

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成30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30年 4月 1日 ～ 平成31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軒、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	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	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
	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 ○電源付オートキャンプ場の運営(平成30年9月台風で大破したため終了。電源付オートキャンプ場に転換) ○茶倉駅2階カフェスペースの利活用 ○台風の土砂崩れによる国道166号線通行止め期間中の継続営業
業務運営実施状況	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自社予約サイトを開設し、ネット予約サイト（じゃらん、楽天、Booking.com、なっぷ等）を有効活用した。 ○毎月茶倉倶楽部通信を発行し、飯南町内に各戸配布して情報発信。コラムニストによるお話会も。 ○接客業の適性・経験値の高い社員2名を採用し、社員研修を実施してサービスの向上をはかった。 ○3年目で地域の交流の場として恒例となった夏のビアガーデンを今年度も開催した。 ○毎週第1土曜日に道の駅で茶倉朝市を開催し満2年。地域産品の販売の場として地域に浸透した。 ○餅チーズカレーうどん、しし煮込みうどんなど道の駅食堂での新メニュー提供を始めた。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○台風被害にあった樹木を伐採した。 ○台風被害にあった屋根のスレートを補修した。（松阪市予算） ○バンガロー外壁を塗装した。 ○本館ロビーエアコンの修理、厨房食洗機の修理を行った。 ○テニスコートを全面清掃した。 ○電源付きオートサイトを増設した。 ○敷地外も含むが、昨年11月から毎月1回周辺の清掃活動により周辺も含む美化に貢献。
指定期間	平成29年 4月 1日 ～ 令和2年 3月31日	

(単位：円)

	事業計画	事業収支実績(税抜き額)				
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業収支推計	収入					
	指定管理料	13,200,000	13,700,004	13,850,004	13,200,000	13,200,000
	利用料金収入	28900000	28,545,876	26,005,238	33,569,075	34,830,011
	その他の収入		1,034,024	275,696	27,594	195,605
	計(A)	42,100,000	43,279,904	40,130,938	46,796,669	48,057,417
支出	人件費	19,364,815	20,225,785	19,277,654	23,234,196	23,611,828
	事務費	1,365,000	1,520,389	1,198,383	26,742	37,247
	事業費	21,363,704	22,639,859	21,851,658	26,836,475	25,394,284
	計(B)	42,093,519	44,386,033	42,327,695	50,097,413	49,043,359
	収支差引額(A)-(B)	6,481	-1,106,129	-2,196,757	-3,300,744	-2,208,674
						1,016,288

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。	4	B	4	B
	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。	5		5	
	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。	4		4	
	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)	4	B	3	B
	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、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		4	
	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。	4		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		4	
	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。	4		4	
	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。	4		4	
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。	5	A	4	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。	4		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。	4		4	
	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良好な景観が保たれていたか。	5		4	
	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。	5		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		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のカフェスペースを利用して休憩利用以外にも、写真展示の開催、音楽イベントの開催などに活用してもらい入込数の増加に努めた。</p> <p>○インターネット予約サイトを開設、じゃらん・楽天・自社HP・ブッキングドットコム等を利用し宿泊客の増加に努めた。</p> <p>○8月のお盆期間を中心にビアガーデンを開催し、地域の方だけでなく宿泊客にも利用を促進し楽しんでもらった。</p> <p>○飯南茶を知ってもらうために新茶祭りを開催し、県内外から広く参加してもらった。</p> <p>○茶倉朝市を毎月第一土曜に開催し、野菜出品者を中心に店舗販売の機会を創出した。朝市イベントを飯南高校生生徒さんの課外活動の場としても活用し、道の駅で緑茶ラテアートを提供した。</p> <p>○茶倉駅レストランで「味噌カツ丼」や「しし煮込みうどん」などを、地域素材を取り入れたメニューとして販売した。</p> <p>○道の駅スタッフの2名入れ替わり（退職・採用）により、道の駅の本スタリティ向上</p> <p>○11月から毎月周辺清掃活動を参加できる全員で実施することにより、美化意識が向上し、施設全体がよりきれいになった。</p> <p>○8月は東海総体関連で多くの方に宿泊頂いた。ビアガーデンと並行して少人数オペレーションで対応し、収益貢献した。</p> <p>○10月初旬～12月初旬の国道166号線通行止め期間中は、道の駅の営業を縮小せずに通常営業で利用者の利便性を維持した。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>平成28年度に1年間の指定管理契約を締結。新規指定管理者として運営を開始し、新たに平成29年度から令和元年度までの3年間の指定管理契約を結んでいる。平成30年度は実質3年目の経営となる。</p> <p>平成28年度にリニューアルした茶倉駅2階のカフェスペースの活用については、休憩利用のほか、写真展示や公民館活動の作品展示にも活用するなど利用客数の増加に向けた努力が継続して行われており、地元に対する貢献度も上がっている。また、一昨年開設したインターネット予約サイトについても、昨年まで連携していた民間予約サイトのほか、新規予約サイトも開拓して連携強化を図り、集客増への努力、工夫もみられる。このように利用促進による経営の安定化に向けて、様々な方面から取り組みを行っていることは評価できる。</p> <p>また、地元飯南のお茶をPRする新茶祭りの開催や、好評の夏季のビアガーデン、茶倉朝市の開催のほか、新たな取り組みとして、地元中・高校との連携による事業も実施することにより、積極的に地元とのパートナーシップ関係を築こうとする姿勢や、道の駅レストランでは地元食材を使った新メニューを開発して相次いで提供するなど、積極的な姿勢で施設の活用及び利用促進に努めていることも評価できる。一方で、自らの企画による自主事業については、もう少し事業数を展開することにより、より一層のPRと利用促進を図り収益の向上に努めていただきたい。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○リバーサイド茶倉は、現在、築30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。</p> <p>○冬を中心とした閑散期の低稼働率、夏休み期間中以外の平日の低稼働率の対策に取り組んできたが、まだ改善の余地がある。団体利用・宿泊の受け入れを積極的に進め、スポーツ合宿や企業研修の場として団体の取り込み・集客をしていく必要がある。</p> <p>○観光拠点施設として、地域にあるアクティビティと連動を図り、山歩きやウォーキングやカヌーなどの体験メニューの充実を進め、宿泊利用につなげる。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>支出額47,000千円の内、人件費22,300千円は支出額の47%と、昨年度の48%より1ポイント下がったが、これまでの課題をもとに、さらに地道な改善を繰り返すことで、目標の30%以内に抑制することをめざして経営の安定化につなげていただきたい。</p> <p>指定管理者としても強化を目指しているスポーツ合宿や企業などの団体利用を促進して、リピーターなどの顧客をつかんでいただきたい。また、これまでの課題でもある冬季や平日の稼働率向上のため、冬キャンプなど、新たなニーズの掘り起こしによる利用促進を図っていただきたい。</p> <p>また、昨年度から飯南・飯高の両地域振興局で実施している事業（山歩きイベントやサイクリングイベントなど）に積極的に連携していただくことにより、相乗効果としての利用客の増加と収益性の向上に向けた努力を続けていただきたい。</p>
<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たのち、平成29年度から31年度についても、継続して指定管理による経営を行っていただきたい。</p> <p>実質3年度の指定管理業務となった平成30年度については、平成28年度以降の取り組みから得られたものをベースに、民間企業としての様々なアイデアの提案・実施へと発展させることにより、指定管理料込みの収支ではあるものの、念願であった単年度黒字（およそ1,000,000円）を達成するなど一定の結果を出して、経営の立て直しに向けて大きな成果があったと評価できる。</p> <p>インターネット予約サイトとの連携による施設利用の促進についても、新規の民間予約サイトを開拓、連携することにより、継続した利用促進のための努力がみられる。一方、単年度黒字は達成されたものの、指定管理料込みの状況下での達成であるため、今後のさらなる改善を期待したい。</p> <p>令和元年度までの間の指定管理契約期間についても、あと1年度を残すのみとなったが、これまでに得られた課題に対しては、たゆまぬ改善を繰り返すことで、健全な経営のための努力を継続していただきたい。</p> <p>そのためには、新たな顧客ニーズの掘り起こしや、新しい自主事業の展開など、常に新しい取り組みにチャレンジするとともに、積極的な地域情報発信による地域への貢献、また、利用満足度をアップするためのサービス向上に努めていただきたいと考えている。</p> <p>今後とも、地域に必要な施設として、地域情報の発信拠点としての機能を発揮するとともに、着実に経営安定化に向けた取り組みを進めていただき、特色ある営業活動が展開されることを望んでいる。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる