

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5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 5年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	3,769,500 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯南総合交流ターミナル施設「茶倉駅」
	所 在 地	松阪市飯南町粥見452番地1
	設置目的	地域の豊かな自然環境をはじめとする地域資源を生かした観光情報の発信による観光交流人口の創出及び地域特産品の振興や地域雇用の創出による地域経済の活性化を図るとともに、道路利用者の利便性の向上を図ることで、地域振興に寄与するため、松阪市飯南総合交流ターミナル施設「茶倉駅」を設置する。（条例第1条）
	設備の概要	<p>名 称 道の駅「茶倉駅」（平成10年建設）</p> <p>登 録 平成10年4月17日（第14回登録）</p> <p>供用（開業） 平成10年11月9日</p> <p>敷 地 面 積 7,435㎡（うち、道路管理者管理面積 7,292㎡）</p> <p>施 設 （松阪市所有） 総合交流ターミナル施設（レストラン、農産物等販売所等）1棟 207.18㎡</p> <p>施 設 （道路管理者所有） 屋外公衆便所1棟 49㎡、駐車場 307㎡（19台）、展望台</p>

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	株式会社エバークレイズ
	所 在 地	本社：三重県志摩市磯部町穴川1365番地10
指定管理業務の内容		<p>業務の内容については、リバーサイド茶倉・茶倉駅運営事業予定者（指定管理者）募集要項及び茶倉駅業務仕様書に示すとおりであり、次に掲げる事業の運営企画に関することとする。</p> <p>①観光資源の情報案内及び広報宣伝事業</p> <p>②地域特産品の普及啓発事業</p> <p>③レストラン及び売店事業</p> <p>④自主事業の積極的な企画・実施</p> <p>⑤他の観光施設との連携を図ることによる、観光交流人口増加への寄与</p> <p>⑥施設の維持管理に関すること</p> <p>⑦施設の利用許可および利用料金に関すること</p> <p>⑧その他、市長の権限に属する業務を除く施設管理に関すること</p> <p>（以上、募集要項P6、「3. 指定管理者が行う業務の範囲」より）</p>
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<p>○令和5年度営業日数・・・281日/年間</p> <p>○令和5年度利用者数・・・25,687人（前年比 -9,249人）</p>
	サービスの質の向上	<p>○毎月第一土曜日に朝市を開催し、地域の特産品を来場者に積極的にアピールした。</p> <p>○公式インスタグラムを開始し、利用者の客層を増やした。</p> <p>○お子様ランチなどのファミリー向けの新メニューを増やし、幅広い客層に対応した。</p> <p>○雨の日ドリンクサービスを開始し、お客様の満足度を向上した。</p> <p>○お土産品の種類、在庫数を増やし県外のお客様にも手に取ってもらえる商品を増やした。</p> <p style="padding-left: 20px;">○能登半島地震の際はチャリティーキーホルダーイベントを開催。収益は全額寄付した。</p> <p>○券売機を高額紙幣、新札対応の物に交換して、利用者の利便性の向上を図った。</p>
	施設・設備等の維持管理	<p>○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。</p> <p>○トイレ</p> <p>○券売機を高額紙幣、新札対応の物に交換して、施設維持管理の効率化を図った。（職員の両替手間の削減など）</p>

指定期間 令和5年4月1日 ~ 令和15年3月31日

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績（税抜き額）			
			令和5年度			
事業収支推計	収入	指定管理料	3,426,819	3,426,819		
		利用料金収入	35,000,000	15,048,874		
		その他の収入	1,000,000	90,920		
		その他委託料	0			
		計 (A)	39,426,819	18,566,613		
支出	人件費	20,000,000	6,789,679			
	事務費	10,000	0			
	事業費	20,000,000	11,937,042			
	計 (B)	40,010,000	18,726,721			
収支差引額 (A) - (B)		-583,181	-160,108			

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。	4		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。	3		3	
	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。	3		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。	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。	4		3	
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、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。	3		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		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。	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。	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。	4	B	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。	3		3	
	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。	3		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		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>【努力した点・成果等】</p> <p>○毎月第一土曜日に朝市を開催し、地域の特産品を来場者に積極的にアピールした。朝市の周知も広がり、出品者も増えた。</p> <p>○公式インスタグラムを開始し、利用者の客層を増やした。SNSを使う若年層の顧客獲得につながった。</p> <p>○お子様ランチなどのファミリー向けの新メニューを増やし、幅広い客層に対応した。家族での来場者は増え、それに伴い物販の売上も上がった。</p> <p>○雨の日ドリンクサービスを開始し、お客様の満足度を向上した。今年度も引き続き開催し認知を増やしていきたい。</p> <p>○お土産の種類、在庫数を増やし県外のお客様にも手に取ってもらえる商品を増やした。今後も松阪、多気の商品をメインに増やしていきたい。</p> <p>○能登半島地震の際はチャリティーキーホルダーイベントを開催。収益は全額寄付した。</p> <p>○券売機を高額紙幣、新札対応の物に交換して、利用者の利便性の向上を図った。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>令和5年度から新たに指定管理による運営を開始していただいている。</p> <p>同種施設の運営は初めてということであったが、初年度、指定管理料込みながら、若干の赤字決算にとどめることかできる見込みであることは大きく評価できる。</p> <p>道の駅の管理運営は初めてということで、最初は戸惑われたこともあったと思うが、朝市の継続開催など、これまでの良さ部分は継承していただきつつ、公式インスタグラム等SNSの開設も行われ、情報発信にも注力されている。</p> <p>また、ファミリー向けの新メニューの開発や、雨の日ドリンクサービスの新設、高額紙幣対応の券売機の設置など、新たな視点でサービスの向上や、施設管理運営の効率化を図るための努力が行われていることについては評価できるポイントである。</p> <p>また、チャリティーイベントを実施されるなど、社会貢献にも目を向けられ、企業としての姿勢も評価ポイントである。</p> <p>特に、地元人材の採用や、地元産野菜などの販売など、積極的に地域貢献及び地域とのパートナーシップ関係を築こうとする姿勢も見られることは、大きく評価できるポイントである。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○施設の老朽化が激しく修繕箇所が多い。また費用もかかり簡単に修繕できる場所もほとんどないので松阪市の協力が必要不可欠。</p> <p>○求人ほとんど来ず、来ても退職が早い為常に人材難である。今後の運営方法を考えていかないと数年後には施設運営が困難になる恐れがある。</p> <p>○またツツジの剪定や草刈なども業者をいれないと施工が難しい。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>「人材不足により数年後の施設管理運営が困難となる恐れがある」という点は、10年間という長期の管理運営期間を考えると懸念がある。</p> <p>指定管理者側でも十分対策は考えていただいているものと思われるが、道の駅という公共性の高い施設であることや、地域振興の拠点施設であることを考慮していただくとともに、エバーグレイズ全体で対応すべき施設と捉えていただき、様々な工夫により、安定的な施設管理としての継続を希望するものである。</p> <p>今後も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>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>初年度の施設管理運営であること、限られたキャパシティの中での施設管理運営であることを考慮すれば、指定管理料込みながら、若干の赤字決算にとどめることかできる見込みであることは大きく評価できる。</p> <p>指定管理者があわせて管理運営を行っているアウトドア施設である「エバーグレイズ香肌峡（旧 リバーサイド茶倉）」とも連携を図り、施設間相互の送客等による利用促進も図っていただくなど、可能な限り、施設の有効活用につなげていただくとありがたく思っている。</p> <p>道の駅は不特定多数の方に対する公益的施設であり、地域にとっては地域活性化施設でもあることから、その両面を尊重しつつ運営をしていただきたい。</p> <p>今後とも利用者や地域にとって魅力的で効果的な施設であり続けるため、今年1年間で得られたノウハウや改善点、御社がこれまで積み上げてきた知識や経験などを用いて、長期的、安定的な施設管理運営を行っていただきたい。</p> <p>今後も引き続き、魅力的な自主事業の展開とともに、地域資源の積極的な情報発信を通じて観光交流拠点施設としての機能を発揮していただくなど、より一層の地域活性化に貢献していただくことを望んでいる。</p>	

【（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】

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