

管理運営状況等評価票

施設名	素波里ふるさと自然公園センター		
指定管理者	藤里町		
作成者	加藤 治門	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 58 年	営業期間・時間	4月下旬～11月上旬 午前9時～午後5時			
設置目的	自然公園の利用の増進を図り、県民の心身の健全な発達に寄与することを目的として設置。素波里国民休養地内に位置し、地域の自然について映像や展示品で紹介。					
指定管理業務の内容	(1)施設及び設備の維持管理に関する業務 (2)秋田県素波里ふるさと自然公園センターの管理に関し知事が必要を認める業務					
自主事業の実施状況	施設の周辺清掃。					
直近3年の年間利用者数	H30	3,161 人	R1	3,290 人	R2	2,664 人
直近3年の年間料金収入	H30	千円	R1	千円	R2	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		348	294	388	412	561
(内訳)利用料収入						
指定管理料						
その他収入		348	294	388	412	561
支出計		348	294	388	412	561
(内訳)人件費		254	200	201	204	192
人件費以外		94	94	187	208	369
差引						

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	利用者数	定義	施設利用者実数		
				R1	R2	R2-R1
	目 標	3,100		3,300	200	3,400
	実 績	3,290		2,664	▲ 626	
	達 成 率	106.1%		80.7%		
実績等の増減原因	利用者数	81.0%	減少した要因は、新型コロナウイルスの影響により人々の往来が少なかったことや、素波里園地での各イベント等が中止となったことが考えられる。			
	料金収入					
令和3年度利用目標設定の考え方	引き続き、コロナの影響により客足が少ないことが懸念されるが、当センターの展示物の更新やワーケーション設備が構築されるなどリニューアルを図ったことにより、利用者の増加が期待されるため、前年比の3割増を見込む考えである。					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
	51.4	70.0	100.0	30.0
利用者アンケート調査結果の活用例	指定管理者によるセンター運営方針の参考としている。			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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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	5	5
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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	5	5
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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		5	5
●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		5	5
●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		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	指定管理者としてリニューアルに向け、改善必要事項を洗い出しながら、今後の活用方法やリニューアル内容の策定に努めた。
		R3計画	リニューアルが完了し今後運営するにあたり、新たな改善点や要望事項、必要備品等があった場合には、よりよいサービス提供の向上のため、迅速に対応する。また、一新した展示を通して素波里園地を含めた白神山地をより深く知ってもらいながら、実際に体験可能なエコツアーなどもPRする。
	令和3年度取組計画設定の考え方		利用者には白神山地をはじめとする山と自然の関わり方や認識を深めてもらうための場、そして、自然の中で過ごしながらワーケーションを楽しめる場として、出来る限りのサービスを提供できるように努める。

○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 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスの影響もあり利用者目標値が2割減と落ち込み、アンケートによる満足度調査も回答者1人という結果で十分な材料が確保できなかった。しかし、利用者の安全を確保しながら、パンフレット等を配備してPR及び周知に努め、当センターの目的通り運営できたと感じる。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、利用者が減ったが、展示物をリニューアルしており、今後利用者の増加が期待される。
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) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) サービス向上に向けた取組としては、リニューアルを計画するにあたり、今までの展示も残しつつ、また違った視点や観点から素波里や白神山地の情報を紹介できるものを計画した。 また、これまで空いていた館内右側のスペースではワーケーションを可能とした設備を構築し、アフターコロナを見据えた新たな働き方をを自然の中で体感可能とし、遠方からの利用者の増加も図りたい。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 展示物のリニューアルを含めた施設の有意義な活用方法の検討や、館内のメンテナンス等により、利用者の安全確保に努めており、ここ数年利用者数が着実に増えている。
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