

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営玉川園地駐車場		
指定管理者	田沢湖高原リフト株式会社		
作成者	中島 竜臣	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 13 年	営業期間・時間	4月28日～11月4日 7:45～17:30(利用月で変動あり)			
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、玉川園地の自然研究路を散策等する人がそれまでの間に乗用車を駐車することができる。					
指定管理業務の内容	1 使用の許可、使用の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、駐車場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	自主事業の実施なし					
直近3年の年間利用者数	H30	23,101 人	R1	24,440 人	R2	15,505 人
直近3年の年間料金収入	H30	2,276 千円	R1	2,411 千円	R2	1,523 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		5,658	5,466	5,496	5,631	5,229
(内訳)利用料収入		2,438	2,246	2,276	2,411	1,523
指定管理料		3,220	3,220	3,220	3,220	3,626
その他収入						80
支出計		6,887	6,421	6,343	6,115	5,230
(内訳)人件費		4,951	5,001	4,880	4,704	4,000
人件費以外		1,936	1,420	1,463	1,412	1,230
差引		-1,229	-955	-847	-484	-1

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	利用台数	定義	駐車場の利用台数		
			R1	R2	R2-R1
目 標	24,900		25,200	300	20,000
実 績	24,440		15,505	▲ 8,935	
達 成 率	98.2%		61.5%		
実績等の増減原因	利用者数	63.4%	新型コロナウイルス感染拡大により首都圏からのお客様が激減したため、利用者が大幅に減少したため。		
	料金収入	63.2%	新型コロナウイルス感染拡大により首都圏からのお客様が激減したため、利用者が大幅に減少したため。		
令和3年度利用目標設定の考え方	新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めがかかっておらず、ワクチン接種完了にも相当の時間がかかる見通しであり、首都圏等県外のお客様の利用がコロナ前の水準に戻るには1・2年を要するとの考え方で、R1年度比で▲20%、R2年度比で約30%増と見込んだ。				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
	79.2	75.5	50.2
			R2-R1
			-25.3
利用者アンケート調査結果の活用例	湯治目的のお客様以外にも広く意見を求める意味で、夏期連休にアンケートを実施し率直な意見を回収して、今後のサービス向上の参考に役立っている。		評価欄
			C

○「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	10	10
<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	10	10
<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		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	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	5
●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	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	積極的に入口に立ち、お客様が利用しやすいように誘導し、また、利用案内チラシに周辺を散策できるよう裏面に略図を載せた。また、軽微な飲食は可能として木製ベンチを設置した。
		R3計画	木製ベンチを設置しての軽微な飲食は継続的な取り組みとしたい。また、駐車場スペースのラインを修復し、お客様の利便性を図る。
	令和3年度取組計画設定の考え方		指定管理初年度であり、前年度までの利用環境を健全に確保しつつ、課題や利用者の意見を反映させ、より一層のサービス向上につなげたいと考えている。

○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感染拡大により、人の移動や駐車場の利用が大きく制限されたことが目標達成度低下の最大の要因であり、コロナがなければ、前年度並みの入場者数、利用収入が確保できたと考えられる。意見及び要望を抽出し、検討の上改善する方向に迅速かつ十分につなげるために一層努力してまいりたい。このことは、指定管理者のみでは解決出来ない面もあるが、より良い施設管理及びサービスの向上を図るために、所管課とも相談して、利用者満足度を向上出来るように努めたい。
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、令和2年度の利用は大きく落ちこんだ。また、満足度も低下しているが、広く意見を求めるため、アンケートの対象を湯治目的以外の利用者へも広げたことが主な要因であり、これらの意見等に対応することにより、今後のサービス向上が期待できる。
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) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴う様々な制約が満足度の評価にも大きな影響を及ぼしたものと考えられるが、お客さまへの情報提供や誘導案内などの対応については、利用者の全体的な満足度はおおむね達成できたと思われる。駐車場奥にある階段の修繕などの施設管理者のみでは対応できない面もあるが、所管課とも相談しつつ、満足度を上げるため利用者の声(アンケート等)をより一層反映させるなど、サービスの向上に努めたい。
C	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 必要に応じ職員の配置を調整しながら、満車時における周辺駐車場の情報提供や的確な誘導案内を行っている。 目標値に届かないものの利用者数も増加傾向にあり、適切な管理運営が行われていると評価できる。
C	

○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