高根町野麦592番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	休憩所、食堂、公衆トイレ			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期
		— 野麦峠の館及び野麦の里の機能を集約し、引き続き行政による管理・運営を行う。		

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 パート・賃金2人
	非常勤

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	2,313	1,247	-	3,159
前年度増減比 (%)		△46.1%	△100.0%	

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	食堂レジにアンケート用紙を設置		件数	32 件		
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設の管理・運営の全般について	18.8	12.5	62.5	6.3			100
②	利用者対応について	21.9	34.4	34.4	9.4			100
③	清掃や衛生面について	31.3	37.5	25.0	6.3			100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	明治時代の工女さん達の思い、いつまでも守りぬいて下さい。				引き続き、利用者へのサービス向上に努める。		
	②							
	③							
	④							
市に対する意見	①							
	②							
	③							
	④							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 32件
利用者数 5,000人	利用者数 3,159人

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 0回
救急救命講習	職員 1回
防火訓練、避難訓練	職員 各1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)					
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	2,036	1,018	2,830	食堂等売上
	指定管理料	2,544	2,821	499	4,422
	その他			57	
収入合計		4,580	3,839	556	7,252
支出	人件費	2,081	2,205	159	2,952
	事務費	203	165	63	363
	管理費	1,352	669	253	2,315
	事業費	804	476		864
	公租公課	181	95	80	4
	その他	42	62	1	59
	精算金		167		313
納入金					
支出合計		4,663	3,839	556	6,870
指定管理業務収支		△83			382
自主事業収支					
全体収支		△83			382
[法人税]					

7 指定管理者の評価			
項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C	県道奈川野麦高根線の通行止めが解除となり、目標としていたコロナ禍前の水準までは回復しなかったものの、利用者の増加に努めている。より、施設のPRに努めるとともに、さらなる集客を図る必要がある。
安定した管理能力(20)	D+ (9.0)	C	地域に根差した団体として、市や地域と連携しつつ施設の運営を行ってきたものの、人員不足等により組織の経営をはじめ、施設の運営面においても体制の弱さがみられる。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C	燃料費の高騰や利用者数の回復に伴う支出増もある中、細やかな経費の縮減を図るとともに、地元野菜や山菜の販売による収入確保の取り組みに努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (61.0)	C	県道奈川野麦高根線の通行止めが解除となり、利用者が戻ってくる中、経費縮減や収入確保に取り組んできたが、団体経営の体制の弱さが指定管理事業へ影響した。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	76					
施設名	ひだ清見ラベンダー公園	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	清見地域			
指定管理者	(一社)ひだ清見観光協会					

1 施設の概要

施設所在地	高山市清見町三日町2431番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	ラベンダー畑、管理棟、東屋、遊歩道【R5.9廃止】			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	廃止	時期
		短期	隣接するウッドフォーラムの敷地内へ移転し、ウッドフォーラムの機能として位置付け、既存施設は廃止する。	

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 社員・職員0.3人、契約社員・嘱託0.8人、パート・賃金1.4人
	非常勤 パート・賃金2人

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
6月下旬	市職員による現地調査を実施。育成管理のほか清掃等も実施され適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	4,174	4,264	9,580	16,146
前年度増減比 (%)		2.2%	124.7%	68.5%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	アンケート用紙の設置による任意記入方式		件数	82 件		
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設のサービス(運営内容)について	68.3	22.0	8.5	1.2			100
②	施設内は安全に利用できたか	78.0	14.6	7.3				100
③	清掃や衛生面などきれいな状態か	82.9	11.0	6.1				100
利用者等からの要望・意見と対応					対応			
指定管理者に対する意見	①	閉園はとても残念です。今まで本当にありがとうございました。						
	②	ラベンダー大好きです。今年で最後ののがとても淋しいです。						
	③	今までありがとうございました。たくさん遊ばれました。						
市に対する意見	①							
	②							
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価
・『HAPPYラベンダーフェスタfinal』…物販、キッチンカー、ワークショッ プの開催 ・ラベンダー掘り起し体験…ラベンダー株の掘り起し体験を開催	実績 R5.7.9 HAPPYラベンダーフェスタ開催 3,683人 R5.7.29～31 ラベンダー掘り起し体験開催 128人 多くの方に訪れてもらえ、参加者の満足度も高い。

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 82件
研修会、訓練(避難訓練1回) ウッドフォーラムと同時開催	研修会、避難訓練 1回
来場者数 11,500人	来場者数 16,146人

5 安定した管理能力に関する状況

実施内容	対象・回数など
ラベンダーの栽培管理(専門家による指導)	延べ18日

地域との連携・取り組み内容	結果・成果
取り組み	結果・成果
飛騨地域の関係団体等と協力連携し、イベントを盛り上げる。	ラベンダー公園の最後を盛り上げるため、近隣道の駅と連携したイベントを行った。

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	2,737	2,737	2,737	2,797	
	その他					
収入合計		2,737	2,737	2,737	2,797	
支出	人件費	1,317	1,378	1,440	1,796	給与
	事務費	1		3	4	手数料
	管理費	885	1,124	642	780	公園管理委託費、消耗品
	事業費					
	公租公課	129	49	209	217	消費税
	その他					
	精算金				1	精算項目不用分
納入金						
支出合計		2,332	2,551	2,294	2,798	
指定管理業務収支		405	186	443	△1	
自主事業収支						
全体収支		405	186	443	△1	
[法人税]						

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	c+ (19.5)	c+	施設の清掃及び管理等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	b (30.0)	c+	ホームページやSNS(フェイスブック、インスタグラム)を活用した情報発信や、清見地域内の2つの道の駅とも連携したイベントを開催し、来場者の獲得に努めた。
安定した管理能力(20)	c+ (13.0)	c+	地元のラベンダー栽培農家からの指導を受け、生育状態の良いラベンダーの一部は、ウッドフォーラム飛騨へ移植した。規模は小さくなるが、引き続きラベンダーを楽しんでいただける取り組みを図った。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	b	当該施設は令和5年度で廃止するため、営業の最後の年であったが、多くの来場者を迎えられよう、管理体制を強化したことから経費が昨年度より増加した。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (69.0)	C+	施設の適正な管理が行われており、利用者の満足度に反映されている。また、花卉(ラベンダー)の一部を移植し、規模は小さくなるが、引き続き楽しんでいただける取り組みを図った。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	77					
施設名	飛騨民俗村	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	高山地域			
指定管理者	(有)トータルプランニングオフィス 飛騨					

1 施設の概要

施設所在地	高山市上岡本町1丁目590番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	国指定重要文化財4棟、国登録有形文化財1棟、県指定重要文化財8棟、市指定重要文化財15棟、駐車場、文学散歩道など			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期
		—	引き続き行政による管理・運営を行う。	

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	公募	
現在の指定期間	平成 31 年度 ~ 令和 5 年度	(5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))	

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 役員2人、社員・職員6.9人、パート・賃金3.9人
	非常勤 パート・賃金1人

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果

実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。市への事前相談が十分に履行できていない点に注意した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	52,081	57,696	97,545	165,057
前年度増減比 (%)		10.8%	69.1%	69.2%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法			休憩所におけるアンケート用紙の設置、QRコードでのアンケート		件数	2,141 件	
	その他の手法								
	意見交換会								
アンケート結果 (%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計	
①	接客態度	80.6	17.0	2.3				100	
②	建物の管理	62.7	31.3	4.8	0.8		0.3	100	
③	清掃、衛生状況	60.4	33.3	5.8	0.4			100	
利用者等からの要望・意見と対応					要望・意見				対応
指定管理者に対する意見	①	駐車場料金もクレジットカードで決済してほしい。				対応を検討する。			
	②	靴を履いたまま寝た中に気づいてしまふお客さんがいるため、着衣の追加を。				施設の状態を踏まえ、対応を検討する。			
	③	建物内で顔をぶつけたり、足元の段差でつまづく人を何人も見かけた。				施設の状態を踏まえ、対応を検討する。			
市に対する意見	①	駐車場利用について、自己申告制でどうかと思う。不公平です。				施設の状態を踏まえ、対応を検討する。			
	②	ベビーカーで通りにくい敷設道がありました。				施設の状態を踏まえ、対応を検討する。			
	③	新着着履や陣子が市営ホテルになつてしまつていたので、着履を返却を感しました。				施設の状態を踏まえ、対応を検討する。			

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
モニタリング 年間入館者数の5%	達成率25.9%、回答数2,141件／目標値8,252件
入館者数 100,000人(うち、市民入館者 5,500人)	入館者数 165,057人(うち、市民入館者 4,833人)
四季を通じた催しやライブアップなどイベント開催などによる利用促進	新たな試みとして蚤の市を子供伝承芸能や飲食出店と組み合わせて開催した。

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
学芸研修、接遇研修、技術研修	職員 各1回
救急救命講習	職員 2回
消火訓練、避難訓練	職員 各2回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
収蔵民具のメンテナンスを地元有志の方々と実施	学芸員も交えて行い、勉強会も兼ねての作業となり満足度の高いものとなった。
飛驒の里エリア、飛驒の里通りエリアの清掃活動への参加	里通りのゴミ拾いや雑草などを除去した。(毎月実施)
地元町内会への協力	上岡本町・西之一色町両町内会に加入

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	26,261	30,361	59,528	106,011	入館料、駐車料等
	指定管理料	42,574	33,822	14,866		
	その他					
収入合計		68,835	64,183	74,394	106,011	
支出	人件費	43,426	39,467	45,089	48,570	給与等
	事務費	6,693	5,477	7,096	9,975	消耗品費、通信費等
	管理費	8,097	9,734	12,512	14,475	光熱水費、委託等
	事業費	3,563	3,529	4,076	6,129	実演事業費等
	公租公課	4,547	4,547	5,212	5,353	消費税
	その他					
	精算金	1,421	639	8	2,166	精算項目不用分
納入金					562	
支出合計		67,747	63,393	73,993	87,230	
指定管理業務収支		1,088	790	401	18,781	
自主事業収支						
全体収支		1,088	790	401	18,781	
[法人税]		819	790	400	6,000	

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	c (16.5)	d	施設の清掃及び法定点検等の定例的な業務は適正に行っている。構築物や設備の老朽化・き損に伴う対応において、市と連携した対応に努められたい。
利用促進・サービス向上(40)	c+ (26.0)	c+	新聞等を通じた情報発信、イベントや体験メニューの提供、代理店を通じた団体客の誘致など、利用者の獲得に努めている。モニタリング調査で把握した利用者ニーズも踏まえつつ、サービス向上に努められたい。
安定した管理能力(20)	c+ (13.0)	c	入館者の安全を確保するため応急処置訓練や消火避難訓練などにより職員の人材育成に努めている。文化財の保存・活用を推し進めつつ、地域と連携した取組みを図られたい。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	インバウンドの回復やイベントの開催に伴い利用者数が増加しているため、支出も増加しているが、きめ細かな経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (62.0)	C	施設の管理において市と連携した対応が必要である。飛驒民俗村再整備構想に基づき、指定管理者・地元・市が協力して賑わい創出を目指す積極的な事業推進を図られたい。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	79						
施設名	乗鞍バスターミナル	担当課	観光課			内線	2209
		地域名	丹生川地域				
指定管理者	乗鞍国際観光(株)						

1 施設の概要

施設所在地	高山市丹生川町岩井谷 1223番地				
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。				
施設の概要	総合案内所・売店・食堂・待合室・救護所				
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期	—
引き続き行政による管理・運営を行う。ただし、乗鞍岳全体の利活用を検討する中で、施設のあり方を検討する。					

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 16 年 4 月	募集の方法	公募		
現在の指定期間	平成 31 年度 ~ 令和 5 年度	(5 年間)			
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))		

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤
	非常勤 社員・職員2人、パート・賃金4人

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	17,612	19,334	24,144	15,706
前年度増減比 (%)		9.8%	24.9%	△34.9%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法		アンケート用紙を配付し任意記入		件数	225 件	
	その他の手法							
	意見交換会	飛騨乗鞍観光協会総会						
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設の管理運営全般について	36.5	36.1	22.8	4.6			100
②	接客対応について	44.1	26.5	25.6	3.8			100
③	施設の清掃、衛生面について	52.6	32.4	11.3	3.8			100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	お食事処の対応が怖い。				利用者へのサービス向上に努める。		
	②	食堂のメニューを増やしてほしい。				対応を検討する。		
	③	売店でカード払いが出来るようにしてほしい。				対応を検討する。		
市に対する意見	①	小さくていいので、安全な喫煙所がほしい。				施設の状況を踏まえ、対応を検討する。		
	②	トイレの照明をもう少し明るくしてほしいです。(目が悪いので)				施設の状況を踏まえ、対応を検討する。		
	③	荷物預かり場所が分からなかったので、表記がほしい。				施設の状況を踏まえ、対応を検討する。		

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 200件以上	回答数 225件
食堂及び売店売上 28,000千円	食堂及び売店売上 36,563千円

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 1回
救命救急講習	職員 1回
消防訓練、避難訓練	職員 各1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
乗鞍観光協議会の会員として登山道の管理、外来植物除去の実施	乗鞍の自然環境を保護することができた。
乗鞍岳合同パトロールの協力	自然に対する保護意識の向上に努めた。
乗鞍観光協会の行事への協力	豊平で行われる各種行事に協力した。

6 収支に関する状況(経費の縮減)					
(単位:千円)					
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	14,864	20,316	43,040	36,563 ;食堂売上、売店売上等
	指定管理料	9,556	5,751	1,041	2,885
	その他	1,009	982	953	585 ;自家発電電気使用料等
収入合計		25,429	27,049	45,034	40,033
支出	人件費	9,393	7,924	12,805	11,804 ;給与等
	事務費	1,773	1,475	2,690	1,382 ;通信費等
	管理費	6,627	6,962	10,415	8,044 ;燃料費等
	事業費	7,141	10,242	19,079	14,876 ;仕入等
	公租公課	1,147	380	44	1,367 ;消費税等
	その他				
精算金			6		
納入金					
支出合計		26,081	26,989	45,033	37,473
指定管理業務収支		△652	60	1	2,560
自主事業収支					
全体収支		△652	60	1	2,560
[法人税]			59		

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C+	乗鞍スカイラインの通行止めの影響で利用者数が激減したが、SNS等を活用した情報発信を実施し、利用者の獲得に努めている。モニタリング調査によると利用者の満足度も概ね好評であるものの、利用者サービスの更なる向上に努められたい。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C+	地域に根差した団体として、乗鞍美化の会等と連携し、外来植物除去などの自然環境保護活動や、安定した施設の管理に努めている。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	乗鞍スカイラインの通行止めの影響等による営業期間の短縮により、利用者数が激減したものの、仕入費や管理経費の見直しを図りつつ、施設の管理・運営に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	乗鞍スカイラインの通行止めにより利用者数は激減したが、利用者へのサービス向上に努めている。施設は適正に管理されており、地域と連携した取組みを行うなど、安定した施設管理が図られている。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	83					
施設名	そばの里荘川	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	荘川地域			
指定管理者	(一財) 荘川観光振興公社					

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町中畑61番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	レストラン、そば道場、五連水車、製粉小屋、交流施設2棟、駐車場、自然散策道			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期
		短期	レストランについては、民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間へ譲渡（譲渡先がない場合は廃止）する。未利用の交流施設については、有効活用を図る。	

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 社員・職員1人、パート・賃金5人
	非常勤

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	15,255	15,244	20,442	19,621
前年度増減比 (%)		△0.1%	34.1%	△4.0%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	店舗入口にアンケート用紙を設置し、利用者が任意で記入。			件数	68 件	
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果（％）		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設のサービスについて	70.6	20.6	7.4	1.5			100
②	スタッフの対応について	73.5	19.1	5.9	1.5			100
③								
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①							
	②							
	③							
市に対する意見	①	バリアフリーであるため利用しやすい。				引き続き適正な維持管理を行う。		
	②							
	③							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 68件
食堂利用者数 19,000人	食堂利用者数 19,621人

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 1回
経営改善研修	職員 1回
消防訓練、避難訓練、救急救命講習	職員 各1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果

6 収支に関する状況(経費の縮減)					
(単位:千円)					
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	20,442	20,692	28,384	28,826 ;飲食売上
	指定管理料	10,468	10,148	7,567	10,094
	その他			49	
収入合計		30,910	30,840	36,000	38,920
支出	人件費	16,491	16,554	17,061	17,219 ;給与等
	事務費	671	718	871	972 ;手数料等
	管理費	5,193	5,369	6,331	5,613 ;光熱水費等
	事業費	5,690	5,947	7,824	7,581 ;仕入等
	公租公課	1,958	1,734	1,765	1,980 ;消費税
	その他				
精算金			4	7	1,075 ;精算項目不用分
納入金					
支出合計		30,003	30,326	33,859	34,440
指定管理業務収支		907	514	2,141	4,480
自主事業収支					
全体収支		907	514	2,141	4,480
[法人税]					

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	C+ (19.5)	C+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C+ (26.0)	C+	ラジオによるPR放送など施設情報の発信や電子決済手段の拡充など、サービス向上に努めている。「そばの里荘川」内の他の未利用施設も含めて、施設全体の利活用を図られたい。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C+	各種研修などにより職員の人材育成や業務改善に努めている。また、関係団体(飛騨ふるさと村役場)と連携した取り組みを行うなど、安定した管理に努めている。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	地元野菜の積極的な仕入れや仕入原価の見直しにより、地産地消と経費の縮減に努めている。また、閑散期の職員配置の見直しを図るなど、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	情報発信、サービス向上及び経費の縮減に努めている。引き続き、「そばの里荘川」として、他の未利用施設も含めて施設全体の利活用を図られたい。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	84					
施設名	荘川の里	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	荘川地域			
指定管理者	(一財) 荘川観光振興公社					

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町新淵53番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	県指定重要文化財1棟、市指定文化財4棟、管理棟、便所、資料館、駐車場など			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期
			—	引き続き行政による管理・運営を行う。

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	非公募	
現在の指定期間	平成 31 年度 ~ 令和 5 年度	(5 年間)		
利用料金制	有	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))	

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 パート・賃金2人
	非常勤

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	1,403	2,360	3,143	4,817
前年度増減比 (%)		68.2%	33.2%	53.3%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	入口にアンケート用紙を設置し、利用者が任意で記入。			件数	116 件	
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	従業員の対応について	92.2	7.8					100
②	施設の説明について	92.2	6.0	0.9	0.9			100
③	施設の清掃について	94.0	6.0					100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①							
	②							
	③							
	④							
市に対する意見	①							
	②							
	③							
	④							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
モニタリング 100件以上	回答数 116件
入館者数 1,900人	入館者数 4,817名

5 安定した管理能力に関する状況

実施内容	対象・回数など
接遇研修	職員 1回
消防訓練、避難訓練、救急救命講習	職員 各1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
小学校児童の受け入れ	小学校児童の授業に荘川の里を利用してもらった。

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料	457	441	631	1,374	入館料、売店売上
	指定管理料	8,020	8,612	7,664	8,478	
	その他	5				
収入合計		8,482	9,053	8,295	9,852	
支出	人件費	4,486	6,140	4,819	4,797	賃金等
	事務費	107	71	354	366	通信費等
	管理費	1,669	2,136	1,437	1,775	委託費、光熱水費等
	事業費	113	129	50	266	仕入等
	公租公課	612	542	612	638	消費税
	その他					
	精算金		35	13	76	精算項目不用分
納入金						
支出合計		6,987	9,053	7,285	7,918	
指定管理業務収支		1,495		1,010	1,934	
自主事業収支				2		
全体収支		1,495		1,012	1,934	
[法人税]						

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(30)	c+ (19.5)	c+	施設の清掃及び法定点検等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	b (30.0)	b	SNS等を活用した情報発信や団体客の誘致を実施し、利用者の獲得に努めている。モニタリング調査で把握した利用者ニーズも踏まえつつ、引き続きサービス向上に努められたい。
安定した管理能力(20)	c+ (13.0)	c+	各種研修などにより職員の人材育成に努めており、モニタリング調査結果にも表れている。引き続き、地域と連携した取組みを図られたい。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	入出が必要な草刈作業時には、グループ施設から人員を派遣し対応することで、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (69.0)	C+	施設を適正に管理しつつ、インバウンドや日本人の団体客の獲得に努めている。引き続き、利用者ニーズを踏まえた取組みや地域と連携した取組みに努められたい。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	90					
施設名	飛騨高山観光案内所	担当課	観光課		内線	2209
		地域名	高山地域			
指定管理者	ヤマト運輸(株)飛騨高山営業所					

1 施設の概要

施設所在地	高山市花里町5丁目51番地			
設置目的	観光交流事業の推進を図ることにより、地域の活性化を促進する。			
施設の概要	観光案内所			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期
			—	引き続き行政による管理・運営を行う。

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 26 年 4 月	募集の方法	公募	
現在の指定期間	平成 31 年度 ~ 令和 5 年度	(5 年間)		
利用料金制	無	評価区分	Ⅱ(収益施設(観光施設・市営駐車場))	

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 契約社員・嘱託5人
	非常勤

業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	市職員による現地確認を実施。清掃等も実施され、適正に管理されていることを確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	40,117	43,581	114,319	171,745
前年度増減比 (%)		8.6%	162.3%	50.2%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	観光案内所を利用された観光客へアンケート用紙を配布		件数	78 件		
	その他の手法							
	意見交換会							
アンケート結果(%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	施設の管理・運営全般について	10.3	32.1	48.7	9.0			100
②	利用者対応について	6.4	20.5	71.8	1.3			100
③	観光案内について	9.0	28.2	52.6	10.3			100
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	混んでいる時間だと待つ時間が多く感じた。				引き続き、利用者へのサービス向上に努める。		
	②							
	③							
	④							
市に対する意見	①							
	②							
	③							
	④							

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
観光案内所独自のチラシを作成・配付	独自チラシを作成・配付した。
利用者数 120,000人	実績 171,745人

5 安定した管理能力に関する状況

実施内容	対象・回数など
JNTO認定外国人観光案内所研修 (WEB)	職員 1回
接遇研修	職員 1回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
情報共有の推進	JR、濃飛乗合自動車などと情報の共有を図った。

6 収支に関する状況(経費の縮減)					
(単位:千円)					
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料				
	指定管理料	14,184	14,184	14,184	14,340
	その他				
収入合計		14,184	14,184	14,184	14,340
支出	人件費	11,933	15,062	13,177	11,916 ;給与
	事務費	15			39
	管理費	737	762	816	668 ;光熱水費等
	事業費				
	公租公課	74	75	72	64 ;消費税
	その他				
精算金					
納入金					
支出合計		12,759	15,899	14,065	12,687
指定管理業務収支		1,425	△1,715	119	1,653
自主事業収支					
全体収支		1,425	△1,715	119	1,653
[法人税]					

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理 (30)	c+ (19.5)	b	施設の清掃及び管理等を適正に実施するなど、仕様書の要求水準を満たした適正な管理に努めている。
利用促進・サービス向上 (40)	c+ (26.0)	c+	常に新しい情報入手し、お客様にリアルタイムな情報提供を行うとともに、店舗の営業時間を把握するなど、変化する利用者ニーズへ逐次対応している。しかし、実施を計画していた自主事業が遂行できなかった。
安定した管理能力 (20)	c (11.0)	b	観光案内研修など職員の育成を図るとともに、観光協会などと連携した誘客活動を行っているものの、指定管理担当者の異動等に伴う連携や調整を図られたい。
経費の縮減 (10)	c (5.5)	c+	経費の縮減を図った施設運営に努めているものの、収支報告書に誤記があるなど、事務処理の適正執行に努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (62.0)	B	利用者ニーズを踏まえつつ、施設の適正な管理に努めているが、平成31年度以降、毎年度計画している自主事業を5年連続実施できなかった。また、収支報告書に誤記があるなど、事務処理の適正執行に努められたい。