



### 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。	3		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。	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。	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		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、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。	3		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。	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		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		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。	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。	3		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。	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		3	
	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><b>【努力した点・成果等】</b></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。</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>○常連の方や若い方向けにボリュームのある新メニューを増やした。</p> <p>○ワンドリンククーポン等を配布し、利用者の増加を図った。</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>○2階スペースで個展を開催し地域の貢献と発表の場を設けた。また団体利用の受け入れも行った。</p> <p>○草刈り業務を外部委託し業務の効率化を図った。</p>	<p><b>【評価すべき点】</b></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おります。令和6年度は2年度目の施設管理となっている。</p> <p>2年度目の事業収支推計は、指定管理料込で昨年度よりも赤字額が拡大した。これは、想定より利用者数が伸びなかったこと、また、人件費や電気代、諸物価の高騰等によるものと思われる。</p> <p>ただし、指定管理者は施設の設置目的に見合った経営を行うべく、地域特産品や、地域ならではのお土産商品の品ぞろえを増やすなどの努力も行いながら、施設の利用促進、収益向上のための取り組みを行うなど、前向きな取り組みが伺えることについては評価できるポイントである。</p> <p>また、前指定管理者から継続して実施している「茶倉朝市」の開催は、地元農産品などの出品が好評であり、農家のモチベーション向上という効果もみられる。</p> <p>指定管理者が変わり、一時途絶えていた2階スペースでの個展（貸館事業）や、団体利用等、自主事業としての2階スペースの積極的な利用促進にも取り組んでいただき、今後の充実が期待されることである。</p> <p>これからも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、また、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が続けられ、地域振興に尽力いただくことを期待している。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></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>○求人がほとんど来ず、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>○依然として利用者のモラルやマナーが低いのが目立つ。掲示物や見回りを増やして施設の美化や治安の維持に努めているが、自社だけでは難しい。</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>大きな課題として、他の業種でも課題となっている「人材不足」は、施設を管理運営していくうえでの懸念材料のひとつであり、簡単に解決する課題ではないことは共通認識を持っている。</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、10年間という長期の管理運営期間を担っていただくことを見据えて、人材の確保に取り組んでいただきたい。</p> <p>本施設は、道の駅という公益的施設であることや、地域振興の拠点施設であることを考慮していただき、様々な工夫により、安定的な施設管理の継続を希望するものである。</p> <p>今後も継続して魅力的なサービスを提供していただくなど、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>道の駅「茶倉駅」は施設規模も小さく、大幅な収益改善は期待しにくいものの、不特定多数の方に対する公益的施設であるとともに、本地域にとっては地域活性化施設でもある。</p> <p>施設管理運営について指定管理者に伺ったところ、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、施設間相互の送客による利用促進など様々な工夫により施設運営を行っていただいているということであった。</p> <p>また、地域雇用のほか、地域団体等に施設を開放して、地域と良好な関係性を築くことや、地域農家の出品する産品を積極的に取り扱うなど、施設の設置目的に基づく管理運営を行って頂いていることは大きく評価できる点である。</p> <p>今後も本施設が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、これまでに得られたノウハウや改善点、指定管理者が持つ知識や経験などにより、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>これからも魅力的な自主事業の展開とともに、地域資源の積極的な活用と情報発信を通じて、観光交流拠点施設としての機能を発揮できるよう管理運営を行っていただき、より一層の地域活性化に貢献していただくことを期待している。</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