

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 飯高地域振興局 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	970,971 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯高森林とのふれあい環境整備施設（つつじの里荒滝）
	所 在 地	松阪市飯高町赤桶1076番地3
	設置目的	森林資源等の自然環境を利用した保健休養と潤いの場をつくり、併せて地場産業と観光、交流を有機的に連携させることを目的とする。
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・敷地面積 106,417㎡ ・休養宿泊施設 木造2階建 349.92㎡ 収容人員 30人 ・食堂 48.60㎡ ・コテージ 木造平屋建 29.83㎡×2棟 収容人数8人 ・コテージ 木造平屋建 30.30㎡×1棟 収容人数5人 ・食品庫 木造平屋建 14.58㎡ ・便所 木造平屋建 26.23㎡ ・その他 植栽等 ・ステージ 木造平屋建 44.70㎡ ・炊事棟 木造平屋建 24.30㎡

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	つつじの里荒滝運営協議会
	所 在 地	松阪市飯高町赤桶1076番地3
	指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ふれあい環境整備施設の運営企画に関する業務 ○ふれあい環境整備施設の維持管理に関する業務 ○ふれあい環境整備施設の団体登録に関する業務 ○ふれあい環境整備施設の利用の許可に関する業務 ○ふれあい環境整備施設の利用料金に関する業務
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ 営業日数 325日 ○ 宿泊本館 697人 ○ コテージ 94人 ○ キャンプ場 216人 ○ 日帰り 1086人
	サービスの質の向上	自然豊かな地形を生かしたイベント（あまご料理と散策フェア、蛍・宿泊キャンペーン、夏休み自然体験キャンペーン、秋のキャンプフェア）を開催し、訪れる方への憩いの場となるようなサービスの提供を行う。施設利用者へのアンケートを実施し、地域食材を利用した食事のニーズが高いことからアマゴ定食、地元山菜、猪肉等を使った料理の提供を行う。又、スタッフが親切との評価をいただいたので親切、明るくさわやかを心がけ来客者に接する。
	施設・設備等の維持管理	キャンプサイトでは利用者の安全性を確保しつつ、清掃、剪定、刈草等必要な作業を実施し、キャンプ炊事場の周囲に碎石、人工芝マットを敷いて清潔感を保持。本館では窓ガラス、床、風呂場、トイレ等の日常清掃を実施し、宿泊者のチェックアウト後には使用された部屋を重点的に清掃、点検を実施し清潔保持に努める。敷地内外にある施設設備が良好な状態で使用されるよう注意を払うとともに、屋外雑草の防除、落ち葉の堆積などを防ぎ、利用者に快適な空間を提供できるよう心がける。
指定期間	平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績				
			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	970,971	970,971	970,971	970,971	970,971	970,971
	営業収入	9,700,000	7,904,439	9,960,794	9,324,852	7,000,470	7,946,767
	営業外収益		137	117	29	10	8
	特別収益						
	計 (A)	10,670,971	8,875,547	10,931,882	10,295,852	7,971,451	8,917,746
支出	人件費	3,864,000	2,773,050	3,876,340	3,482,025	2,444,585	2,751,600
	事務費	837,000	887,956	810,869	825,750	775,982	690,702
	事業費	5,953,400	5,097,711	5,638,106	5,821,011	4,711,032	5,436,185
	計 (B)	10,654,400	8,758,717	10,325,315	10,128,786	7,931,599	8,878,487
収支差引額 (A) - (B)		16,571	116,830	606,567	167,066	39,852	39,259

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。	4		4	
	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。	4		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。	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。	4		4	
	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。	4		4	
	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		4	
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	4	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		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		4	
	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。	4		4	
	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		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。	4		4	
	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。	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。	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な良好な景観が保たれていたか。	4		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。	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>○自然を活かした各種イベントを開催し、施設アピールを行い施設利用者数の増加に努めた。 ○地元食材を利用した料理を提供することにより地元住民団体の懇親会はもとより松阪市内、他県団体からの受け入れを行った。 ○利用者アンケートの結果をうけニーズに応えられる箇所は即対応した。 ○利用者が快適に過ごしていただく為に施設内外の清掃、設備保持に努めた。 ○本館、キャンプ、日帰り、各利用者数の増加が図れた。 ○相互の施設利用など、飯高駅との連携強化に図った。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○施設の軽微な不具合についてはコスト面を考慮し、看板修理等、自前にて修繕を行い快適環境となるよう努められた。 ○季節の素材を使った食事プランやホテル、星空等自然を生かしたイベント、キャンププラン等、新たなイベント企画によるPR、集客増が図られた。 ○(株)飯高駅との連携強化（無料温泉券、相互施設利用の割引等）により、利用者の利便性、サービスの向上が図られた。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○コテージの利用者数が少ない為、修繕を含め有効活用を検討。 ○憩いの場、快適に利用していただくため、施設チェックを強化。 ○利用者数の増加を図るため予約サイトの活用を検討すべきである。 ○施設内にある不要なものの撤去作業を行い景観保持に努める。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○SNS等の活用は増えたもののPR不足は否めないことから更なる集客PRが必要と考える。 ○コテージ周辺などの除草作業は行われているものの、不必要と思われる物が施設内に点在し景観を害しているため、撤去するなど周囲の整理整頓を心がけていただきたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>○本施設は、観光交流人口等の受け皿として地域の活性化に欠かせない施設である。 ○平成30年度収支は、各種イベントの実施、キャンプ機能の充実等により、利用者（収入）の増が図られた。また、(株)飯高駅との連携など、利用者の利便性、サービスの向上も行われたが、自立した経営という面からは、まだまだ弱いところである。 ○自然に囲まれた「つつじの里荒滝」が持つ良さを最大限活かし、NPO法人isierraとの連携によるアウトドア環境の充実や、WEBサイト（キャンプサイトなっぶ）の活用等、民間ノウハウを取入れた集客やマネジメントにより、引き続き、体制及び経営基盤の強化を進めていただきたい。</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