

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営秋の宮山荘		
指定管理者	株式会社グリーンハウス		
作成者	後藤 利明	作成日	令和3年5月23日
確認者	観光文化スポーツ部 観光戦略課		総務班
職氏名	主事	石川 景悟	TEL 018-860-1461

1 施設の概要

設置年	平成 8 年	営業期間・時間	年中無休(メンテナンス休館あり)			
設置目的	恵まれた自然の中で県民が自由時間を利用して行う観光レクリエーション活動のための利便性の増進を図り、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与する。					
指定管理業務の内容	秋田県営秋の宮山荘の次の業務 ①管理運營業務 ②施設設備維持管理業務 ③企画運營業務 ④事務処理業務					
自主事業の実施状況	なし					
直近3年の年間利用者数	H30	14,653 人	R1	15,181 人	R2	10,822 人
直近3年の年間料金収入	H30	199,908 千円	R1	197,492 千円	R2	136,097 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		190,505	192,014	200,490	198,492	139,019
	(内訳)利用料収入	189,841	191,357	199,908	197,492	136,097
	指定管理料					
	その他収入	664	657	582	1,000	2,922
支出計		215,190	203,664	202,478	205,219	174,458
	(内訳)人件費	87,970	82,537	81,483	86,536	84,287
	人件費以外	127,220	121,127	120,995	118,683	90,171
差 引		-24,685	-11,650	-1,988	-6,727	-35,439

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名		宿泊客数	定義	延べ宿泊者数		
		R1		R2	R2-R1	R3
目 標		14,515		14,780	265	
実 績		15,181		10,822	▲ 4,359	
達 成 率		104.6%		73.2%		
実績等の増減原因	利用者数	71.3%	4月は新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるキャンセル等のため前年比20.6%、5月、6月は感染症拡大防止の為臨時休館とした。また、12月28日からGOTOトラベルキャンペーンが停止した事により、1月は56.5%、2月は66.9%と前年を大きく下回った。これらの要因により、年間利用者数は前年比71.3%となった。			
	料金収入	68.9%	利用者数の減少要因と同じく、4月は19.4%、5月、6月は臨時休館、GOTOトラベル停止後の1月は63.6%、2月は84.4%と前年を大きく下回り、年間料金収入は前年比68.9%となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方					評価欄	
					C	

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	87.1	88.0	90.3	2.3
利用者アンケート調査結果の活用例	料理に使用している地元特産品について、お客様にお出しする「食事のおしながき」に、それぞれの食材の説明書きを記入して提供する様にした。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況		
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	5	5
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			5	5
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	コロナ渦での食事の提供方法として、夕食、朝食共にお客様がお席に着席され、お食事を始められる直前までお料理や食器を透明フィルムで覆う対応をした。	
		R3計画		
	令和3年度取組計画設定の考え方			

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 季節毎に宿泊及び日帰りプランを企画実施することで、県内外のお客様を囲い込むのと同時に、閑散期となる冬季は安価な連泊プランを積極販売することで集客を図った。更に地熱発電所のメンテナンス工事関係者の利用を大幅確保したが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により目標達成に至らなかった為、「利用目標の達成状況」は「C」判定となった。お客様アンケートを基に定期的なミーティングを実施し、従業員間で情報共有し、サービス向上を図ることで高評価を維持できている「利用者満足度の状況」は「A」判定となった。「管理運営体制の状況」及び「サービス向上に向けた取組の実施状況」については「A」判定となったが、「利用目標の達成状況」が「C」判定であったことから、総合評価は「C」判定となった。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・ニーズを捉えた季節ごとの多様なプランの企画実施や冬季安価プランの販売などにより、営業の強化を図ったが、4月～5月の休館もあり宿泊者数は減少した。新型コロナウイルス感染症拡大というやむを得ない事情もあったが、今後も引き続き集客が見込めるエリアへの営業や、収入増加に向けた対策、経費の削減により一層努めていただきたい。 ・利用者満足度は高い水準にあるが、その維持及びさらなる向上を目指し、業務の改善に取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保等のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的な修繕等を実施する必要がある。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点を「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) お客様アンケートを基に定期的なミーティングを実施し、従業員間で情報を共有し、料理に使用している地元特産品について「おしながき」にその地元特産品に関する説明書きを記入してご提供するなど、お客様のご要望を活かしたサービス向上を図ることで高評価を維持できている「利用者満足度の状況」は「A」判定となった。「管理運営体制の状況」及び「サービス向上に向けた取組の実施状況」についても「A」判定となっており、総合評価も「A」判定となった。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 定期的なミーティングや、従業員間での情報共有を密にして、利用者の意見や要望を活かしたサービス向上を図ることで高評価を維持できている「利用者満足度の状況」「管理運営体制の状況」「サービス向上に向けた取組の実施状況」について「A」判定となっているため、新型コロナウイルス感染症収束後の体制が整っていることから利用者の増加につなげてもらいたい。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点をを用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点を「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合