

# 管理運営状況等評価票

|       |                 |       |                  |
|-------|-----------------|-------|------------------|
| 施設名   | 秋田県ふるさと村        |       |                  |
| 指定管理者 | 株式会社秋田ふるさと村     |       |                  |
| 作成者   | 樋口栄文            | 作成日   | 令和3年5月26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 6 年                                                                                  | 営業期間・時間    | 通年(ただし1月中旬10日間休業)・営業時間9:30～17:00 |            |         |           |
| 設置目的             | 秋田県の文化遺産を次世代に継承し、新たな文化を創造する郷土文化の拠点であり、観光情報の提供や地域産業の振興等を目的とした観光拠点として、県民の文化向上と地域産業の振興を図る。 |            |                                  |            |         |           |
| 指定管理業務の内容        | 秋田県ふるさと村に関する次の業務<br>①管理運営業務②施設設備維持管理業務<br>③企画運営業務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                                                                                     | 655,495 人  | R1                               | 593,533 人  | R2      | 307,989 人 |
| 直近3年の年間料金収入      | H30                                                                                     | 134,290 千円 | R1                               | 119,395 千円 | R2      | 56,458 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位:千円) |                                                                                         | H28        | H29                              | H30        | R1      | R2        |
| 収入計              |                                                                                         | 528,280    | 521,956                          | 603,933    | 508,735 | 548,263   |
|                  | (内訳)利用料収入                                                                               | 134,112    | 131,026                          | 134,290    | 119,395 | 56,458    |
|                  | 指定管理料                                                                                   | 158,288    | 158,288                          | 158,288    | 158,288 | 169,753   |
|                  | その他収入                                                                                   | 235,880    | 232,642                          | 311,355    | 231,052 | 322,052   |
| 支出計              |                                                                                         | 522,882    | 516,440                          | 590,120    | 504,311 | 605,579   |
|                  | (内訳)人件費                                                                                 | 125,485    | 124,992                          | 129,443    | 127,459 | 113,634   |
|                  | 人件費以外                                                                                   | 397,397    | 391,448                          | 460,677    | 376,852 | 491,945   |
| 差 引              |                                                                                         | 5,398      | 5,516                            | 13,813     | 4,424   | -57,316   |

## 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                 |      | 入場者数                                                                                                                        |                                                                                                                                                                      | 定義      | 村内への入口を通過した人数 |         |
|                         |      | R1                                                                                                                          |                                                                                                                                                                      | R2      | R2-R1         | R3      |
| 目 標                     |      | 610,000                                                                                                                     |                                                                                                                                                                      | 340,000 | ▲ 270,000     | 500,000 |
| 実 績                     |      | 593,533                                                                                                                     |                                                                                                                                                                      | 307,989 | ▲ 285,544     |         |
| 達 成 率                   |      | 97.3%                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      | 90.6%   |               |         |
| 実績等の増減原因                | 利用者数 | 51.9%                                                                                                                       | 令和2年度は、当初から新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、集客期のGWを含む1か月間を全館臨時休業としたほか、夏の第2波や秋からの第3波、更には冬の記録的な豪雪等により総じて人々の外出・移動の自粛が行われ、加えてイベントの縮小・中止、貸館のキャンセル等のケースも多く発生したことから平年の半分ほどの集客にとどまった。 |         |               |         |
|                         | 料金収入 | 47.3%                                                                                                                       | 感染症拡大や記録的な豪雪等による団体客を含む入場者数の激減、貸館のキャンセル等で料金収入は大幅な減少となった。有料施設の魅力アップを図るためのリニューアルを実現できたが、その完成・オープン時期が年度末だったこともあり、収入減の十分な補填にはつながらなかった。                                    |         |               |         |
| 令和3年度<br>利用目標設定<br>の考え方 |      | 感染症の終息が見通せず、3年度もその影響は避けられないが、感染予防の徹底をアピールしつつ、リニューアルした有料施設の魅力発信や飲食部門の魅力向上、訴求力の高い多様なイベントの展開や教育旅行の誘致、効果的な情報発信等により、50万人の集客を目指す。 |                                                                                                                                                                      |         |               | 評 価 欄   |
|                         |      |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                      |         |               | B       |

○「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 |
|                  | 80.9                                                                                                    | 81.9 | 84.2 | 2.3   |
| 利用者アンケート調査結果の活用例 | お客様からの指摘を受け、子供の利用が多いワンダーキャッスルから喫煙スペースを完全に撤去したほか、正面入り口前の市道のカーブが危険という指摘への対応として、沿線にドライバーの注意を喚起する看板を複数設置した。 |      |      | 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<br>1次評価欄 | 所管課<br>2次評価欄 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| (観点Ⅲ)管理運営体制の状況                                                                                                                          | A              | A            |
| ①有資格者を含む職員配置状況は適切か                                                                                                                      | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>     |                |              |
| ②職員の勤務実績は適切か                                                                                                                            | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>        |                |              |
| ③職員の処遇等は適切か                                                                                                                             | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                        |                |              |
| ④施設・設備は適切に管理されているか                                                                                                                      | 5              | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul> |                |              |
| ⑤備品は適切に管理されているか                                                                                                                         | 5              | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>                            |                |              |
| 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           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                |                |              |
| ⑦安全で安心できる環境を確保しているか                                                                                                                     | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>      |                |              |
| 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           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>                        |                |              |
| ⑨計画的な修繕等がなされているか                                                                                                                        | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                    |                |              |
| ⑩健全な経営がなされているか                                                                                                                          | 5              | 5            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>     |                |              |

○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<br>1次評価欄                                                                                                                        | 所 管 課<br>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                       |                 |      | 10                                                                                                                                    | 10             |
| ●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 | 一般的な感染症予防対策のほか、次亜塩素酸ナトリウム噴霧器の設置、抗菌抗ウイルスガラスコーティング工施工など独自の対策も実施した。また、トイレ環境の大幅な向上、陳腐化しているとの指摘のあったアトラクションのリニューアルを行ったほか、飲食部門のテイクアウト等も開始した。 |                |
|                                                    |                 | R3計画 | 感染症防止対策の更なる充実を図るとともに、外部専門家の意見も取入れながら、飲食部門のメニュー改善や館内・各店舗のレイアウト改変、ユニバーサルデザインの推進や植栽環境の向上等に努める。また、関係機関とともに「道の駅」登録の可能性について研究を進める。          |                |
|                                                    | 令和3年度取組計画設定の考え方 |      | 利用者に安全安心を与えられる施設運営を第一とし、感染症に係るニューノーマル(新常態)の定着を図るとともに、アフターコロナも睨み、より利用者目線に立った魅力・サービスの向上等に努める。                                           |                |

○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<br>1次評価欄 | (講評欄) コロナ禍の中、感染症予防対策の徹底を図りながら、マイクロツーリズムを基本に、イベント等の柔軟な展開、学校団体の誘致、行政による支援策・需要喚起策の可能な限りの活用等に努めたが、感染拡大や記録的な豪雪の影響は甚大で、大幅な赤字を計上(赤字計上は平成11年度以来)するに至った。しかしながら、県と綿密かつスピーディな調整を図り、長年の懸案であったアトラクションのリニューアルを実現できたほか、これまであまり利用のなかった地域の学校の修学旅行誘致、オンライン営業やテレワークに向けた環境整備など、ピンチをチャンスに変える取り組みもできた。 |
| A              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 所 管 課<br>2次評価欄 | (講評欄) ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響や記録的な豪雪等により利用者数が伸び悩み、利用者数の年間目標を達成できなかったものの、アトラクションのリニューアル改修を契機に新しい取り組みなどの対策を講じている。今後の社会情勢の変化を注視しつつ、広報やインターネット等を活用した情報発信に努め、利用者の増加につなげてもらいたい。<br>・利用者に不便が生じないよう県と指定管理者が連絡を密にし、計画的な修繕等を実施する必要がある。                                                          |
| A              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

○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つ以上の観点で「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)<br>指定管理者<br>1次評価欄 | (講評欄) 感染症が拡大する中、マスクの着用や消毒の徹底、次亜塩素酸ナトリウムの室内噴霧機や飛沫防止シートの設置、さらには不特定多数が触れる設備への抗菌抗ウイルスガラスコートの施工など、施設の特性を踏まえた感染予防対策にスピーディに取り組むとともに、利用者に安心感を与えるため、そうした感染症対策をHPや館内での表示、アナウンスといった様々な方法で発信した。また、トイレ環境の大幅な向上を図ったほか、陳腐化しているとの指摘のあったアトラクションのリニューアルを実現するなど、今後のサービス向上につながる取り組みができた。 |
| A                      |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (参考)<br>所 管 課<br>2次評価欄 | (講評欄) マスクの着用や消毒の徹底、飛沫防止シートの設置、さらには不特定多数が触れる設備への抗菌施工など、施設の特性を踏まえた感染予防対策を迅速に取り組むほか、職員同士の定期的なミーティングにより従業員間での情報共有を密にして、利用者に安心感を与えるサービス向上を図っていることから、新型コロナウイルス感染症収束後の体制が整っており、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つ以上の観点で「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