

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成 26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26年 4月 1日 ～ 平成27年 3月31日
評価対象年度指定管理料	14,796,000 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
	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 25,331㎡ 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軒付、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 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		○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	○第25回茶摘み体験(5月)、第25回水辺のカフェ(7月)等のイベントを開催 ○「木工体験」、「うどん打ち体験」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 ○茶倉農園の食材を利用した手作りランチの提供 ○「地域の見所、食べ頃、今が旬」の情報発信と案内（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（イベントも開催） ○特産品の茶、野菜、椎茸等の販売 ○パンフレット、チラシ等の外部への積極的な送付、ポスターの掲示 ○地域の情報はもとより、飯高・多気等の他地域の情報も発信 ○茶倉駅2階展示場の市民への利用促進
	サービスの質の向上	○こちらが事前にメニューを決めて集客するのではなく、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、特に深蒸し煎茶を主にした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職員が直接下見を行うなど、利用者の幅広い要望に応えられるよう努めている。 ○リピーターを増やすため、気持ちの良い対応を心掛けている。
	施設・設備等の維持管理	○体験農園ブルーベリーの管理運営 ○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24年 4月 1日 ～ 平成27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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
事業収支推計	収入	指定管理料	13,850,000	14,385,000	14,385,000	13,700,018	13,700,018	13,700,004
		利用料金収入	30,500,000	39,727,513	37,199,166	32,978,342	33,269,335	28,545,876
		その他の収入	500,000	3,932,865	3,603,729	698,240	543,714	1,034,024
	計 (A)	44,850,000	58,045,378	55,187,895	47,376,600	47,513,067	43,279,904	
	支出	人件費	19,900,000	27,080,050	27,329,935	23,709,164	20,785,117	20,225,785
		事務費	1,500,000	2,151,446	1,911,103	1,749,996	1,786,860	1,520,389
		事業費	22,700,000	31,386,237	27,670,335	25,822,685	24,866,501	22,639,859
	計 (B)	44,100,000	60,617,733	56,911,373	51,281,845	47,438,478	44,386,033	
収支差引額 (A) - (B)		750,000	-2,572,355	-1,723,478	-3,905,245	74,589	-1,106,129	

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。	2		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。	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		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		2	
	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		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	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。	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。	4		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		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。	3		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。	4		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。	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。	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
【努力した点・成果等】 体験事業に積極的に取り組み、地域の特産品であるお茶の「お茶摘み体験」や「木工体験」等を行った。 また、地域の食材を極力取り入れたメニュー作りや「ピザ焼き体験」や「うどん打ち体験」等を市内小学校の校長会議等へも啓発活動を行うとともに、イベントも開催した。 そして、三重県の「子ども農山漁村ふるさと体験受入事業」に協力してから3年が経過し、「里山わらべの里」も地域の協力と応援を得て整備され、徐々に周知されてきた。	【評価すべき点】 新茶祭や出逢い創出事業（婚活）などのイベントにおいて、飯南特産のお茶を練りこんだ餅つき体験やオリジナルの石窯を活用したヒザ焼き体験の実施、水辺のカーニバルでの鮎の塩焼きの販売など新しいメニューの試み、さらにそれらを小中学校に売り込む営業努力。また、茶倉を応援する地元のバンドクラブや自然体験あそび塾チームわらべの協力を得て、イベント等を盛り上げようとする努力。今後も「立梅用水」を活用するハイキングコースの整備に前向きに取り組んでいることは評価できる。
【改善すべき点】 松阪市リバーサイド茶倉では、観光目的の集客よりも農地や自然を活かした体験や企業等の研修、合宿や健康・体力作り等の施設として、既存のバンガロー、テントサイト、コテージ等の施設を見直した上で整理し、リニューアルしてでも活用に努めるべきであると思う。	【指導すべき点】 茶倉の再生のためには、観光交流施設として常に「おもてなし」の心で接し、顧客が満足していただけるよう親切丁寧で素早い対応が求められています。また、常に経営改善をしていこうとする意識を高め、最新情報の発信やスタッフ全員の営業努力が不可欠です。 しかし、現組合での指定管理は平成28年3月末をもって終了する方針が固まりました。このため、契約期までの経営責任を全うしていただく必要があり、適正な管理運営が継続されるよう監視指導を強化していく必要があります。同時に、出資金、負債、資産等について会計事務所等とも相談して整理していきます。
【所属長意見（今後の方向性等）】 松阪市リバーサイド茶倉は、これまで観光交流施設として地域の方々と共に歩んできましたが、施設の老朽化に加えて顧客ニーズの変化、隣接する類似施設との競合など厳しい経営状況が続いています。平成27年度については、現リバーサイド茶倉組合が、非公募で1年限りの指定管理の継続をしていますが、経営再建の目処は立たない状況です。 そこで、このまま同じような手法で経営再建を目指すのではなく、民間による再生の道を推し進めます。具体的には、平成28年度に向けて民間の斬新な発想や経営手法、土地や建物活用のあり方も含め、柔軟かつ幅広く提案していただく公募を行います。そして、公募があった場合は、コンペ方式で提案を審査し、経営再建が期待できる提案と熱意があれば提案を受け入れます。その後、経営を引き継ぐための処分やリニューアルオープンにつなげるための投資などを検討していきます。仮に応募がなかったり、応募があっても採択しない場合は、一旦休止することや公園化して有効活用することも考えられます。 このような選択となりますが、いずれにしても地域の応援なくしては良好な経営は望めないため、地域と一緒に考えて、よりよい方向に導いていく責務があると考えています。	