

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	70		
施設名	森林公園大倉滝	担当課	観光課
		地域名	清見地域
指定管理者	(株)ふるさと清見21		
		内線	2209

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				
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))

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0.5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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	16,899	14,770	15,303	18,716
前年度増減比 (%)		△12.6%	3.6%	22.3%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	アンケートを店内に常設		件数	102 件		
	その他の手法							
	意見交換会	まちづくり協議会、町内会連合会、観光協会等						
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	59.8	17.6	17.6	2.9	2.0		100
②	施設の清掃	52.0	18.6	23.5	2.9	2.9		100
③	料理の味の満足度	56.9	26.5	11.8	2.9	2.0		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	今後の運営方法が見直される中、当該施設の継続的な営業や施設の譲渡が受けられないか。			市と協議しつつ、対応を検討する。			
	②							
	③							
市に対する意見	①	駐車場・トイレは、大倉滝の見学者にとって必要な施設のため、継続して利用できるようにしてほしい。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	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 102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 18,716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	食材等の直接購入を実施、地産地消・地域活性化へ貢献した。

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	25,795	20,867	21,530	27,170	食堂売上、貸しコテージ売上
	指定管理料	101	4,981	4,611	648	
	その他	487	334	1,023	974	
収入合計		26,383	26,182	27,164	28,792	
支出	人件費	14,574	15,206	15,922	16,756	給与等
	事務費	630	699	570	168	消耗品費等
	管理費	2,996	2,870	2,718	3,145	光熱水費、委託費等
	事業費	6,280	6,524	6,489	6,394	仕入等
	公租公課	1,669	1,070	1,421	1,891	消費税
	その他	65	67	36	9	雑費
	精算金	1			100	除雪費
納入金						
支出合計		26,215	26,436	27,156	28,463	
指定管理業務収支		168	△ 254	8	329	
自主事業収支		△ 143	110	191		
全体収支		25	△ 144	199	329	
[法人税]			8	8	8	

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+	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が、モニタリング調査では利用者の満足度が低い結果も見受けられ、要因分析のうえ利用者ニーズを踏まえた対応が必要である。
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つつ、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ことにより、安定した施設管理が図られている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	d+	電気料等の高騰や利用者数の増加に伴う支出増もある中、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組みを行うなど、安定した施設管理が図られている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	74		
施設名	モンデウス飛騨位山スノーパーク	担当課	観光課
		地域名	一之宮地域
指定管理者	(一財)位山ふれあいの里		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市一之宮町7846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	索道施設、人工降雪設備、食堂		
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続・廃止
		時期	短期
			アルコピアとモンデウスのどちらか一方のスキー場を廃止する。

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 19 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	令和 2 年度 ~ 令和 4 年度 (3 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0.5人、契約社員・嘱託1人、パート・賃金1人
	非常勤 パート・賃金61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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	13,133	23,480	29,814	27,253
前年度増減比 (%)		78.8%	27.0%	△8.6%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	センターハウスにてアンケート箱を設置		件数	23 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	施設管理について	52.2	26.1	8.7			13.0	100
②	利用者への対応について	60.9	8.7	8.7			21.7	100
③	施設の清掃や衛生状況について	69.6	8.7	8.7			13.0	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							
市に対する意見	①	冬1階が寒い。	施設の状況を踏まえ、対応を検討する。					
	②	来シーズンは市営と聞か悪くならないように。	引き続き、利用者へのサービス向上に努める。					
	③							

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
クワッドリフト下り線乗車運行及びスノーシューツアーの実施	実績 352人 リフト下り線乗車運行により利用者の利便性の向上が図られている。

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 23件
接遇研修2回・消防訓練1回・避難訓練1回・救命救急講習1回	接遇研修1回・消防訓練2回・避難訓練1回・救命救急講習0回
スキー場入場者数 30,000人	スキー場入場者数 27,253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	職員 2回
避難訓練	職員 1回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
スペシャルホリデーの実施	地域(まち協・民宿組合・観光協会)と連携した取り組みとして実施できた。
地元団体の活動協力	施設の貸し出し及び無料開放

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	40,900	59,671	78,204	79,385	リフト使用料等
	指定管理料	45,138	32,256	26,547	53,581	
	その他					
収入合計		86,038	91,927	104,751	132,966	
支出	人件費	24,682	29,989	30,762	33,180	給与
	事務費	2,024	1,997	2,329	2,323	通信費・印刷費等
	管理費	45,482	49,103	59,691	82,926	光熱水費、委託費等
	事業費	7,224	5,832	6,974	8,640	仕入等
	公租公課	3,167	3,412	4,081	4,537	消費税
	その他	542	956	1,340	1,287	支払利息等
	精算金			39	1	除雪費
納入金						
支出合計		83,121	91,289	105,216	132,894	
指定管理業務収支		2,917	638	△ 465	72	
自主事業収支		223	155	113	120	
全体収支		3,140	793	△ 352	192	
[法人税]				72	72	

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+	SNS等を活用した情報発信を実施し、利用者の確保に努められた。モニタリング調査の回答数が少ないため、利用者ニーズの把握に努められたい。
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、市や地域と連携体制を構築しつつ、接遇研修などの職員の人材育成を図るとともに、地域や観光協会などと連携した誘客活動を行うなど、安定した施設の管理が行われている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	電気料高騰に伴う支出増もあるため、使用料収入に応じた施設運営や新たな収入の確保に努める必要がある。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (67.0)	C+	職員の人材育成や地域等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が、スキー環境をとりまく状況を踏まえつつ、収支状況に応じた施設運営や新たな収入の確保に努める必要がある。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	78		
施設名	胡桃島キャンプ場	担当課	観光課
		地域名	朝日地域
指定管理者	(株)サンサンあさひ		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市朝日町胡桃島1251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	管理棟、コテージ7棟、テントサイト、炊飯所、トイレ				
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡・転用	時期	中期
<small>キャンプ場部分は、民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間への譲渡(譲渡先がない場合は廃止)を行う。ロッジ部分については、引き続き高地トレーニングエリアの宿泊施設等として活用する。</small>					

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	<table border="1"> <tr> <td>常勤</td> <td>社員・職員0.2人</td> </tr> <tr> <td>非常勤</td> <td>パート・賃金2人</td> </tr> </table>	常勤	社員・職員0.2人	非常勤	パート・賃金2人
常勤	社員・職員0.2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
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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	3,151	2,697	2,329	2,836
前年度増減比 (%)		△14.4%	△13.6%	21.8%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	コテージ、キャンプ場受付に設置		件数	132 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	92.4	1.5	6.1				100
②	室内の清掃状況	84.1					15.9	100
③	設備・備品の状況	73.5	6.8	5.3			14.4	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	コテージは清掃が行き届いており素晴らしい。とてもキレイに清掃されており、何年経っても快適です。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	②	業務的な管理入りに会いに来ています。あたたかな接客感謝いたします。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	③	考えられるリスクに対し注意表示もされており大変満足です。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
市に対する意見	①	平日と週末で料金を変えると利用者が分散して良いと思います。			施設の状況を踏まえ対応を検討する。			
	②	備品が充実しており快適です。バリアフリーの設備が非常に使いやすいとありがたかったです。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	③	キャンプサイトのトイレを水洗にしてほしい。			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 100件	回答数 132件
利用者数 コテージ1,200人、キャンプサイト1,300人	利用者数 コテージ1,383人、キャンプサイト1,453人
接遇研修、消防訓練各1回	各1回実施

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	職員 1回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
地元観光協会と連携した情報発信	朝日地域のイベントと合わせて情報発信を実施した。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	8,229	7,485	6,959	8,655	施設使用料
	指定管理料	1,193	1,179	2,287	1,270	
	その他					
収入合計		9,422	8,664	9,246	9,925	
支出	人件費	4,298	4,279	4,897	5,542	給与
	事務費	1,017	757	1,292	832	消耗品費
	管理費	2,673	2,613	2,804	3,054	光熱水費等
	事業費	5	6	48	22	広告宣伝費
	公租公課	211	195	171	447	消費税
	その他	15	10	2		
	精算金					
納入金						
支出合計		8,219	7,860	9,214	9,897	
指定管理業務収支		1,203	804	32	28	
自主事業収支						
全体収支		1,203	804	32	28	
[法人税]		26	31	31	28	

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	インターネット予約が新規利用者の獲得に繋がっている。また、モニタリング調査からも利用者の満足度は高いものとなっていることが伺え、多くのリピーターによって利用されている。
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、市や地域と連携体制を構築しつつ、接遇研修など職員の人材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うなど、安定した施設の管理が図られている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	電気料等の高騰による支出増や、利用者数の増加に伴う支出増もある中、経費の縮減に努めているが、既に更なる経費縮減が困難な状況である。
	* (*)	*	
総合評価	B (71.0)	B	施設の適正な管理が行われており、モニタリング結果からも利用者の満足度に反映されている。また、職員の人材育成や観光協会と連携した取組みを行うなど、安定した施設管理が行われている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	80		
施設名	塩沢温泉七峰館	担当課	観光課
		地域名	高根地域
指定管理者	(一財)高根村観光開発公社		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市高根町上ヶ洞290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	宿泊・温泉施設					
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期	長期	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、施設のあり方の再検討)する。

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 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2人、契約社員・嘱託1人、パート・賃金2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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	18,584	7,884	7,079	9,693
前年度増減比 (%)		△57.6%	△10.2%	36.9%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	フロント及び客室に設置、任意で記入	件数	106 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	施設のサービス全般			100.0				100
②	受付対応の接客態度	9.4	90.6					100
③	施設の清掃、衛生面	5.7	93.4	0.9				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							
	②							
	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
手作りみそ体験ツアー、無塩の漬物「すな」販売	手作りみそ体験ツアー 22人参加、無塩の漬物「すな」 783袋販売

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
利用者数 10,500人	利用者数 9,693人
モニタリング 60件以上	回答数 106件

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
火焔そば打ち講習会	職員 4回
防火・避難訓練	職員 2回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
地域住民の雇用	地元住民の雇用の場を提供した。
地元高冷地野菜、山菜等の食材利用と地域伝統食の積極的な活用	地場産品の食材を提供した。
宴会等の送迎	参加者のニーズに応じた送迎を実施した。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	36,281	13,746	10,110	14,312	宿泊料等
	指定管理料	24,837	25,549	31,609	30,818	
	その他					
収入合計		61,118	39,295	41,719	45,130	
支出	人件費	22,460	18,075	19,158	20,677	給与
	事務費	2,920	2,238	2,344	1,951	消耗品費、通信費等
	管理費	17,117	13,216	15,374	15,991	光熱水費、委託費等
	事業費	7,138	3,275	3,191	4,793	食材仕入等
	公租公課	2,271	1,643	1,525	1,542	消費税
	その他	276	180	126	175	雑費
	精算金					
納入金						
支出合計		52,182	38,627	41,718	45,129	
指定管理業務収支		8,936	668	1	1	
自主事業収支		352	29	△ 258	40	
全体収支		9,288	697	△ 257	41	
[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)	b	ホームページ、SNS等を活用した情報発信や手作りみそ体験ツアー、地域伝統食、地元食材の提供などの事業を実施し、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上に努めているものの、モニタリング調査結果からも満足度の向上を図りたい。
安定した管理能力(20)	c (11.0)	c+	地域に根差した団体として、市や地域と連携体制を構築してきたが、組織における事務処理能力など施設の運営面において弱い面が見受けられる。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	電気料等の高騰や利用者数増加に伴う支出増もある中、棚卸の徹底や消耗品の購入抑制など経費の縮減を図るとともに、新メニューの提供などによる収入確保の取組みにも努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (63.0)	C+	情報発信や自主事業を実施し、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上に努めるとともに、経費縮減や収入確保に取組んでおり、地域に根差した団体として活動しているものの、人員体制の見直しなど運営面の効率化に努められたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	81		
施設名	野麦峠お助け小屋	担当課	観光課
		地域名	高根地域
指定管理者	(一財)高根村観光開発公社		
		内線	2209

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 令和3年8月豪雨災害による県道39号奈川野麦高根線の全面通行止めの影響で、閉鎖中		
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
6月1日	市職員による現地確認を実施。指定管理者と共に施設状況等の点検確認を行った。
8月29日	市職員による現地確認を実施。指定管理者と共に備品状況等の点検確認を行った。
10月28日	市職員による現地確認を実施。指定管理者と共に電気設備等の点検確認を行った。

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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	4,502	2,313	1,247	0
前年度増減比 (%)		△48.6%	△46.1%	△100.0%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	件数		0 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								
②								
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							
	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

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

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)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	3,664	2,036	1,018		
	指定管理料	1,727	2,544	2,821	499	
	その他				57	雑収入
収入合計		5,391	4,580	3,839	556	
支出	人件費	2,570	2,081	2,205	159	給与
	事務費	165	203	165	63	通信費等
	管理費	1,632	1,352	669	253	保険料等
	事業費	1,382	804	476		
	公租公課	198	181	95	80	消費税
	その他	81	42	62	1	雑費
	精算金			167		
納入金						
支出合計		6,028	4,663	3,839	556	
指定管理業務収支		△ 637	△ 83			
自主事業収支						
全体収支		△ 637	△ 83	0	0	
[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+	令和3年8月豪雨災害による県道39号奈川野麦高根線の全面通行止めの影響で、閉鎖中の施設の点検のため、長野県側を經由して定期的な巡回に努めている。
利用促進・サービス向上(40)	C (22.0)	C+	施設の情報発信をはじめ、道路復旧状況をお知らせするなど、アクセス道路復旧後の集客に向けた取り組みに努めている。
安定した管理能力(20)	C (11.0)	C+	地域に根差した団体として、市や地域と連携体制を構築してきたが、組織における事務処理能力など施設の運営面において弱い面が見受けられる。
経費の縮減(10)	C (5.5)	C+	施設維持のため必要となる最小限な管理に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C (58.0)	C+	閉鎖中の施設の点検のため定期的な巡回と、利用者への施設閉鎖に関する情報発信は行われているが、人員体制など組織力の脆弱性が見受けられるため、経営管理能力の向上に努められたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	83		
施設名	ひだ清見ラベンダー公園	担当課	観光課
		地域名	清見地域
指定管理者	(一社)ひだ清見観光協会		
		内線	2209

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				
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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	8,878	4,174	4,264	9,580
前年度増減比 (%)		△53.0%	2.2%	124.7%

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	108 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	72.2	25.9	1.9				100
②	施設内は安全に利用できたか	75.9	19.4	3.7	0.9			100
③	清掃や衛生面などきれいな状態か	79.6	18.5	1.9				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	草取りなどの管理とても大変だと思います。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	②							
	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
HAPPYラベンダーフェスタ(ラベンダー生花・関連商品の販売等)の実施	実績 R4.7.10開催 4,004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 108件
研修会、避難訓練1回 ウッドフォーラム 飛騨と同時実施	接遇研修会(毎月1回)12回、避難訓練 1回
来場者数 5,000人	来場者数 9,580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
ラベンダー栽培管理手法の習得	職員 随時
接遇研修会	職員 毎月1回
避難訓練	職員 1回

地域との連携・取り組み内容

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た。	誘客とともに、清見地域の活性化を図った。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	2,706	2,737	2,737	2,737	
	その他					
収入合計		2,706	2,737	2,737	2,737	
支出	人件費	723	1,317	1,378	1,440	給与
	事務費		1		3	手数料
	管理費	1,181	885	1,124	642	公園管理委託費、消耗品
	事業費					
	公租公課	137	129	49	209	消費税
	その他					
	精算金					
納入金						
支出合計		2,041	2,332	2,551	2,294	
指定管理業務収支		665	405	186	443	
自主事業収支						
全体収支		665	405	186	443	
[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)	c+ (26.0)	c+	SNS等を活用した情報発信や、イベントでの出店者の増加による魅力の向上により、来場者数の増加に努めている。
安定した管理能力(20)	c+ (13.0)	b	月1回実施の接遇研修やラベンダー栽培農家から指導・助言を受けるなど、職員の人材育成が図られている。施設廃止後の方向性について複数回の意見交換を経て決定した方針を覆す言動があったことから、今後は、より市と指定管理者で協力・連携した取組みを進めていきたい。
経費の縮減(10)	b (7.5)	b	消耗品の購入抑制や公園管理業務の外注を抑制することにより、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (66.0)	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)の適正な栽培・管理の人材育成に取り組むなど、安定した施設管理が行われている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	84		
施設名	飛騨民俗村	担当課	観光課
		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		
		内線	2209

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1人、社員・職員7.9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。文化財保護法等に基づく手続きが適切に履行できていない点を注意した。

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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	150,381	52,081	57,696	97,545
前年度増減比 (%)		△65.4%	10.8%	69.1%

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	2,410 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		59.9	33.4	6.5	0.1			100
② 建物の管理		46.8	43.5	8.3	1.2	0.1		100
③ 清掃、衛生状況		46.8	42.0	10.6	0.5	0.2		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	文化財の説明書をもう少し読みやすくした方がよいのでは。説明文が消えているところがあります。			適正な維持管理を行うよう努める。			
	②	障子の破れなどは早めに補修した方がよい。			適正な維持管理を行うよう努める。			
	③	登ってはいけない階段は多言語やピクトグラムで警告した方が安全だと思います。			適正な維持管理を行うよう努める。			
市に対する意見	①	建物、施設など破損がひどく手入れが必要。道路沿いの草がひどく景観が悪い。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	②	屋根の劣化が激しいので修繕をお願いします。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	③	駐車場代を無くして入場料に上乗せした方が分かりやすいし、受付もスムーズになると思います。			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 年間入館者数の5%	達成率49%、回答数 2,410件/目標値4,877件
入館者数 55,000人	入館者数 97,545人
四季を通じた催しやライトアップ開催等による利用促進	ライトアップを秋・クリスマス・冬に実施、飛騨高山ジャズフェスティバルも規模を縮小し実施

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
応急処置研修	職員 1回
消火避難訓練	職員 2回
技術研修(わな猟免許)	職員 1回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
民俗村再整備への協力	飛騨の里山の会への参加・松倉エリアのワークショップへの参加
飛騨の里エリア、飛騨の里通りエリアの清掃活動への参加	通行の妨げとなるゴミや草などを除去
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)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	82,578	26,261	30,361	59,528	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		82,578	68,835	64,183	74,394	
支出	人件費	43,807	43,426	39,467	45,089	給与等
	事務費	8,974	6,693	5,477	7,096	消耗品費、通信費等
	管理費	14,620	8,097	9,734	12,512	光熱水費、委託等
	事業費	6,288	3,563	3,529	4,076	実演事業費等
	公租公課	3,913	4,547	4,547	5,212	消費税
	その他					
	精算金		1,421	639	8	修繕費、除雪費
納入金		5,688				
支出合計		83,290	67,747	63,393	73,993	
指定管理業務収支		△ 712	1,088	790	401	
自主事業収支						
全体収支		△ 712	1,088	790	401	
[法人税]		72	819	790	400	

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)	d (7.5)	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。しかし、構築物や設備の老朽化・き損に伴う対応において、法令に基づく手続きが適切に履行できていないので改善が必要である。
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 (11.0)	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。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+	電気料高騰等や利用者数増加に伴う支出増もあるため、使用料収入に応じた施設運営や新たな収入の確保に努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C (51.0)	C	施設の管理において市と連携した対応が必要である。飛騨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4年度 指定管理者 実績評価シート

(評価審査会)

No.	86		
施設名	乗鞍バスターミナル	担当課	観光課
		地域名	丹生川地域
指定管理者	乗鞍国際観光(株)		
		内線	2209

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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	50,479	17,612	19,334	24,144
前年度増減比 (%)		△65.1%	9.8%	24.9%

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布、任意記入	件数	206 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	36.4	34.0	26.2	2.9		0.5	100
②	接客対応について	37.9	23.3	27.7	3.4		7.7	100
③	施設の清掃、衛生面について	41.3	26.2	21.8	1.9	2.4	6.4	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	トイレは、ウォシュレットが必要。			市と協議しつつ、対応を検討する。			
	②	トイレの出口が分かりづらかった。			新たな案内表示を掲示した。			
	③							
市に対する意見	①	屋外の空気に触れられるテラス席や、区画された休息所があると尚良い。			新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。			
	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 200件以上	回答数 206件
食堂及び売店売上 63,000千円	食堂及び売店売上 43,040千円

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 乗鞍岳合同パトロールの協力 観光協会行事への協力	乗鞍の自然環境を保護することができた。 自然に対する保護意識の向上に努めた。 自然観察教室等への協力が出来た。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	73,198	14,864	20,316	43,040; 食堂売上、売店売上等
	指定管理料		9,556	5,751	1,041
	その他	1,151	1,009	982	953; 自家発電電気使用料等
収入合計	74,349	25,429	27,049	45,034	
支出	人件費	19,272	9,393	7,924	12,805; 給与等
	事務費	1,005	1,773	1,475	2,690; 通信費等
	管理費	11,547	6,627	6,962	10,415; 燃料費等
	事業費	39,423	7,141	10,242	19,079; 仕入等
	公租公課	288	1,147	380	44
	その他	1,942			
	精算金			6	
納入金	4,185				
支出合計	77,662	26,081	26,989	45,033	
指定管理業務収支	△ 3,313	△ 652	60	1	
自主事業収支					
全体収支	△ 3,313	△ 652	60	1	
[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+	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利用者の満足度も概ね好評となっている。
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、市をはじめ観光協会などと連携体制を構築し、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+	燃料単価高騰や利用者数の増加に伴う支出増もある中、経費の縮減に努めている。また、引き続き収入確保の取組みに努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	施設は適正に管理されており、情報発信による利用者の獲得に努めている。また、職員の人材育成や地域と連携した取組みを行うなど、安定した施設管理が図られている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

(評価審査会)

No.	87		
施設名	ジョイフル朴の木	担当課	観光課
		地域名	丹生川地域
指定管理者	(株)乗鞍山頂銀嶺荘		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市丹生川町久手447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	宿泊・温泉施設				
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期	長期
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、施設のあり方の再検討)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 社員・職員5人 非常勤 契約社員・嘱託3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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	17,433	9,513	11,686	15,229
前年度増減比 (%)		△45.4%	22.8%	30.3%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	フロントカウンターに設置し、利用者に任意記入	件数	122 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	施設の管理運営について	33.6	43.5	20.5	1.6	0.8		100
②	係員の接客態度について	27.9	50.0	18.8	2.5	0.8		100
③	施設の清掃・衛生状態について	37.7	47.5	11.5	2.5	0.8		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 部屋が寒かった。	対応を検討する。
	② 朝風呂に入りたかった。	対応を検討する。
	③ 連泊したが、食事もおいしく、メニューも変えてあり良かった。	引き続き、利用者へのサービス向上に努める。
市に対する意見	① 部屋にトイレがあると良い。	新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。
	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 122件
利用者数 16,000人	利用者数 15,229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	職員 2回

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
地元高齢者の温泉保養施設としての場の提供 大雨の際に地域の避難所として提供	地元住民と良好な関係を築いている。 避難所として提供できる体制をとっている。

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	41,509	18,153	20,509	27,615	宿泊料、入浴料等
	指定管理料	25,188	37,596	38,391	34,311	
	その他	214	309	351	53	雑収入
収入合計		66,911	56,058	59,251	61,979	
支出	人件費	23,688	22,014	19,891	15,866	給与
	事務費	2,379	883	786	3,086	消耗品費、手数料
	管理費	22,011	24,629	30,406	33,303	光熱水費等
	事業費	18,539	5,693	5,489	6,730	仕入
	公租公課	3,771	2,789	2,715	2,884	消費税、入湯税
	その他	661				
	精算金			6	107	修繕費
納入金						
支出合計		71,049	56,008	59,293	61,976	
指定管理業務収支		△ 4,138	50	△ 42	3	
自主事業収支			47	48		
全体収支		△ 4,138	97	6	3	
[法人税]		72				

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+	物価上昇に見合った利用料金へと見直しを行ったことが、より良いサービスの提供と利用者の増加に繋がるよう努められた。
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、市や地域と連携体制を構築しつつ、接遇研修などの職員の人材育成も実施し、安定した施設の管理が行われている。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	電気料高騰等や利用者数増加に伴う支出増もある中、人員配分の見直しによる人件費の縮減や利用料金の見直しによる収入確保の取組みに努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	経費の縮減に努めながら施設の適正な管理が行われている。更なる利用者の増加に繋がるよう、より良いサービスの提供と情報発信の強化に努められた。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	88		
施設名	朴の木平駐車場	担当課	観光課
		地域名	丹生川地域
指定管理者	協同組合朴の木平		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市丹生川町久手465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	駐車場、バスターミナル、多目的便所		
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、施設のあり方について検討する。			

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	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 非常勤
	社員・職員5人、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。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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	27,458	0	20,470	24,942
前年度増減比 (%)		△100.0%		21.8%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	声かけをして協力依頼		件数	103 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	朴の木平駐車場全体の印象	15.5	36.9	36.9	8.8	1.9		100
②	施設内は安全に利用出来たか	20.4	31.1	45.6	1.0	1.9		100
③	トイレは使いやすく清潔に管理されていたか	31.1	35.0	31.1	1.9	0.9		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	食事ができない、食べる所がなくて困った。			対応を検討する。			
	②	バイクが駐車できるスペースがあると良い。			対応を検討する。			
	③	待合所が寂しい、音楽を流して欲しい。			対応を検討する。			
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 103件
利用者数 39,000人	利用者数 24,942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
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
ひまわり園、スキー場などの重要な施設の一角を構成する立場で地元と協力してさまざまな事業に参画する。	地元と良好な関係を築いている。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	1,527				
	指定管理料	4,489	4,038	4,614	4,831	
	その他	145	40	117	95	自動販売機
収入合計		6,161	4,078	4,731	4,926	
支出	人件費	2,847	2,482	2,785	3,187	給与
	事務費					
	管理費	2,076	1,466	1,670	1,688	光熱水費等
	事業費	1,234	129	178		
	公租公課					
	その他					
	精算金			35	7	修繕費
納入金						
支出合計		6,157	4,077	4,668	4,882	
指定管理業務収支		4	1	63	44	
自主事業収支						
全体収支		4	1	63	44	
[法人税]		65	62	62	62	

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 (22.0)	C	3年ぶりに5月15日から営業開始できたが、人員確保できなかった軽食コーナーは休止継続となった。令和4年9月の乗鞍スカイライン路側崩壊の影響で、以後バスターミナルを閉鎖したが、短い期間でモニタリング調査に努めている。
安定した管理能力(20)	C (11.0)	C	地域に根差した団体として、地域内の施設や団体と連携し事業展開に努めている。目標に掲げていた接遇研修が実施できていないため、達成できるよう努められたい。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	営業期間の短縮に伴う支出減と、人件費の引上げに伴う支出増とがあるため、引き続き経費の縮減と収入確保の取組みに努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C (59.0)	C	モニタリング結果からの利用者ニーズを踏まえつつ、職員の人材育成や、サービス向上と収入確保の取組みに努められたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	89		
施設名	桜香の湯	担当課	観光課
		地域名	荘川地域
指定管理者	(一財)荘川観光振興公社		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町猿丸87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	温泉棟・交流ターミナル・レストラン				
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期	長期
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、施設のあり方の再検討)する。					

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 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 役員1人、社員・職員2人、パート・賃金9人
	非常勤 パート・賃金5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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	62,957	48,174	48,960	64,386
前年度増減比 (%)		△23.5%	1.6%	31.5%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	館内3カ所にアンケート用紙を設置し、利用者が任意で記入		件数	154 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	73.4	15.6	8.4	1.3	1.3		100
②	施設の管理について	69.5	11.1	8.4	8.4	1.3	1.3	100
③	施設の衛生面について	66.9	11.7	16.9	1.9	1.3	1.3	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	コロナに対する規制緩和もあるが、衛生面は引き続き注意して欲しい。			適正な維持管理を行うよう努める。			
	②	サウナ及び水風呂があると更に満喫できるのではないか。			新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。			
	③	道の駅と隣接している施設なので、外に足湯があると温泉のPRになるのではないか。			新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。			
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 154件
利用者数 50,000人	利用者数 64,386人
情報の発信	ゲーグルビジネスを活用し、施設の情報発信に努めた。

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
接遇研修	職員 1回
経営改善研修	職員 2回
消防訓練、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
町内スキー場との連携	町内スキー場限定でお得な情報や、当施設で使えるソフトクリーム割引券を提供するなど、誘客活動を行った。
近隣ホテル(フェアフィールド)と連携	ホテル宿泊客に対し、当施設の温泉割引券を提供するなど、誘客活動を行った。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	98,303	67,940	71,879	100,021	入浴料、飲食売上
	指定管理料	13,003	34,503	33,124	24,410	
	その他				166	雑収入
収入合計		111,306	102,443	105,003	124,597	
支出	人件費	33,714	36,148	34,489	35,047	給与等
	事務費	2,728	2,285	2,361	3,199	手数料等
	管理費	28,794	34,499	38,772	47,271	光熱水費、委託費
	事業費	37,081	17,729	19,439	27,092	仕入
	公租公課	11,475	9,926	9,937	11,958	入湯税、消費税
	その他	78				
	精算金	598		4	30	除雪費
納入金						
支出合計		114,468	100,587	105,002	124,597	
指定管理業務収支		△ 3,162	1,856	1		
自主事業収支						
全体収支		△ 3,162	1,856	1	0	
[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+	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。モニタリング調査結果を踏まえつつ、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、職員の人材育成や業務改善に努めている。また、利用者数の増加を図るため、近隣スキー場や宿泊施設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+	電気料高騰等や利用者数増加に伴う支出増もある中、空調機器やバイオマスボイラーの調整で燃料消費量の抑制を図るなど、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (65.0)	C+	施設を適正に管理しつつ、利用者の獲得に努めている。引き続き、利用者ニーズを踏まえ、サービス向上と収入確保の取組みに努められたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	90		
施設名	そばの里荘川	担当課	観光課
		地域名	荘川地域
指定管理者	(一財)荘川観光振興公社		
		内線	2209

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8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。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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	21,164	15,255	15,244	20,442
前年度増減比 (%)		△27.9%	△0.1%	34.1%

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	102 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	54.9	37.3	6.8	1.0			100
②	スタッフの対応について	53.9	36.3	7.8	2.0			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	ごはん系のメニューがあるといいと思う。			対応を検討する。			
	②							
	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 102件
食堂利用者数 17,000人	食堂利用者数 20,442人
情報発信(HP、マスコミ利用)	ラジオにて食堂の紹介を定期的に放送

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
経営改善研修	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
飛騨ふるさと村役場との連携	夏のおもてなし企画(クーポン利用対象飲食店)へ参加した。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)						
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容	
収入	使用料	26,965	20,442	20,692	28,384	飲食売上
	指定管理料	4,827	10,468	10,148	7,567	
	その他				49	雑収入
収入合計	31,792	30,910	30,840	36,000		
支出	人件費	17,090	16,491	16,554	17,061	給与等
	事務費	615	671	718	871	手数料等
	管理費	4,992	5,193	5,369	6,331	光熱水費等
	事業費	7,587	5,690	5,947	7,824	仕入等
	公租公課	1,716	1,958	1,734	1,765	消費税
	その他					
	精算金			4	7	除雪費
納入金						
支出合計	32,000	30,003	30,326	33,859		
指定管理業務収支	△ 208	907	514	2,141		
自主事業収支						
全体収支	△ 208	907	514	2,141		
[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の導入など、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りたい。
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+	電気料高騰等や利用者数増加に伴う支出増もある中、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りたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	91		
施設名	荘川の里	担当課	観光課
		地域名	荘川地域
指定管理者	(一財)荘川観光振興公社		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町新洲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3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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	4,159	1,403	2,360	3,143
前年度増減比 (%)		△66.3%	68.2%	33.2%

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	100 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	91.0	9.0						100
② 施設の説明について	91.0	7.0	1.0	1.0				100
③ 施設の清掃について	97.0	3.0						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	もう少し体験できる場所があるといいと思う。			対応を検討する。			
	②	道具の解説がもう少しあってもよかった。			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
荘川の里イルミネーション	R4.4.29~5.7実施 1255人来場 観光客を誘致するための認知度向上を目的に昨年度に引き続き実施、概ね目的を達成した。

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 90件以上	回答数 100件
入館者数 1,800人	入館者数 3,143名
定期的な清掃の徹底	定期的な清掃とともに、樹木の剪定及び消毒作業を実施

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2回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
飛騨ふるさと村主催イベントとの連携	コロナにより中止となった。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	974	457	441	631	入館料、売店売上
	指定管理料	6,461	8,020	8,612	7,664	
	その他		5			
収入合計		7,435	8,482	9,053	8,295	
支出	人件費	3,605	4,486	6,140	4,819	賃金等
	事務費	367	107	71	354	通信費等
	管理費	1,323	1,669	2,136	1,437	委託費、光熱水費等
	事業費	561	113	129	50	仕入等
	公租公課	444	612	542	612	消費税
	その他					
	精算金			35	13	修繕費、除雪費
納入金						
支出合計		6,300	6,987	9,053	7,285	
指定管理業務収支		1,135	1,495		1,010	
自主事業収支					2	
全体収支		1,135	1,495	0	1,012	
[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イルミネーションを実施し、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)	d+	電気料高騰等に伴う支出増もある中、シフト時間や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+ (69.0)	C+	施設を適正に管理しつつ、自主事業を実施し利用者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4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	92		
施設名	みぼろ湖オートキャンプサイト	担当課	観光課
		地域名	荘川地域
指定管理者	みぼろ湖オートキャンプサイト施設管理組合		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町中野262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	管理棟、トイレ2棟、キャンプサイト		
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、民間への譲渡(譲渡先がない場合は廃止)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 役員2人、社員・職員1人 非常勤 パート・賃金8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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	4,605	4,816	5,845	6,875
前年度増減比 (%)		4.6%	21.4%	17.6%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	①アンケート用紙を配布、任意記入 ②予約サイトの評価		件数	122 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	施設の整備状況	82.0	14.8	2.5	0.8			100
②	スタッフの対応(受付・案内など)	82.0	9.0	7.4	1.6			100
③	施設の清掃・整理整頓(施設から感じる印象)	83.6	9.8	6.6				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	トイレ、サイトなど全体的にキレイで楽しくキャンプさせていただいています。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	②	トイレや炊事場などの施設がどこもきれいで、とても快適に過ごすことができました。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	③	ゴミの捨て場を明確にしてほしい。			対応を検討する。			
市に対する意見	①	トイレを洋式ウォッシュレット付にしてほしい。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	②	炊事場で温水が出てほしいです。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	③							

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
夏～秋 湖面活用(カヌー・SUP体験) 12月～3月 通常キャンプ場は冬季閉鎖であるところを、自主事業により冬季も開設	湖面活用 実績696人 アウトドア専門業者と連携し、自然とふれあえる機会の充実が図られた。 冬季キャンプ 実績647人 令和3年度から始めて今年度が2年目、多くの利用者から好評を得た。

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 122件
入場者数 6,050人	入場者数 6,875人
各種研修の開催及び訓練の実施	接遇研修 1回、消防訓練 1回、避難訓練 1回

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
荘川地内に事務所を置くODSS(アウトドアサポートシステム)と連携して、キャンプ場周辺の施設利用に努める。	誰でも楽しめる10人乗りの手漕ぎカヌー型ボートを使った体験は、地域の魅力向上に繋がった。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	8,915	8,994	11,212	13,877	サイト料、入園料等
	指定管理料	907	913	1,656	913	
	その他	14				
収入合計		9,836	9,907	12,868	14,790	
支出	人件費	4,416	4,349	7,132	8,639	賃金等
	事務費	1,336	1,422	1,469	1,869	委託費等
	管理費	3,774	2,976	3,257	3,609	賃借リース料等
	事業費	501	1,155	583	620	仕入等
	公租公課					
	その他					
	精算金	69		3	12	修繕費
納入金						
支出合計		10,096	9,902	12,444	14,749	
指定管理業務収支		△ 260	5	424	41	
自主事業収支			87	386	379	
全体収支		△ 260	92	810	420	
[法人税]				72		

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を実施し、快適に過ごせる環境整備を行い、利用者ニーズを踏まえたサービスの向上が図られている。
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つつ、接遇研修などの職員の人材育成を図るなど、安定した施設の管理が図られている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	電気料等の高騰による支出増や、利用者数の増加に伴う支出増もある中、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	B (71.0)	B	モニタリング結果からの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。収入確保を図りつつ、職員の人材育成や地域等と連携した取り組みを行うなど、安定した施設管理が行われている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	93		
施設名	飛騨舟山スノーリゾートアルコピア	担当課	観光課
		地域名	久々野地域
指定管理者	(有)ひだ桃源郷		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市久々野町無数河4141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	索道施設、人工降雪設備		
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続・廃止
		時期	短期
			アルコピアとモンデウスのどちらか一方のスキー場を廃止する。

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 20 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	令和 2 年度 ~ 令和 4 年度 (3 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1人、社員・職員1人、パート・賃金1人
	非常勤 パート・賃金45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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	4,648	16,347	24,428	27,732
前年度増減比 (%)		251.7%	49.4%	13.5%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	チケット売場付近及びレストハウスに設置、任意記入		件数	118 件		
	その他の手法							
	意見交換会	スキー場のあり方に関する検討状況の報告						
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	職員の接客対応について	70.3	22.0	5.1	0.8	1.7		100
②	施設全体のサービス満足度について	65.3	25.4	5.9	1.7	1.7		100
③	施設の清掃や衛生状況について	57.6	22.0	10.2	6.8	2.5	0.8	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							
	②							
	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 118件
接遇研修会 1回、救助訓練 1回	接遇研修会 1回、救助訓練 1回
スキー場利用者数 30,000人	スキー場利用者数 27,732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
接遇研修会	職員 1回
救助訓練	職員 1回
業務ミーティング	職員 毎週1回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
アルコピア感謝イベント実行委員会と協力イベントと打ち上げ花火を実施	来場者に楽しんでもらうことにより、これまでアルコピアスキー場に対する感謝の意を表すことができた。
スキースクール・久々野まちづくり運営委員会と協力し、町民スキー教室等を開催	町民のスキー場利用者を増やすことができた。
アルコピアスキークラブに働きかけ、子どもスキー教室、町民スキー大会を開催	子どもたちが地元の講師による教室に参加することにより、スキー場に対する愛着と郷土愛の醸成に寄与した。また、町民対象のスキー大会の開催により、スキーを楽しむ機会を提供できた。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	6,189	23,679	38,794	36,704	リフト使用料、売店売上
	指定管理料	37,354	31,095	28,392	31,021	
	その他				543	入場者保険精算戻し等
収入合計		43,543	54,774	67,186	68,268	
支出	人件費	12,912	19,476	23,586	23,304	給与
	事務費	3,525	3,936	3,938	3,786	通信費・広告料等
	管理費	22,033	28,478	37,083	39,102	光熱水費等
	事業費					
	公租公課	1,827	1,838	2,574	1,938	消費税
	その他				41	雑損失
	精算金			5	97	修繕費
納入金						
支出合計		40,297	53,728	67,186	68,268	
指定管理業務収支		3,246	1,046			
自主事業収支						
全体収支		3,246	1,046	0	0	
[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+	SNS等を活用した情報発信や利用者のニーズに即したチケットの販売、リフト券割引等により利用者の増加が図られた。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	アルコピア感謝イベントの開催や町民のスキー場利用促進など、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、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+	電気料高騰等に伴う支出増もある中、ゲレンデ造り作業やリフト運行の効率化を図り、経費の縮減に努めているものの、利用者数増加が収入確保に至らなかった。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (67.0)	C+	これまで、長きにわたり地域の冬季スポーツの場、地域のシンボルとして深い愛着をいただきながら管理・運営に努められている。また、利用者のニーズに即したサービス提供により利用者増加に努めている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	94		
施設名	野麦オートビレッジ	担当課	観光課
		地域名	高根地域
指定管理者	野麦活性化組合		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市高根町野麦660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	管理棟、洗い場4棟、トイレ4棟、テントサイト、駐車場				
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、民間への譲渡(譲渡先がない場合は廃止)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 社員・職員1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
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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	2,949	2,048	1,672	1,432
前年度増減比 (%)		△30.6%	△18.4%	△14.4%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	受付時にアンケートへの記入を依頼し、チェックアウト時に回収		件数	95 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の満足度	58.9	34.7	5.3	1.1			100
②	職員の接客態度について	73.7	22.1	4.2				100
③	清掃や衛生面の状況について	58.9	26.3	13.7			1.1	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	とても接客が良く、また来たいと思いました。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	②							
	③							
市に対する意見	①	和式トイレを洋式にしてほしい。ウォシュレットを付けてほしい。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	②	昼間トイレの電気が点かなくて暗いです。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	③	シャワーの永圧が弱いです。放水で湯が出るようにしてほしい。			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 20件以上	回答数 95件
利用者数 3,000人	利用者数 1,432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
救急救命講習	職員 1回
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
飛騨高根観光協会と連携した情報発信	飛騨高根観光協会のHPに紹介

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	3,078	3,005	1,872	1,742	施設使用料
	指定管理料	109	771	864	588	
	その他					
収入合計		3,187	3,776	2,736	2,330	
支出	人件費	1,878	1,949	1,104	949	賃金
	事務費	138	687	371	152	通信費、広告宣伝費
	管理費	1,103	1,149	1,183	1,056	光熱費等
	事業費					
	公租公課					
	その他					
	精算金				100	修繕費
納入金						
支出合計		3,119	3,785	2,658	2,257	
指定管理業務収支		68	△ 9	78	73	
自主事業収支						
全体収支		68	△ 9	78	73	
[法人税]		72	78	77	72	

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と夏季における長雨での天候不順によって、利用者は減少したものの、モニタリング調査の結果、サービス全般の満足度は高いものとなっている。
安定した管理能力(20)	C (11.0)	C	地域に根差した団体として、市や地域と連携体制を構築している。落ち込んだ利用状況と収入を見据え、日々の経理の適正処理に努め、経営体制を強化する必要がある。
経費の縮減(10)	C+ (6.5)	C+	電気料等の高騰による支出増がある中、利用者数の減少に応じた支出額となるよう経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (63.0)	C+	利用者ニーズを踏まえ、施設の適正な管理が行われており、利用者満足度は高く評価されている。落ち込んだ利用状況を見据え、収入確保に取り組み、経営体制を強化する必要がある。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	95		
施設名	しぶきの湯遊湯館	担当課	観光課
		地域名	国府地域
指定管理者	飛騨国府観光(株)		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市国府町宇津江964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	温泉施設・レストラン・売店、駐車場					
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期	長期	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、施設のあり方の再検討）する。

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 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 役員2人、社員・職員13人、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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	139,686	93,556	91,159	113,622
前年度増減比 (%)		△33.0%	△2.6%	24.6%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	館内にアンケート用紙を設置し、任意で記入		件数	107 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	スタッフの対応について	42.1	30.8	8.4	0.9		17.8	100
②	施設の清掃状況について	42.1	30.8	8.4			18.7	100
③	施設の満足度について	47.7	20.6	13.1	4.7		14.0	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	塩サウナにサウナストーン、セルフワウリュの導入			新たな設備を整備する予定は無いため、現状でご理解願います。			
	②	シャンプーをリンスとシャンプー別々のものにしてほしい。			現状でご理解願います。			
	③	化粧液と乳液を常備してほしい。			現状でご理解願います。			
市に対する意見	①	下駄箱が錆びている。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	②							
	③							

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
マッサージ、ソフトクリーム販売、岩盤浴等	実績 6,809人 利用者の満足度向上が図られ、利用者の確保につながっている。

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
利用者数 135,000人(当初目標値 130,000人)	利用者数 113,622人
モニタリング 100件	回答数 107件
客単価 1,000円/人	客単価 882円/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 毎朝
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
こくふ観光協会との連携	観光協会で取組んだ事業に参加し集客に繋がった。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	129,012	79,176	78,889	104,390	入浴料、飲食売上
	指定管理料	22,821	49,020	56,644	53,870	
	その他	638	270	303	552	利息、雑入
収入合計		152,471	128,466	135,836	158,812	
支出	人件費	55,019	53,845	56,103	58,419	給与等
	事務費	3,104	3,274	2,984	2,291	賃借リース、通信費等
	管理費	46,497	39,718	46,087	57,536	光熱水費、委託費等
	事業費	25,142	13,059	12,321	19,180	仕入等
	公租公課	23,385	17,017	18,092	21,529	入湯税、消費税
	その他					
	精算金					
納入金						
支出合計		153,147	126,913	135,587	158,955	
指定管理業務収支		△ 676	1,553	249	△ 143	
自主事業収支		3,302	829	289	93	
全体収支		2,626	2,382	538	△ 50	
[法人税]		35		112	115	

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	SNS等を活用した情報発信を実施し、利用者獲得に努めているが、モニタリング調査では利用者の満足度が昨年度より若干低下していることから、要因分析のうえ利用者ニーズを踏まえた対応が必要である。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C	人材育成をはじめ、地域と連携した行事等への参加により集客につなげるなど、安定した管理に努めている。電話対応が難しい時間帯が見受けられるため、より良い人員配置に努められたい。
経費の縮減(10)	C (5.5)	D+	電気料高騰等に伴う支出増もある中、食材の仕入れを値上り前に行うなど、経費の縮減に努めているものの、赤字となっていることから、収入確保の取組みに努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (64.0)	C	利用者ニーズを踏まえ、サービスの向上を図る必要がある。人員配置の見直しをはじめ、経費削減の徹底を図りつつ、更なる収入確保に向けた取組みに努められたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	96		
施設名	四十八滝公園	担当課	観光課
		地域名	国府地域
指定管理者	飛騨国府観光(株)		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市国府町宇津江3235番地86				
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	県立自然公園、花園、レストハウス、キャンプ場、バンガロー17棟、炊事棟3棟、便所など				
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡・転用	時期	短期
<small>キャンプ場部分は、民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間への譲渡(譲渡先がない場合は廃止)を行う。公園部分は、小分類を公園に移した上で、引き続き行政による管理・運営を行う。</small>					

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 役員1人、社員・職員1人 非常勤 パート・賃金5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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	41,415	29,838	30,318	36,014
前年度増減比 (%)		△28.0%	1.6%	18.8%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	アンケート用紙を設置し、任意で記入		件数	102 件			
	その他の手法								
	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	スタッフの対応について	51.0	38.2	4.9				5.9	100
②	施設の清掃状況について	52.0	32.4	11.8	1.0			2.9	100
③	施設の満足度について	43.1	28.4	12.7	2.9			12.7	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	花園遊歩道の未舗装部分を無くして欲しい。			注意喚起看板等の設置を行った。軽微なものは対応済				
	②	滝遊歩道の破損部分があった。			注意喚起看板等の設置を行った。軽微なものは対応済				
	③								
市に対する意見	①	花園遊歩道の未舗装部分を無くして欲しい。			危険箇所から重点的に修繕していることから早急な対応は困難				
	②	滝遊歩道の破損部分があった。			危険箇所についてはR5予算にて修繕予定				
	③								

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
花園の運営、ソフトクリーム販売、各種イベント	実績 6,811人 利用者の確保に繋がっている。

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
利用者数 60,000人	利用者数 36,014人
モニタリング 100件	回答数 102件

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
消防訓練	職員 2回
避難訓練	職員 2回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
地元町内会の長寿会との草取	新型コロナウイルス感染防止対策のため中止

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	7,026	5,501	5,084	6,026	バンガロー料、飲食売上等
	指定管理料	9,108	9,197	11,412	9,197	
	その他	50	52		3	雑収入
収入合計		16,184	14,750	16,496	15,226	
支出	人件費	8,005	7,574	9,653	8,296	給与等
	事務費	422	523	708	513	通信費等
	管理費	3,800	3,531	4,077	4,247	光熱水費、委託費等
	事業費	1,320	796	859	1,156	仕入等
	公租公課	944	1,284	1,142	862	消費税
	その他					
	精算金					
納入金						
支出合計		14,491	13,708	16,439	15,074	
指定管理業務収支		1,693	1,042	57	152	
自主事業収支		218	199	254	△ 416	
全体収支		1,911	1,241	311	△ 264	
[法人税]		348	358	100	32	

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+	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利用者の満足度も概ね好評となっている。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C	管理体制変更の効果を発揮し、接遇研修など職員の人材育成を図るとともに、地域と連携した誘客活動を行うなど、地域と連携した取組みに努められたい。
経費の縮減(10)	C (5.5)	D+	電気料高騰等に伴う支出増もある中、人身体制を見直すなど、経費の縮減に努めているものの、自主事業が赤字となっていることから、収入確保の取組みに努められたい。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (64.0)	C+	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。管理体制変更の効果を発揮し、接遇研修など職員の人材育成を図るとともに、収入確保の取組みに努められたい。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	97				
施設名	新穂高駐車場	担当課	観光課	内線	2209
		地域名	奥飛騨温泉郷地域		
指定管理者	奥飛観光開発(株)				

1 施設の概要

施設所在地	高山市奥飛騨温泉郷神坂710番地10				
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	駐車場2箇所				
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、奥飛騨温泉郷活性化基本構想の中で、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 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 社員・職員2人、パート・賃金1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
8月24日	市職員による現地確認を実施。適切に施設及び備品管理されていることを確認した。
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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用台数 (台)	37,917	15,064	16,970	28,184
前年度増減比 (%)		△60.3%	12.7%	66.1%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	人員配置による利用者満足度アンケート調査票の配布	件数	100 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	駐車場全体の印象(施設の管理・運営の全般について)	46.0		52.0		2.0		100
②	駐車場内の利用案内表示等は分かりやすいか	58.0		35.0		7.0		100
③	駐車場内は清潔に保たれていたか	54.0		45.0		1.0		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	ロープウェイ代金に駐車場料金を合わせると高く感じる。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	②							
	③							
市に対する意見	①	途中の案内(看板)がもう少し欲しい。			施設の状況を踏まえ、対応を検討する。			
	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 100件
訓練の実施	消防署による救命救急講習1回、消防・避難訓練1回実施
収入額 14,515千円	収入額 15,096千円

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
救命救急講習	職員 1回
消防・避難訓練	職員 1回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
奥飛騨温泉郷観光協会等との連携	各観光団体等の事業に協力、連携し、地域の観光促進に寄与している。
北アルプス美化の会、飛騨北アルプス飛騨側登山道維持連絡協議会への協力	各団体に加盟し、地域の清掃美化活動、登山者対応を積極的に行っている。
町内会加入	新穂高町内会に加入し、地域の活性化に協力している。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	21,826	9,479	11,591	15,096	駐車料
	指定管理料					
	その他					
収入合計		21,826	9,479	11,591	15,096	
支出	人件費	3,526	3,475	3,696	3,384	給与等
	事務費	883	738	822	673	消耗品費等
	管理費	2,864	2,465	2,704	2,524	委託費、燃料費等
	事業費					
	公租公課	655	△ 180	31	534	消費税
	その他					
	精算金	872	1,170	804	874	除雪費
納入金		7,704	1,810	3,533	5,380	
支出合計		16,504	9,478	11,590	13,369	
指定管理業務収支		5,322	1	1	1,727	
自主事業収支						
全体収支		5,322	1	1	1,727	
[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+	施設の清掃及び機器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+	営業時間・料金案内表示の再作成、ロープウェイ臨時休業情報の掲示などを行い、利用者へのきめ細かい案内を通じてサービス向上に努めている。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	c+	地域に根差した団体として、観光協会や町内会など地域と連携体制を構築しつつ、安定した施設の管理が行われている。また、地域の清掃活動への参加や登山者へのきめ細かな対応など、隣接する施設と連携した受入体制の充実を図っている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	業務の割り振り、人員配置等を見直すことで人件費を抑制し、自社ネットワークを活用することで安価に購入や修繕等を実施することで、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (67.0)	C+	施設の管理は適正に行われており、サービス向上、経費の縮減や地域等と連携した取り組みを行うなど、安定した施設管理が行われている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	98		
施設名	飛騨高山観光案内所	担当課	観光課
		地域名	高山地域
指定管理者	ヤマト運輸(株)飛騨高山支店		
		内線	2216

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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	223,297	40,117	43,581	114,319
前年度増減比 (%)		△82.0%	8.6%	162.3%

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	60 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	1.7	31.7	60.0	6.7			100
②	接客態度	3.3	13.3	83.3				100
③	観光案内について(説明は十分であったか)	1.7	28.3	63.3	6.7			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	聞きたいことを直ぐに教えてくれた。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	②	日本語記載のものが少なく感じた。			対応を検討する。			
	③							
市に対する意見	①	駅近くで場所が分かりやすい。			引き続き、利用者へのサービス向上に努める。			
	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 300件	回答数 60件
利用者数 30,000人	利用者数 114,319人
外国人観光案内所としてのJNTO認定の維持	カテゴリー2 令和4年12月18日認定更新

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
金沢中央観光案内所研修	職員 1回
JNTO認定外国人観光案内所研修(WEB)	職員 1回
社員接遇研修	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)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	14,015	14,184	14,184	14,184	
	その他					
収入合計		14,015	14,184	14,184	14,184	
支出	人件費	12,960	11,933	15,062	13,177	給与
	事務費	139	15			
	管理費	811	737	762	816	光熱水費等
	事業費					
	公租公課	124	74	75	72	消費税
	その他					
	精算金					
納入金						
支出合計		14,034	12,759	15,899	14,065	
指定管理業務収支		△ 19	1,425	△ 1,715	119	
自主事業収支						
全体収支		△ 19	1,425	△ 1,715	119	
[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)	b (22.5)	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+	常に新しい情報を入手し、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。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	市や地域と連携体制を構築しつつ、観光案内研修などの職員の人材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うなど、安定した施設の管理が行われている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	電気使用料高騰による影響に対して、事務費の支出を抑えるなどの経費の縮減を図った施設運営に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	B (70.0)	B	利用者ニーズを踏まえつつ、施設の適正な管理が行われている。また、職員の人材育成や地域等と連携した取組みを行うなど、安定した施設管理が行われている。

令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	144		
施設名	パスカル清見(観光施設)	担当課	観光課
		地域名	清見地域
指定管理者	(一社)おっぱら夢組合		
		内線	2209

1 施設の概要

施設所在地	高山市清見町大原801番地2				
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	オートキャンプ場、バンガロー1棟、芝生広場、公衆トイレ				
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	譲渡	時期	中期
民間主体による効果的な管理・運営に向け、民間への譲渡(譲渡先がない場合は廃止)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 25 年 4 月	募集の方法	非公募
現在の指定期間	令和 2 年度 ~ 令和 6 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0.8人 非常勤 パート・賃金3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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	3,382	2,186	2,589	2,876
前年度増減比 (%)		△35.4%	18.4%	11.1%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	受付時にアンケート用紙を配布し、チェックアウト時に回収	件数	125 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	52.0	41.6	6.4				100
② 利用者に対するスタッフの対応について	57.6	36.8	4.8			0.8	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 ソロ利用での料金をもう少しリーズナブルにしてほしい。	他のキャンプ場と比較し料金を検討する。
	② 水はけが悪いキャンプサイトがあった。	土を追加改善した。他のサイトも順次対応する。
	③ 冬キャンプも可能にしてほしい。	水道凍結と道路除雪への対応が困難であるため、現状でご理解願います。
市に対する意見	① 洋式トイレをウォッシュレットにしてみたい。	施設の状況を踏まえ、対応を検討する。
	② 女子トイレの洋式が1箇所のみなので、和式を洋式にしてほしい。	施設の状況を踏まえ、対応を検討する。
	③ 洗い場に温水が出るとうれしい。	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
自然体験(砂金採り・魚つかみ・ブルーベリー収穫)、施設利用付帯サービス(物品販売・貸出サービス・デイキャンプ受入等)、大原地区活性化(利用者感謝祭の実施)	実績 388人 自然体験事業、施設サービスは好評で、利用者の満足度に反映されている。

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 125件
体験指導者研修 2回、消火訓練、避難訓練 各1回	体験指導者研修 3回、消火訓練、避難訓練 各1回
利用者数 キャンプサイト670組、バンガロー56組	利用者数 キャンプサイト720組、バンガロー48組

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
体験指導者研修への参加	職員 3回
消火訓練、避難訓練	職員 2回

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
大原地区活性化事業の実施	地域住民及び大原地域交流者と協力し、利用者感謝祭を実施した。

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料	4,719	2,877	4,102	4,440	サイト料等
	指定管理料	785	960	1,219	960	
	その他					
収入合計		5,504	3,837	5,321	5,400	
支出	人件費	4,127	3,127	3,975	3,999	給与
	事務費	26	21	20	21	通信費
	管理費	976	830	912	1,059	委託料等
	事業費	78	6	106	6	広告費等
	公租公課	210			245	消費税
	その他					
	精算金			2		
納入金						
支出合計		5,417	3,984	5,015	5,330	
指定管理業務収支		87	△147	306	70	
自主事業収支		6	206	25	19	
全体収支		93	59	331	89	
[法人税]		79	35	116	37	

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	コロナ禍においても、HPや情報誌を活用した情報発信を実施し、利用者数の増加を図りつつ、自然体験等の自主事業を実施するなど、利用者ニーズを踏まえたサービスの向上が図られている。
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つつ、指導者研修などへの参加により職員の人材育成を図るとともに、地域住民と利用者との交流を図るイベントで地域活性化を進めるなど、安定した施設の管理が図られている。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c+	電気料等の高騰による支出増や、利用者数の増加に伴う支出増もある中、外注せず、自ら電気設備の修繕を行うための資格を取得するなど、経費の縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	B (71.0)	B	利用者ニーズを踏まえつつ、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、収支バランスにも配慮しつつ、職員の人材育成や地域等と連携した取り組みを行うなど、安定した施設管理が行われている。