

様式 1

令和 3 年度 指定管理業務評価シート（指定管理者及び市作成）

施設名	桃源郷祖谷の山里
指定管理者	株式会社ちいおりアライアンス
施設所管課	三好市産業観光部 まるごと三好 観光戦略課（内線 771-115）
指定期間	2021年 4月 1日 ～ 2022年 3月 31日（3年目）

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
1 施設全般に関する業務			
(1) 基本的事項 （開館時間・休館）	実施基準に基づき、施設の開館・閉館・休館等が適正に行われたか	A	A
(2) 職員体制 （配置・研修）	実施基準に基づき、適切な人員配置がされたか業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	A	A
(3) 業務体制（保険・苦情・個人情報）	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	A	A
(4) 緊急対応（救急・防災）	病気・負傷・地震・台風・災害等に対応するためのマニュアル整備や避難訓練が実施されているか	B	B
2 利用者に関する業務			
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか （補助資料※1）	A	A
(2) 利用許可状況	予約や許可はスムーズにできているか また、特定の者に有利あるいは不利な扱いはないか	A	A
(3) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	A	A
3 保守点検並びに清掃等業務等			
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	A	A
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか	A	A
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	A	A
(4) 修繕・備品管理業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	A	A
(5) 環境衛生管理業務	室内の環境測定、飲料水の水質試験、排水槽の清掃、害虫駆除煤煙測定等を必要に応じ実施しているか	A	A
(6) 廃棄物処理業務	法令等に定められたとおり適正に処理・処分は行われたか	A	A
4 事業の実施に関する業務			
(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	A	A
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	A	A
5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われたか	A	A

6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか (補助資料※2)	A	A
--------	----------------------------	---	---

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
Ⅱ サービスの質の評価	1 利用者対応度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	A	A
	2 維持管理業務 (施設・設備・備品)	設備や備品等の維持管理は適正であるか、また、備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか	A	A
	3 清掃常務の程度	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか	A	A
	4 運営業務	利用者に対する安心安全・公平性の確保は適切であるか	A	A
	5 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	A	A
	6 クレーム対応度	トラブルに関する対応は適切であったか	A	A

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
Ⅲ サービスの安定性の評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか (補助資料※3)	A	A
	2 経営状況分析指標	標経営状況分析指標の結果は妥当であるか (補助資料※4)	A	A
	3 指定管理団体の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか (補助資料※5)	A	A

指定管理者の総合評価	総合評価の理由・意見 (スペースが足りない場合は別紙可)
A	別紙

施設所管課の総合評価	総合評価の理由・意見 (スペースが足りない場合は別紙可)
A	別紙

《 評価区分 》

①評価基準	A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある D (要改善) = 協定書等の基準が遵守しておらず、改善の必要な内容である
②総合評価	A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である C (課題含) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準にDが含まれている

※ 自己評価・所管評価・総合評価の欄は、評価区分の記号を記入すること。

※ 指定管理施設の業務内容に合わせ、評価項目の変更(追加・削除等)すること。

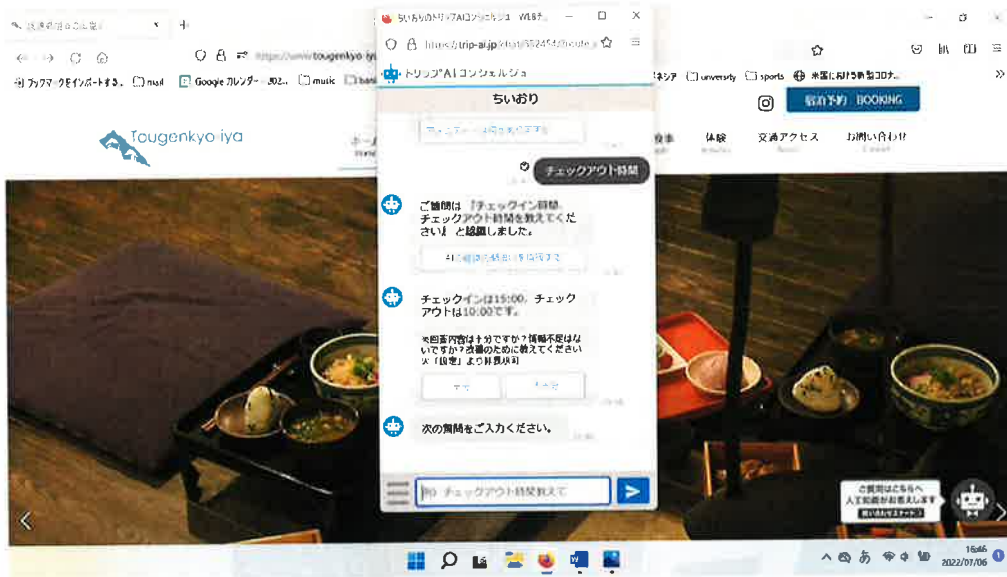
(株)ちいおりアライアンス

前年度に引き続き感染症拡大の中、厳しい運営状況が続くこととなった。その中でコロナ 2 年目の取り組みとして昨年に引き続き 安全安心の向上に加え、非接触での対応等を進めた。具体的には、WEB サイトをすべて改変し、運営する 8 棟へのアプローチについて動画撮影しリピーター客を中心に直接施設へアプローチをしていただき、極力接触機会を低減することによって利用者及び従業員等の安全に努めた。



(you tube 浮生へのアプローチへの説明)

それにより安全性の向上以外にも業務の効率化にも繋がった。また、WEB サイトに ai コンシェルジュ機能を導入し、24 時間一定の問い合わせに対応できるように進めた。これによって電話問い合わせによる対応が減少し利用者も 1 部ではあるが疑問点が早く解決できるようになった。



一方売上増加に対する動きであるが、1 つ目は OTA（オンライン予約サイト）拡大以外に当社独自の会員制度を 1 月より開始し、入会すれば当社の運営施設等にかんして会員価格で利用できるなどの特典を付与した制度を進めた。会費が年間 5 万円なのでまだ多くではないが少しずつ拡大しつつある。

2 つ目は、新しいツーリズム層の獲得を目指した活動を進めている。

山岳地帯の祖谷で 2021 年 11 月に行われた国見山スカイレースへの協賛を行うことや近畿圏より山好きな方を集めアウトドア志向の利用者の拡大を図った。引き続き今年度は、より強化しツアー等の計画を予定している。

2021 年に関しては、様々な試みを行ったが、前年を少し下回る結果となった。その中でもリピーターの利用が目立ちこの環境下においても一定の評価をいただいているとも考えている。

2022 年度に入り少しずつ回復基調ではあるが、国内においてまた地方においては観光客の受入れは厳しい環境にさらされている。徳島県でも毎週京阪神からの流入を発表するなど未だネガティブなイメージもあるが、三好市を中心とした諸団体の皆様のご協力をいただき運営については受け入れを積極的に行っていきたいと考えている。

施設所管課の総合評価	総合評価の理由・意見 (スペースが足りない場合は別紙可)
A	<p>施設運営を通じ、三好市の観光行政にご尽力賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p>昨年度も大きな事故なく、良好に維持管理をいただきました。</p> <p>茅葺屋根の葺き替えの計画や修繕等については、今後協議しつつ進めていく予定です。</p> <p>今後も新しい生活様式を実践し、公の施設として、公平・安全な施設運営をよろしくお願いします。</p>

《 評価区分 》

①評価基準	<p>A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である</p> <p>B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準が遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>
②総合評価	<p>A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である</p> <p>B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C (課題含) = 評価基準がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価基準にDが含まれている</p>

- ※ 自己評価・所管評価・総合評価の欄は、評価区分の記号を記入すること。
- ※ 指定管理施設の業務内容に合わせ、評価項目の変更(追加・削除等)すること。
- ※ 補助資料についても、評価項目にあわせた変更及び任意様式を可とする。