

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成 28年度）

担当部署名	企画振興部 飯南地域振興局 地域振興課
評価対象期間	平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日
評価対象年度指定管理料	14,256,000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名称	松阪市リバーサイド茶倉
	所在地	松阪市飯南町粥見1084番地1（リバーサイド茶倉）、松阪市飯南町粥見番地452番地1（道の駅「茶倉駅」）
	設置目的	森林のもつ公益的機能への認識を高め、森林資源等を活用し、観光、経済、文化及びスポーツの発展に資するとともに、都市との交流を積極的に行い、観光情報の発信及び地域物産品の振興を図るため松阪市リバーサイド茶倉を設置する。
	設備の概要	リバーサイド茶倉（平成元年建設） 敷地面積 25,321㎡ 総合案内施設1棟、コテージ3棟、バンガロー8棟、テントサイト14枠、テニスコート3面、パーベキューハウス1棟、東屋1棟、炊事棟1棟、公衆便所、駐車場 道の駅「茶倉駅」（平成10年建設） 敷地面積 7,435㎡ 総合交流ターミナル施設1棟、屋外公衆便所1棟、駐車場

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名称	株式会社アーリー・バード
	所在地	松阪市飯南町粥見1084番地1(本社：三重県伊勢市一色町1500番地4)
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○森林資源の有効的な活用事業 ○地域食文化の普及体験事業 ○地域特産品の普及啓発事業 ○自然保護、環境保全等の学習及び実践事業 ○歴史及び観光資源の情報案内及び広報宣伝事業 ○地域農産物の加工販売事業 ○食堂及び売店事業 ○利用許可に関すること ○利用料金に関すること ○維持管理に関すること ○その他、市長の権限に属する業務を除く松阪市リバーサイド茶倉の管理に関すること
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○「木工体験」、「うどん打ち体験」、「ピザ焼き体験」等の体験事業の実施 ○地元食材(野菜・お茶・松阪肉等)の積極的な利用と地域食材を主としたレストランメニューの提供 ○特産品の深蒸し煎茶、椎茸、野菜等の販売 ○地域情報発信と案内（春谷寺エドヒガン桜、サザンカの大木、富士見ヶ原のツツジ、登山等の案内） ○地域の情報はもとより、飯高・多気等の他地域の情報発信 ○パンフレット、チラシ等の外部への積極的な発信、ポスターの掲示 ○テニスコートの利用及び管理業務 ○ドッグランの運営 ○茶倉駅2階カフェスペースの利活用
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様のさまざまな要望に応えられる利用内容と情報発信を行った。 ○深蒸し煎茶を練り込んだお茶うどんや松阪牛やお茶を使ったしゅうまい等、地域食材をPRした。 ○地域の祭りやイベント、観光情報をポスターにて案内を行った。 ○インターネットでの予約サイトを開設した。 ○茶倉倶楽部通信での情報発信を行った。 ○社員研修を実施しサービスの向上をはかった。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○茶倉駅2階カフェスペースの改修を行った。 ○テニスコートの清掃を行った。 ○記念撮影台を設置した。 ○使えなくなった調理器具を買い替えた。 ○パーベキューハウスの模様替えを行った。
指定期間	平成28年 4月 1日 ～ 平成29年 3月 31日	

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績(平成24年度より税抜き処理)					
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	13,200,000	13,700,018	13,700,018	13,700,004	13,850,004	13,200,000
		利用料金収入	28,900,000	32,978,342	33,269,335	28,545,876	26,005,238	33,569,075
		その他の収入		698,240	543,714	1,034,024	275,696	27,594
		計(A)	42,100,000	47,376,600	47,513,067	43,279,904	40,130,938	46,796,669
	支出	人件費	19,364,815	23,709,164	20,785,117	20,225,785	19,277,654	23,234,196
		事務費	1,365,000	1,749,996	1,786,860	1,520,389	1,198,383	26,742
		事業費	21,363,704	25,822,685	24,866,501	22,639,859	21,851,658	26,836,475
		計(B)	42,093,519	51,281,845	47,438,478	44,386,033	42,327,695	50,097,413
収支差引額(A)-(B)		6,481	-3,905,245	74,589	-1,106,129	-2,196,757	-3,300,744	

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、職員は理解していたか。	3	C	2	C
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	3		3	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		3	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	3		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	2		2	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	3		3	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	3		3	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		3	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	3	C	4	C
	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に、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	4		2	
	③適切な情報提供	全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。	3		3	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		3	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	3		3	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等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。	3		3	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	3		3	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。課題がある場合は対応策を講じたか。	2		2	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	3	B	3	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	3		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	3		3	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		3	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	4		3	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○茶倉駅の2Fをカフェスペースとしてリニューアルし、櫛田川の景色が楽しめる空間にした。フォトコンテスト等を実施すると共に展示も行い入込数の増加に努めた。 ○インターネット予約サイトを開設し、宿泊客の増加に努めた。 ○音楽イベントと併せてビアガーデンを開催し、地域の方や宿泊客に楽しんでもらった。 ○HPをリニューアルすると共に、facebookなどを活用し情報発信に努めた。 ○ドックラン交流会、茶倉寄席、星空観察会などの自主事業を実施し交流の場を提供した。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>平成28年度より新規指定管理者として運営を開始し、茶倉駅2階をカフェスペースとしてリニューアルするなど、積極的な投資をしたほか、ホームページもリニューアルし、インターネット予約の導入、新規料理人の採用など、施設の再生に向けた様々な取り組みは評価できる。 また、夏季の毎週土曜日にビアガーデンを開催したほか、秋季には風景画コンテストとフォトコンテストの開催、冬季のビアホールの開催など、積極的に新規の自主事業を打ち出し、施設の活用及び周知に努めた点も評価できる。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○リバーサイド茶倉は、現在、築29年目を迎えており、施設の老朽化が進んでいるため、維持管理経費が増加傾向にある。今後、あまり利用のない施設については除却し、利用の多い施設は修繕をして活用していくなど、現在の顧客ニーズに合致した形で施設全体の利用を見直す必要がある。 ○リバーサイド茶倉へのアクセスが分かりづらく、国道からの看板や道案内の標識などの設置が必要である。 ○道の駅の2階をカフェスペースについて、より活用する必要がある。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支出額50,000千円の内、人件費23,000千円は支出額の46%を占めているので、30%以内に抑制することを目指し、勤務のローテーションを綿密に組み、勤務時間の調整を図ること。自社の他会計からの補てんを頼りにせず積極的な経営を行う。 ・春夏秋の施設稼働の充実に向け、団体、リピーターなどのピーアール活動を展開し、より多くの顧客をつかむこと。 ・夏休みの営業に向け、野外活動の啓発や商品開発活動を積極的に行うとともに、開設後成長した木々、櫛田川、付近の登山を活かした営業活動を行うこと。収益の上がる季節に前向きに経営に取り組んでいくことが大事。
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>新規参入業者として、平成28年度1年間の指定管理を担われることになり、4月20日のオープニングセレモニーを皮切りに、インターネットを活用した予約サイトの導入や茶倉倶楽部通信の発行、老朽施設の模様替え、新しい自主事業の取り組みなど、経営の立て直しに向けて一定の成果があったと評価する。一方で、施設改修、従業員雇用など投資に見合った収益の確保は達成できていない。 平成29～31年度についても引き続き指定管理による経営を行っていくこととなったが、健全な経営と売り上げの向上に努力し、指定管理料の抑制に前向きに励んでもらいたい。今後、松阪市としても、施設等の民間への譲渡を視野に検討を行っていく。 そのためには、常に新しい取り組みにチャレンジすると共に、タイムリーな情報発信に努めること。利用者の満足度をアップする接客サービス向上に努めること。地域に必要な施設として、地域資源の活用や人材の活用に努めること。など、これまで以上にスピード感をもって着実に経営再生に取り組む必要がある。 今後は、施設の案内誘導看板の更新や、施設本体の老朽化に伴う修繕などの対策を講じるとともに、商品開発などについても、利用者や地域のニーズ及び社会情勢も反映させながら、類似の近隣施設にはない営業活動を展開していくことを強く望むものである。</p>	