

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営秋田駒ヶ岳情報センター				
指定管理者	株式会社 アロマ田沢湖				
作成者	羽川 茂 幸	作成日	令和3年5月1日		
確認者	生活環境部 自然保護	課	自然公園 班		
職氏名	主査 池端 卓也	TEL	018-860-1612		

### 1 施設の概要

設置年	平成 18 年					
営業期間・時間	通年 午前9時から午後7時まで(一部施設午後5時まで)					
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、秋田駒ヶ岳の動植物や自然環境等をわかりやすく展示解説している。また、6月から実施される秋田駒ヶ岳マイカー規制の拠点となる施設である。					
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 当センターを起点に秋田駒ヶ岳トレッキングツアーを実施しています。 2 当センターの一部施設を活用し、地元山岳会と協働で冬期間の自然体験教室を開催しています。					
直近3年の年間利用者数	H30	61,546 人	R1	61,178 人	R2	42,886 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	3,046	3,025	3,025	3,025	3,082	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	3,046	3,025	3,025	3,025	3,082	
その他収入						
支出計	3,046	3,025	3,025	3,025	3,082	
(内訳)人件費	950	950	950	950	1,010	
人件費以外	2,096	2,075	2,075	2,075	2,072	
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	施設利用者数	定義	県営秋田駒ヶ岳情報センター入館者			
	R1		R2	R2-R1	R3	
目 標	70,925		65,000	▲ 5,925	60,000	
実 績	61,178		42,886	▲ 18,292		
達 成 率	86.3%		66.0%			
実績等の増減原因	利用者数	70.1%	昨年は雪が少なく、春先から夏場にかけての登山シーズンに利用者の増を期待していたが、特に前半は、新型コロナウイルス感染症に伴う、緊急事態宣言や休業要請、営業自粛などの影響や7月の天候不順、早い降雪等で利用者が伸びず前年度及び目標数を下回ってしまった。			
	料金収入		料金収入のない施設です。			
令和3年度利用目標設定の考え方	東北観光は依然として厳しい状況にありますが、登山に特化した需要の掘り起こしのほか、国土交通省・仙北市の複合施設としての施設利用者の増加を図りながら、平成22年度の利用実績水準に回復させることを目標とし、平成22年度利用実績70,925人(R2は65,000人)を目標値として設定して努力してきたが、新型コロナウイルスの影響等を考慮し、元年度の実績に近い60,000人を目標として設定した。					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
		82.3	81.7	82.4
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート調査表の結果からお客様の生の声を現場の管理に活用するため、定期的に職員ミーティング等を行い、改善が必要な点については、直ちに改善している。			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"> <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	10	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	10	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	10	10
<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 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	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	マイカー規制期間中(6月～10月までの間の91日間)登山者に対して、秋田駒ヶ岳の登山情報の提供や安全性の確保や自然保護・保全の啓蒙活動を実施し施設の利用促進を図った。
		R3計画	秋田駒ヶ岳登山に対して事故防止、安全マナー講習等を実施し、施設の利用促進等に努める。
	令和3年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス対策を講じながら、安全に登山を楽しんでいただくための登山講習会等の実施と登山情報を提供すると同時に安全性の確保及び自然保護・保全活動を行い、顧客満足度を向上させ施設の利用促進を図る。

○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) 昨シーズンは雪が少なく、登山者の増加を見込んでいたが、新型コロナウイルスの影響による緊急事態宣言に伴う休業や営業自粛等より4月から8月の登山シーズンに利用者が大幅に減少した。また、9月以降も新型コロナウイルスの影響により利用者が伸び悩んだ。次年度以降も秋田県営駒ヶ岳情報センターの役割として安全登山講習会等を定期的で開催して、安心安全な登山を推奨して、リピーターを増やし、施設の利用促進に力を入れた参りたい。
C	
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、利用者数が大きく落ち込んだが、満足度は80%台を維持しており、今後も高いサービスが期待される。
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) 秋田駒ヶ岳情報センターは、国の「火山防災ステーション」、市の「自然ふれあい温泉館」の複合施設「アルパこまくさ」として、全施設の連携を図りながら利用促進を図っており、各種イベント等の実施や地域団体とも連携し、登山に特化した利用者数の維持増加に取り組んできた。今後も、地域の中核的活動拠点として田沢湖高原地区全体の活性化にも寄与しながら、利用促進を図る取り組みを行って参りたい。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 秋田駒ヶ岳登山の拠点施設として、特に登山に特化した需要の掘り起こしを図る取組を行っている。令和元年度までは、好調だった前年度とほぼ同等の利用者数を維持しており、努力の成果が現れている。今後の見通しは不明だが、引き続き利用目標の達成に期待したい。
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