

# 指定管理施設の管理運営評価表(評価対象年度:令和4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      | 令和 4年 4月 1日 ~ 令和 5年 3月 31日 |
| 評価対象年度指定管理料 | 7,955,000 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)<br>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)<br>敷地面積 25,321㎡<br>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<br>道の駅「茶倉駅」(平成10年建設)<br>敷地面積 7,435㎡<br>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>  |
| 業務運営実施状況  | 管理業務の実施状況   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○営業日数・・・305日/茶倉駅、307日/リバーサイド茶倉</li> <li>○茶倉駅利用者数・・・34,936人(前年比 -416人)</li> <li>○リバーサイド茶倉利用者数・・・6,887人(うち宿泊者数5,649人:前年度比 -306人)</li> </ul>  |
|           | 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予約サイトを運用し、ネット予約サイト(じゃらん、楽天、るるぶトラベル、Booking.com、なつが等)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した。</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、非接触型体温計の設置、アクリル板の設置、非接触型のアルコール消毒液の設置、座席数の削減等を行い、感染症拡大への予防を行い、来訪者に安心して利用頂けるように努めた。</li> </ul> |
|           | 施設・設備等の維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○茶倉駅のツツジの剪定、展望台・遊歩道及び周辺の除草作業を行った。</li> <li>○リバーサイド沿岸部の除草作業、樹木の剪定、芝生の剪定を行った。</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) |            |            |            |
|--------------|--------|--------------|------------|------------|------------|
|              |        | 令和2年度        | 令和3年度      | 令和4年度      |            |
| 事業収入         | 指定管理料  | 7,955,000    | 10,191,552 | 8,799,091  | 7,231,819  |
|              | 利用料金収入 | 35,000,000   | 31,479,280 | 34,303,555 | 35,205,057 |
|              | その他の収入 | 1,000,000    | 836,768    | 4,634,719  | 1,785,390  |
|              | その他委託料 | 0            | 181,819    | 193,001    |            |
|              | 計(A)   | 43,955,000   | 42,689,419 | 47,930,366 | 44,222,266 |
| 事業支出         | 人件費    | 20,000,000   | 19,701,924 | 20,500,689 | 20,331,130 |
|              | 事務費    | 10,000       | 942        | 3,297      | 31,356     |
|              | 事業費    | 20,000,000   | 19,816,274 | 21,643,128 | 22,142,569 |
|              | 計(B)   | 40,010,000   | 39,519,140 | 42,147,114 | 42,505,055 |
| 収支差引額(A)-(B) |        | 3,945,000    | 3,170,279  | 5,783,252  | 1,717,211  |

### 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。<br>また、職員は理解していたか。                | 5  | A      | 5  | 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  |        | 5  |   |
|             | 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  |        | 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。                | 5  |        | 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。                           | 5  |        | 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      | 5  | 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。                              | 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  |        | 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。<br>また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。 | 5  |        | 5  |   |
|             | 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。<br>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  | 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。                          | 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  |   |

#### 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、写真展の開催、絵画展の開催、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>○電話予約の他、インターネット予約サイトを円滑に活用し、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。また、各サイトの特性を生かしキャンプ需要を取りこぼさず最大限集客できるように運営を行った。</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お店販売する機会を創出した。</p> <p>○茶倉駅レストランでは「春うららセット」や「お茶うどんセット」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>○新型コロナウイルス感染症対策として過年度より引き続き、非接触型体温計の設置、アクリル板の設置、非接触型のアルコール消毒液の設置、座席数の削減等を行い、感染症拡大への予防を行い、来訪者に安心して利用頂けるように努めた。</p>  | <p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>指定管理料が段階的に減少する中で、収益の継続した黒字達成については大きく評価できるポイントであり、努力の跡がうかがえる。</p> <p>施設整備面においても、自らの資本により整備したオートキャンプサイトの運営や、芝生広場のWi-Fi環境の整備により、利用者のニーズに応えるなど、さらなる利用者満足度の向上に向けて迅速な取り組みを行ってきたことも評価できる。</p> <p>道の駅では、今や定番となっている茶倉朝市の定期的な開催をはじめ、地域素材の活用、季節に応じたレストランメニューの提供を行い、通過客の利用だけでなく、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>また、両施設において取り組みを徹底してきた新型コロナウイルス感染症対策についても新規感染者が減少する中でも継続して取り組み、来訪者に安心して利用頂けるような環境整備を継続して行ってきた。</p> <p>茶倉駅2階のカフェスペースの地域活動への提供等、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を貫き通し、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行われている点も評価できる。</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。今後は維持管理経費が増加する一方で、あまり利用のない施設については管理を終えて除却し、利用の多い施設は修繕をして活用していく必要がある。難易度の高い修繕や植栽管理に関しては専門業者への依頼も必要となり経費負担が今後課題となる。</p> <p>○アウトドアブームが落ち着いた後は、テント泊のみでなく茶倉ならではのアウトドア体験ができるよう時代に合わせたサービスの提供をし、リピーターをたくさん確保できるようにすべきである。</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たいところである。</p> <p>○従業員の高齢化が顕著であり、新規の採用や研修等、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>令和4年度で指定管理期間が満了となり、次期運営事業者へ経営のバトンを渡すことになった。</p> <p>次期運営事業者には、アウトドアブームが落ち着いた後のニーズに合致した魅力的なサービスの提供を通じて、施設の魅力化とともに、来訪者の満足度向上に取り組んでいただきたい。</p>   |
| <p><b>【所属長意見(今後の方向性等)】</b></p> <p>平成28年度から継続して指定管理を行っていただき、令和4年度についても、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5年間の単年度黒字達成は大きな成果であると評価できる。</p> <p>令和4年度で指定管理期間が満了となり、次期運営事業者にバトンを渡すこととなるが、平成28年度に施設運営を開始後、平成30年度から継続して単年度黒字を達成するまでに経営を立て直し、存続も危ぶまれた施設を見後に再生させた手腕は大きく評価すべきことであり、松阪市としてもその実績について感謝するものである。</p> <p>今後、運営事業者が交代して、リバーサイド茶倉を有償貸付、茶倉駅を指定管理者制度で、期間も10年間と、これまでと異なる方法により施設管理運営を行っていくことになるが、次期運営事業者も自らのノウハウを生かして、これまでも増して魅力的な自主事業の展開などにより、地域に必要な施設として、積極的な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         |