

令和 6 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 観光課
指定期間	2024年 4月 1日 ～ 2025年 3月 31日（6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	B
(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	B
(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	B
(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	B
(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

I  
履行状況の確認

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 清掃業務の程度	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか	A	B
	4 運營業務	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	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	<p>前年度はコロナパンデミック前の2018年、2019年と同水準の状況に戻ったが、今年度の稼働は2022年度と同等程度に減少した。主な理由としては、宿泊棟2棟(晴耕、雨読)が、開業から10余年を経過し、茅葺き屋根の劣化が原因で害虫が大量発生し、十分に宿泊の受け入れができない状況が続いていることがある。</p> <p>客層としては、前年につづき、インバウンドの比率が高くなったことが、稼働を下支えしている。円安の影響もありインバウンド旅行者を中心に比較的客単価も高くなった。そのため、稼働率の減少幅よりは、売上の減少幅は少なく収まった。</p>

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	

・三好市東祖谷落合滞在型観光施設

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>落合滞在型観光施設の運営を通じ、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>外国人観光客（インバウンド）の比率が増加しているとのことですが、確かに祖谷地区で外国人観光客を見かける機会が多くなりました。日本人観光客のみを対象とするのとは異なり、幅広い知見と対応力を発揮されていることとお見受けします。</p> <p>施設は古民家をベースとしたものであるため、通常の観光施設に比してメンテナンス等に特殊な苦勞を求められることも多いかと思えます。</p> <p>日々の清掃等を実施し、早めの点検・修繕を心掛ける等、施設の環境整備について引き続きよろしくをお願いします。</p> <p>今後も公の施設として、公平・安全な施設運営をよろしくをお願いします。</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。