

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3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	令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日
評価対象年度指定管理料	889,165 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 324日 ○ 宿泊本館 480人 ○ コテージ 419人 ○ キャンプ場 1,182人 ○ 日帰り 327人
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○施設利用者が安心して楽しめるように、「みえ安心おもてなし施設認証制度」へ申請を行い、認証を受けた。 ○アマゴ定食、地元山菜、猪肉等、地域食材を活用した料理の提供を行った。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○キャンプ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砕石、人工芝マットを敷いて清潔感を保持した。 ○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た。 ○給湯ボイラーの修繕を行った。
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				
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
事業収入	指定管理料	889,165	970,971	970,971	978,982	941,953	889,165
	営業収入	9,700,000	7,000,470	7,946,767	8,994,391	8,340,888	7,641,067
	営業外収益		10	8	15	16	20
	その他委託料					91,763	119,300
	計 (A)	10,589,165	7,971,451	8,917,746	9,973,388	9,374,620	8,649,552
事業支出	人件費	3,864,000	2,444,585	2,751,600	3,115,504	2,696,370	3,910,379
	事務費	837,000	775,982	690,702	915,536	1,127,151	939,144
	事業費	5,953,400	4,711,032	5,436,185	5,767,093	5,096,651	3,828,323
	計 (B)	10,654,400	7,931,599	8,878,487	9,798,133	8,920,172	8,677,846
収支差引額 (A) - (B)		-65,235	39,852	39,259	175,255	454,448	-28,294

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		
		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		5	
	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		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。	3		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。	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>○新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた、緊急事態措置やまん延防止等重点措置期間における、営業時間の時短要請、施設使用制限の要請に対し、全面的に協力し、運営を行った。</p> <p>○感染拡大予防ガイドラインを作成、遵守し感染防止対策を徹底した。</p> <p>○施設利用者が安心して楽しめるように、「みえ安心おもてなし施設認証制度」へ申請を行い、認証を受けた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○消毒スプレーの設置や受付時の検温など新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底された。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症拡大による施設の一部休業があったが、前年度と比較し利用者は微増となった。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○ウィズコロナ環境において、施設の十分な感染予防対策を実施するとともに、施設利用者が安全で健康的に過ごしていただくためにも、キャンパーなど施設利用者に対し、感染予防対策をしっかりと実行していただくよう更なる注意喚起が必要。</p> <p>○飯南・飯高地域の魅力を県内外の方へ、更なる情報発信が必要。</p> <p>○利用者が快適で安心して施設を利用できるように、老朽化が進んでいる箇所の修繕が必要。</p>	<p>○アウトドアブームにより、前年度と比較し利用者は増加したが、営業収入は減少したため、収入の増を図りたい。</p> <p>○地域団体や近隣施設との連携をより密にし、さらなる地域及び施設の魅力発信に努められたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>○本施設は、観光交流人口の増加に向けての様々な取組の受け皿として、地域の活性化に欠かせない施設である。</p> <p>○令和3年度収支は、コロナウィルスの影響もあり営業収入が落ち込む中、経営環境は非常に厳しくなっている。</p> <p>○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た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