

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県環境と文化のむら		
指定管理者	むつみ造園土木株式会社		
作成者	倉部 清彦	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 7 年	営業期間・時間	通年(月曜日と年末年始は休み) 午前9時～午後5時			
設置目的	里山の自然と触れ合い、及びその自然のもたらす恩恵により築かれてきた文化について学習する機会を提供することにより、人を自然との関係について理解を深め、もって県民の環境に関する意識の高揚に資する。					
指定管理業務の内容	(1) 自然ふれあいセンターを主とした使用の許可等に関する業務 (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (3) 秋田県環境と文化のむらの利用の促進に関する業務 (4) 環境と文化のむら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	○年15回に増やした定期自然観察会の充実、利用者ニーズ把握・反映 ○環境省及び日本野鳥の会秋田県支部との野鳥観察会や作品展示の相互連携 ○自然ふれあいセンター、愛鳥山荘の利用(写真展、企画展) ○五城目町「きゃどっこ祭り」等、イベント連携					
直近3年の年間利用者数	H30	16,101 人	R1	16,094 人	R2	14,634 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	6,661	6,661	6,661	6,427	6,546	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	6,661	6,661	6,661	6,427	6,546	
その他収入						
支出計	6,661	6,656	6,674	6,699	6,276	
(内訳)人件費	3,905	4,404	4,314	4,241	4,191	
人件費以外	2,756	2,252	2,360	2,458	2,085	
差 引		5	-13	-272	270	

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	施設来園者実数及び散策者実数の合計			
		R1			R2	R2-R1	R3	
目 標		17,000			16,500	▲ 500	16,000	
実 績		16,094			14,634	▲ 1,460		
達 成 率		94.7%			88.7%			
実績等の増減原因	利用者数	90.9%	コロナのため、4月、5月の定期観察会及び幼稚園等の利用受け入れ中止や県立大学の野外実習が生態系公園で行われたため、春先の利用者が少なかったため、また、7月には、クマの捕獲が5頭あり屋外散策者の数も減りましたし1・2月は雪が多く例年より十散策も減少したため。					
	料金収入		料金収入対象外施設					
令和3年度 利用目標設定 の考え方			コロナの影響も考えて、昨年目標より500名ほど下げております、県立大にお願いして野外実習も今年は、ありますし、昨年以上に広報にも力を入れていく計画ですので目標にしました					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
	98.7	97.2	98.0	0.8
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートを基に人気のある体験教室や講習会の数を増やしたり、新しい講習を企画したりしております。また出張講習会なども考えています。			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		
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	10
●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	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			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			5	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			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	利用者へ説明できるように、自然観察指導員の資格を取らせた、現在2名、アンケートにより人気の講習会の回数を増やしたり、平日開催を企画した。	
		R3計画	平日開催を4回企画、コロナがおさまれば出張講習も企画予定、研修等でマナー教育も考えています。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		コロナ対策、密にならない環境の中で観察会や講習会が開けるよう対応する。幼稚園児等子供たちが安心安全に利用してもらえるように、広場周囲の下刈りなど見通しのよい環境作りをこころがける。広く利用していただけるよう広報専門の当社社員の定期的情報発信をおこなう。	

○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) 利用目標は、達成できておりませんが施設利用者は、秋以降増加傾向にある。クリスマスリース作りなど人気のある講習の参加者のアンケートより、平日開催の講習会を本年度からおこないました。里山散策のため自然観察指導員の資格者も増やしました。イメージアップにもつながるように、センターの建物が見えるよう、樹木の枝落としの予算をつけていただき285号線から建物が、みえるようになりました。水道の漏水や道路の舗装の破損など色々直してほしいところが沢山ありますが、職員で出来るところは自分たちで手をかけるようにしております。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和2年度の利用者数は新型コロナウイルスの影響により減少したものの、前年比約90%と他の施設等に比べると減少率を抑えている。施設の改修や整備も行われたことから、より一層の利用促進が期待できる。
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) 施設清掃、敷地内草刈り倒木処理など職員で出来るものは、利用者に深い印象を与えないよう、注意しながらおこなっています。老朽化のためタンクからの水漏れなど修理したり、見通しをよくするために樹木の剪定や下刈りなど行っていますが、高所作業車を使っての枝落としなどをできればやりたいと思っています。職人でなくてはできないため外注になりますので、...刈払い機の講習も1人受けさせましたが、チェーンソーの講習も受けさせたいと思っています。また、秋以降は広報に力を入れ前年以上にホームページなどで情報発信をしました、引き続き発信していきます。予算をつけていただき、駐車場～センターまでの階段も新しくする事ができました。利用者もよろこんでおります、気が付いたことは県の担当に相談しながらよりよい施設にしていきたいと思っています。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ツキノワグマの影響で利用者数が大きく落ち込んだ平成29年度以外は、大きな落ち込みはない。これは、平成30年度から対策として設置している電気柵の効果が引き続き表れているものと推察される。今後もこの電気柵の設置により安全対策が図られていることを周知し、より多くの利用者が訪れる施設として期待している。 また、定期観察会も年15回開催するなど利用促進にも努めており、利用者の高い満足度を維持している。
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