

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成 27年度）

担当部署名	飯南地域振興局 地域振興課
評価対象期間	平成27年 4月 1日 ～ 平成28年 3月31日
評価対象年度指定管理料	14,958,000 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	リバーサイド茶倉：松阪市飯南町粥見1084番地1 道の駅「茶倉駅」：松阪市飯南町粥見番地452番地1
	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サイト、テニスコート3面、バーベキューハウス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	リバーサイド茶倉組合
	所 在 地	松阪市飯南町粥見1084番地1
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"> ○第26回新茶祭り(5月)、第26回水辺のカーニバル(7月)等のイベントを開催 ○「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 ○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) ○テニスコートの利用及び管理業務 ○ドッグランの運営 ○特産品の深蒸し煎茶、椎茸、野菜等の販売 ○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
	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に努めた。 ○地域食材の見直しと活用に努め、特に深蒸し煎茶を練り込んだお茶うどんや松阪茶ようかんを販売し、提供した。 ○地域の祭りやイベント、観光情報をポスターにて案内し、それらの情報収集や道順の確認のため、
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ブルーベリー農園の管理運営 ○わらべの里の整備 ○広大な敷地の維持管理に苦慮 ○施設の老朽化に伴う維持管理費の増加、備品の経年劣化に苦慮 ○茶倉駅駐車場の拡充が必要
指定期間	平成27年 4月 1日 ～ 平成28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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	13,850,000	14,385,000	13,700,018	13,700,018	13,700,004	13,850,004
		利用料金収入	30,500,000	37,199,166	32,978,342	33,269,335	28,545,876	26,005,238
		その他の収入	500,000	3,603,729	698,240	543,714	1,034,024	275,696
		計(A)	44,850,000	55,187,895	47,376,600	47,513,067	43,279,904	40,130,938
	支出	人件費	19,900,000	27,329,935	23,709,164	20,785,117	20,225,785	19,277,654
		事務費	1,500,000	1,911,103	1,749,996	1,786,860	1,520,389	1,198,383
		事業費	22,700,000	27,670,335	25,822,685	24,866,501	22,639,859	21,851,658
		計(B)	44,100,000	56,911,373	51,281,845	47,438,478	44,386,033	42,327,695
	収支差引額(A) - (B)		750,000	-1,723,478	-3,905,245	74,589	-1,106,129	-2,196,757

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	B	3	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		2	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		2	
	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		2	
	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。	3		3	
	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。	3		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	3	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		3	
	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		2	
	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。	3		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		3	
	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。	3		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。	3		3	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	3		3	

【(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>今期が指定管理期間の最終年度ということで、職員共々努力を重ねた結果、コテージとバンガローの利用者が増加したものの、道の駅「茶倉駅」への入込客数の減少、本館宿泊者数の減少等により、収益増にはつながらなかった。</p> <p>ただ、本施設の管理運営にあたっては、地域や地域住民の方々に最後まで協力していただいた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>施設や備品の老朽化が進むなか、試行錯誤を重ね、平成27年度まで10年間に渡り、継続して本施設の管理運営を行ってきた点は評価できる。</p> <p>また、新茶祭りの開催やお茶うどんの販売など地域物産品を積極的に振興しようとする姿勢、木工体験など森林資源を活用した体験事業の実施、水辺のカーニバルなど地域活性化に寄与するイベントを毎年開催してきた点も評価できる。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>リバーサイド茶倉は、現在、築28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。</p> <p>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した上で整理し、施設をリニューアルしてでも活用していくべきである。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>平成28年4月1日より新たな指定管理者による管理運営が開始されたが、本施設は飯南地域唯一の観光情報の発信及び地域の拠点施設であることから、観光及び地域情報を年間を通じて利用者に確実に提供するとともに、本施設が地域の憩いの場となるような施設運営の実現、全ての職員の接遇意識の向上が図れるよう指導していきたい。</p> <p>また、本施設の設置目的である森林資源の活用及び地域物産品の振興を図るため、森林資源を活かした体験事業の実施、飯南地域の特産品である深蒸し煎茶を積極的にPRできるような取り組みを実施していただくよう指導していきたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>観光施設の民営化を進める方針のもと、平成27年6月15日に開催した意見交換会において、リバーサイド茶倉組合での指定管理は平成28年3月末をもって終了し、28年度以降の運営についての民間提案と経営者を公募することになりました。10月10日に実施した「公開プレゼンテーション審査会」では3社が提案され、(株)アーリー・バードの「平成28年度1年間の指定管理による運営」という提案が採用されました。</p> <p>平成28年4月以降、(株)アーリー・バードの新しい取り組みとしては、ホームページのリニューアル、インターネット予約の導入、茶倉駅二階の展望カフェオープン、料理長採用による食メニューの充実、茶倉倶楽部通信の月例発行など、経営再建に向けて堅実に歩みを進めていると判断しています。</p> <p>しかし、物産販売の低迷、職員の人員不足、パーベキューハウスやレストラン等既存施設の有効活用など、これから解決していかなければならない課題は多く、より一層の経営努力が必要となっています。</p> <p>リバーサイド茶倉は、飯南地域唯一の観光交流施設として、また地域の活性化や憩いの場として、地域にとって必要な施設と考えており、次年度以降の経営形態や経営者募集について、地域の方々や専門家、庁内職員等と十分に協議を行い、方針を決定していく予定です。</p> <p>また、老朽化が進んでいる施設の修繕や改修などの投資についても、公共施設マネジメントの観点も視野に入れた中で、早期に検討していく必要があると考えています。</p>	