

管理運営状況等評価票

施設名	鉾立山荘		
指定管理者	にかほ市		
作成者	観光課 須田 拓也	作成日	令和3年5月1日
確認者	生活環境部 自然保護	課	調整・自然環境 班
職氏名	主査 池端 卓也	TEL	018-860-1614

1 施設の概要

設置年	昭和 63 年	営業期間・時間	4月28日～10月31日 原則として常時開設			
設置目的	自然公園の利用の増進を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与することを目的に設置したもので、鳥海国定公園の鳥海ブルーライン五合目に位置し、登山者を中心とした簡易宿泊、緊急時の避難小屋として利用できる。					
指定管理業務の内容	1 使用の許可、使用許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 2 施設及び設備の維持管理に関する業務 3 前2号に掲げるもののほか、山荘の管理に関し知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	鳥海山の自然や歴史に関する展示					
直近3年の年間利用者数	H30	1,052 人	R1	1,206 人	R2	458 人
直近3年の年間料金収入	H30	1,894 千円	R1	2,087 千円	R2	825 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		1,483	1,521	1,610	1,648	1,400
	(内訳)利用料収入					
	指定管理料	1,230	1,230	1,230	1,230	1,253
	その他収入	253	291	380	418	147
支出計		4,813	5,417	5,468	5,085	5,110
	(内訳)人件費	3,122	3,032	2,987	3,062	3,262
	人件費以外	1,691	2,385	2,481	2,023	1,848
差 引		-3,330	-3,896	-3,858	-3,437	-3,710

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		宿泊者数		定義	県営鉾立山荘の宿泊利用者			
		R1		R2		R2-R1	R3	
目 標		1,050		1,300		250		500
実 績		1,206		458		▲ 748		
達 成 率		114.9%		35.2%				
実績等の増減原因	利用者数	38.0%	新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急事態宣言や県外往来の自粛などにより、利用者の減につながった。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、宿泊者間距離を十分確保するため、収容人数を減らしたことによる利用者の減につながった。					
	料金収入	39.5%	料金収入についても上記理由による。					
令和3年度利用目標設定の考え方		昨年度は休業期間があったが今年度はないため、多少の増は望めると思われる。しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が続くことが想定されることをふまえた設定とした。						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
	100.0	98.0	98.0	0.0
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート調査の結果を踏まえ、管理者として対応できるものは素早く対応した。また、県自然保護課と連絡を密にし、施設運営に反映している。			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	A	A
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	5
●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	5
●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	10	10
●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			5	5
	●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	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			5	5
	●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	管理担当職員が、実際に調査登山に同行し、新しい情報を入手することで問い合わせに対応できるようにすることができた。また、定期的にHP等で情報発信することができた。	
		R3計画	コロナ禍の中でもお客さんが満足して鳥海山を楽しんでいただくために、植物の開花状況、登山道の状況などの最新を発信する。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		利用者から満足していただきリピーターの拡大や情報発信することによる新規のお客さんを取り込みたい。	

○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) 適切な施設運営はできたと思うが、コロナ禍により、観光客が減少してしまった。 先が見えない中で、回復した際に多くの方々に訪れてもらえるように準備していきたい。
C	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスの影響により利用者数は落ち込んでいるが、高い満足度となるサービスを提供している。
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) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 令和2年度は、鉾立公衆トイレの解体工事があり、トイレの苦情などが増えた。令和3年度以降も建築までには時間を要するため、お客さんの誘導などを工夫し利用者の満足度をあげることができるようにしたい。また、登山情報を引き続きHP等で情報発信し、山の魅力を宣伝していきたい。
A	
(参考) 所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 令和元年度までは、目標を上回り前年度比でも増加した利用実績となっていた。周辺地域への注目の高まりに合わせ、さらなる利用者の増加に向けたPR活動及びサービスの維持が必要と考えられる。
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