

## 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和2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	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	11,210,707 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7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	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"> <li>○森林資源の有効的な活用事業</li> <li>○地域食文化の普及体験事業</li> <li>○地域特産品の普及啓発事業</li> <li>○自然保護、環境保全等の学習及び実践事業</li> <li>○歴史及び観光資源の情報案内及び広報宣伝事業</li> <li>○地域農産物の加工販売事業</li> <li>○食堂及び売店事業</li> <li>○利用許可に関すること</li> <li>○利用料金に関すること</li> <li>○維持管理に関すること</li> <li>○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</li> </ul>
管理業務の実施状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○営業日数・・・291日/茶倉駅、307日/リバーサイド茶倉</li> <li>○茶倉駅利用者数・・・34,267人</li> <li>○リバーサイド茶倉利用者数・・・6,739人(うち宿泊者数5,584人)</li> </ul>
業務運営実施状況	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○インターネットでの自社予約サイトを運用し、ネット予約サイト（じゃらん、楽天、Booking.com、なつぷ等）を有効活用して利用者の利便性を向上させた。</li> <li>○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実施した。</li> <li>○茶倉駅野菜コーナーにWEBカメラを設置し、利用者出品者の利便性を向上させた。</li> <li>○毎週第1土曜日に道の駅で茶倉朝市を開催し、地域産品の販売の場として地域に浸透した。</li> <li>○春うららセット、餅チーズカレーうどん、しし煮込みうどんなど、道の駅レストランで四季に応じた期間メニューを提供した。</li> <li>○新型コロナウイルス感染症対策として、道の駅茶倉駅にフィルムカーテンの設置、アルコール消毒液の設置、席数の残席、定期的な消毒・換気等の予防策を講じた。</li> <li>また、リバーサイド茶倉においては、受付のフィルムカーテンの設置、施設内へのアルコール消毒液の設置、炊事場利用時の密を避けるため、流し台（シンク）の増設、除菌用洗剤の設置など、あらゆる感染症対策を実施して、来訪者に安心して利用していただける配慮を行った。</li> </ul>
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○コインシャワー給湯器入替え、バンガローエリアトイレの洋式化、バンガローエアコン設置(3棟)を行った。</li> <li>○コテージ周辺の密集した樹木の伐採を行い、利用時の安全確保を行った。</li> <li>○電源付きオートサイトを増設した。</li> <li>○芝生広場をフリーサイトとして整備した。</li> </ul>
	指定期間	令和2年 4月 1日 ~ 令和5年 3月31日

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績(税抜き額)					
			平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	10,365,455	13,200,000	13,200,000	13,200,000	13,200,000	10,191,552
		利用料金収入	30,000,000	33,569,075	33,439,080	34,830,011	38,153,229	31,479,280
		その他の収入	1,000,000	27,594	195,605	27,406	491,445	836,768
		その他委託料	0					181,819
		計(A)	41,365,455	46,796,669	46,834,685	48,057,417	51,844,674	42,689,419
	支出	人件費	20,000,000	23,234,196	23,611,828	22,296,981	23,042,252	19,701,924
		事務費	10,000	26,742	37,247	11,613	13,125	942
		事業費	20,000,000	26,836,475	25,394,284	24,732,535	25,826,102	19,816,274
		計(B)	40,010,000	50,097,413	49,043,359	47,041,129	48,881,479	39,519,140
		収支差引額(A)-(B)	1,355,455	-3,300,744	-2,208,674	1,016,288	2,963,195	3,170,279

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。	5	A	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。	5		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	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		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。	5		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。	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)	5	A	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		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。	5		5	
	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。	5		5	
	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。	4		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。	5		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	A
	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。	5		5	
	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。	5		5	
	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。	5		5	
	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な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		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><b>【努力した点・成果等】</b></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、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円滑に活用し、自社HP・じゃらん・楽天・るるぶトラベル、なっぷ等からの宿泊予約の増加に努めた。</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出店販売する機会を創出した。</p> <p>○茶倉駅レストランでは「味噌カツ丼」や「しし煮込みうどん」などを、地域に由来する素材・食材を取り入れたメニューとして販売した。また、施設内で生育したシイタケの収穫販売にも取り組んだ。</p> <p>○夏季期間中、インターンシップで大学生の受け入れを行い、学生の教育活動への支援を行った。</p> <p>○地元中高生とのコラボイベント（写真展など）の開催をし、学生の活動の場を提供して、教育活動への支援を行った。</p> <p>○芝生のフリーサイトをはじめ、区画サイトやバンガローなどアウトドア志向の客層へのアプローチに務めた。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策として、フィルムカーテンの設置、アルコール消毒液の設置、席数の残席、定期的な消毒・換気、リバーサイド茶倉炊事場利用時の密を避けるため、流し台（シンク）の増設、除菌用洗剤の設置など、あらゆる感染症対策を実施して、来訪者に安心して利用していただける配慮を行った。</p>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>まずは、指定管理料が減少した中での収益の黒字達成については、大きく評価できるポイントである。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、考えうる限り広範囲な対策を迅速に行っていただき、来訪者に安全で安心して利用していただける環境整備に取り組んでいただいたことにより、その後の早期の利用者数の回復につながっている。</p> <p>リバーサイド茶倉において数年前から取り組んできたインターネット予約については、利用者の利便性の向上はもとより、近年のアウトドアブームとも重なったことで、コロナ禍の中にあっても施設利用の促進に大きく貢献している。また、これと並行して指定管理者自らが新設したオートキャンプサイトや、令和2年度から開始した芝生広場のフリーサイト利用も好調で、これらの将来を見据えた迅速な取り組みが実を結び、利用者数の増加につながっている。</p> <p>また、道の駅では、茶倉朝市の開催や、地域素材の活用や季節に応じたレストランメニューの開発・提供を行い、通過客の利用だけではなく、地元客のリピーターにつながるなどの効果も見られ、その工夫・努力についても評価できる。</p> <p>その他、茶倉駅2階のカフェスペースの地域活動への提供、地元学校や大学生への教育活動への支援、施設周辺の清掃活動による地域の環境美化活動の実施からは、積極的に地域とのパートナーシップ関係を築こうとする姿勢が伺え、施設の利活用にとどまらない積極的な社会貢献活動への取り組みも評価できる。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <p>○リバーサイド茶倉は築30年を超え、茶倉駅も開業20年を超えており、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>○アウトドアブームが叫ばれる中、テントやアウトドアが体験できるような時代に応じたサービスの提供ができる体制作りを進める。</p> <p>○地元の学校とコラボしたイベントや企画などを筆頭に、地域との関わりのある企画事業への取り組みを増やしていきたい。</p> <p>○従業員の高齢化も顕著であるが、新規の採用や研修等、地域雇用や安定した運営体制の構築が必要である。</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>経営全般としては、今後ともあらゆる角度からの利用促進と経費削減に取り組んでいただき、経営の安定化につなげていただきたい。</p> <p>自主事業の実施については、令和2年度は、コロナ禍で実施が困難ではあったが、新たな顧客獲得にもつながるため、今後のコロナ禍の回復状況も考慮しながら充実・強化を期待する。</p> <p>また、スポーツ合宿や企業などの団体利用をはじめ、新たなニーズの掘り起こしによる利用促進と収益向上に取り組んでいただき、主に閑散期の稼働率向上に向けた取り組みを行っていただきたい。</p> <p>その他、現在、香肌峡エリアで実施されているイベントにも積極的に連携していただき、相乗効果による利用促進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><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></p> <p>平成28年度から令和元年度までの指定管理期間を経て、あらためて令和2年度から令和4年度の指定管理を行っていただいている。</p> <p>令和2年度については、コロナ禍という条件不利な状況の中、また、昨年度より指定管理料が大幅に減額になった中での施設管理運営になったが、平成30年度から継続して3年間の単年度黒字（およそ3,000,000円・税抜き・指定管理料込み）達成は大きな成果であると評価できる。一方で、単年度黒字の達成は、指定管理料込みの状況下での達成であり、今後、段階的に指定管理料が減額される中においても単年度黒字が達成できる経営体力を維持するためにも、これまでの取り組みから得られたノウハウをベースに、さらなる工夫と改善を期待したい。</p> <p>道の駅茶倉駅においては、コロナ禍により利用者が9%ほど減少しているが、リバーサイド茶倉においては、近年のアウトドアブームや、密を避けるレジャーが好まれたにより、キャンプやバンガローなどの利用は好調に推移しており、コロナ禍にも関わらず前年比3%増になっている。松阪市としても、好調なアウトドア利用の促進のため、外トイレの洋式化やコインシャワーの修繕、バンガローへのエアコン設置などの利用促進対策を行ってきたところであり、令和3年度においても継続して利用促進対策を行っていく予定である。指定管理者においても、これまでも増して魅力的な自主事業の展開などにより、新たな顧客ニーズを掘り起こしに取り組んでいただくなど、更なる利用促進を図っていただくことで、安定した経営に向けた努力を継続していただきたい。</p> <p>また、今後とも、地域に必要な施設として、積極的に地域情報発信による地域への貢献のほか、観光交流の拠点施設としての機能を発揮していただき、地域活性化に貢献していただくことを望んでいる。</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