

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営玉川温泉ビジターセンター		
指定管理者	株式会社 玉川サービス		
作成者	畠山米一	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	平成 9 年	営業期間・時間	4月28日～11月4日 ・ 8:30～17:00			
設置目的	自然公園の利用の促進を図り、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、焼山を中心とした火山活動や自然環境等をわかりやすく展示解説している。					
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 前号に掲げるもののほか、センター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	1 木の実を使ったクラフト教室など自然学習活動 2 仙北市内や八幡平の写真パネル展や玉川温泉に関する情報展示 3 近隣施設及び関係機関からパンフレットや観光マップ等を取り寄せ、利用者への情報提供					
直近3年の年間利用者数	H30	10,022 人	R1	9,080 人	R2	5,317 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	5,145	5,040	5,102	4,990	5,148	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	5,145	5,040	5,102	4,990	5,148	
その他収入						
支出計	5,074	5,011	5,089	4,961	5,080	
(内訳)人件費	2,326	2,062	2,184	2,276	2,360	
人件費以外	2,748	2,949	2,905	2,685	2,720	
差 引	71	29	13	29	68	

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	県営玉川温泉ビジターセンターの入館者数		
		R1	R2	R2-R1	R3	
目 標		10,500	10,000	▲ 500	7,000	
実 績		9,080	5,317	▲ 3,763		
達 成 率		86.5%	53.2%			
実績等の増減原因	利用者数	58.6%	緊急事態宣言発出により開館日を変更し5月11日開館。5月は近隣宿泊施設の休館で大幅に減少し、7月22日からGoToトラベルキャンペーンが開始されたもののお盆の帰省自粛の呼びかけで県外客が非常に少なかった。10月は紅葉の行楽シーズンで例年の賑わいに回復傾向にあったが、前半の旅行控えが影響し大幅な減少となった。			
	料金収入		料金徴収のない施設			
令和3年度利用目標設定の考え方		コロナ禍による影響から例年通りの入館は見込めないが、4月から9月までの東北DCやGoToトラベルキャンペーンの再実施を見込み、後半回復傾向になると想定し、例年の7割程度で設定。				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
	91.0	87.0	77.5	-9.5
利用者アンケート調査結果の活用例	調査結果を毎月集計し、県自然保護課に報告している。その中で、苦情や要望事項に対しては、改善すべきことは相談しながら施設運営に反映させるよう努めている。			評価欄
				B

○「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	5
●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
●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	5	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	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	5	5
●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			B	B
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	R2実績	①開館日、開館時間等は守られているか	
			●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)	
		R3計画	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	
			●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)	
		令和3年度取組 計画設定の考え方	③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か	
			●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)	
		R2実績	④職員の接客マナーは適切か	
			●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)	
		R3計画	⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか	
			●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)	
		R2実績	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	
			●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)	
		R3計画	⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか	
			●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)	
		令和3年度取組 計画設定の考え方	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	
			●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)	
		R2実績	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	
			●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)	
		R3計画	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	
			●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)	
		令和3年度取組 計画設定の考え方	新規採用者が2名いたので、社員教育期間を設けて研修・実査を行い、玉川温泉に関する知識の向上を図った。特に北投石に関しては興味を示すお客様が多いことから、間違った案内をしないよう研修の成果が活かされた。	
			今年も新規採用者が1名いるので、開館の1週間前から予備研修を行い、玉川に関する知識の向上を図る。また、周辺の植生についても先輩社員から指導教育を行う。	
			アンケート評価で職員の対応の評価が下がったので、接客研修を再度徹底する。さらには、玉川温泉や八幡平国立公園の案内が的確にできるよう教育するとともに、質問された事項を控えて模範解答集の作成等も取り組みたい。	

○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) コロナ禍の影響により入館者の大幅な減少に伴い評価が下がる結果となりました。 アンケート評価のサンプル数が少ないので評価点数の変動が大きいですが、管理人の対応の評価が下がったことは非常に残念な結果となり、継続して教育研修が必要であることを再認識しました。
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、利用者数は大きく落ち込んでいる。また、サンプル数が少ないものの満足度も低下しており、苦情や要望等に対して真摯に向き合うことを再認識している。
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) 総合評価でも満足度評価が大きくダウンしているので、全般的にサービス向上に向けた対策が必要である。
B	
(参考) 所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 天候等の理由により県外客の利用が落ち込み利用目標を達成できない年はあるものの、大きな減少傾向はない。 予算も限られており、大型展示物の更新のほか老朽化した施設・設備の修繕も実施が難しい状態となっているが、展示内容の工夫や職員の知識習得等により、利用者へのサービス向上に努めている。
B	

○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