

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県奥森吉青少年野外活動基地		
指定管理者	特定非営利法人 冒険の鍵クーン		
作成者	松浦 賢一	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 10 年	営業期間・時間	6月1日～10月31日 午前9時～午後6時			
設置目的	奥森吉の恵まれた自然の中で野外活動を行う機会を提供することにより、青少年の自然環境に関する意識の高揚を図り、もって自然環境の保全に関する学習の振興に寄与する。					
指定管理業務の内容	(1)キャンプ場を主とした使用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)野外活動基地の管理に関し、知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	(1)小学生までの児童を対象とした夏季の組織キャンプと自然体験活動及び参加児童保護者も加えたデイキャンプ、植樹活動 (2)小中学生を対象にした組織キャンプ、野生生物調査及び学習 (3)他団体主催の流木アートでオブジェと落葉で堆肥作りに共催として協力					
直近3年の年間利用者数	H30	1,777 人	R1	1,681 人	R2	1,302 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	6,793	6,793	6,793	6,793	6,919	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	6,793	6,793	6,793	6,793	6,919	
その他収入						
支出計	6,375	6,033	6,571	5,886	6,720	
(内訳)人件費	3,038	2,834	2,671	2,550	2,945	
人件費以外	3,337	3,199	3,900	3,336	3,775	
差 引	418	760	222	907	199	

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	管理棟及び親子キャンプ場の利用者実数		
		R1		R2	R2-R1	R3	
目 標		2,500		2,000	▲ 500	1,500	
実 績		1,681		1,302	▲ 379		
達 成 率		67.2%		65.1%			
実績等の増減原因	利用者数	77.5%	県外客はリピーターが多いが県内利用者が減っている。また野生生物による人的被害の報道が地域住民の活動に影響していることは否めない。当法人主催の小学生体験イベントは好評だが本年はコロナウィルスのため中止する等コロナウィルスの流行による交流人口の減少が大きかった。				
	料金収入		なし				
令和3年度利用目標設定の考え方		毎年のように利用する家族づれや、県外リピーターは再度の利用が期待できるが、県内、県外とも新型コロナウイルスによる移動制限などで利用客の減少が心配されることから、利用者数の目標を見直した。					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
	98.7	89.4	91.8	2.4
利用者アンケート調査結果の活用例	満足度としての評価は高く前年度より微増した。情報提供の要望としては、正面玄関ホールの木ホワイトボードに周辺道路、登山道などの情報を提供し、利用者の満足度向上を図った。要望の多かったシャワー、Wi-Fi設備については関係機関と協議しながら改善を図りたい。			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
●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	5	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	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	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	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			B	B
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	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			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			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			5	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			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	キャンプ場建物及び草地の手入れは快適に過ごせるよう清掃、草刈りを行った。危険箇所の有無を施設所有者と相談しながら、新年度の向けて施設の大規模修理を行った。利用者には野生生物との関わり方、遭難時対応、又、外部との通信可能な場所を伝えるようにした。	
		R3計画	利用者が快適に過ごせるように草地、建物を点検し施設所有者と相談の上、適切に修理を行う。又、野生生物との関りを伝える。前年に引き続きコロナウイルス感染防止対策として施設の消毒作業を行い、利用者、管理者とも安全に過ごせるよう努める。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		利用者の安全を最優先に考えながら清潔感のある心地よい施設管理と接遇を心掛ける。野生生物との関わり方についても知り得る限り情報を正しく伝える。コロナウイルスについては最新の感染情報の収集と対策に努め、利用者、管理者側とも安全に過ごせるよう努める。	

○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) エリアの特徴として多くの野生生物が生息する場所であり、利用者に地域の生き物についての情報を解かり易く伝え、正しく畏れる方向性を共に考え事故防止に努める。 アンケートのみならず利用者との対話の中から得られる要望を導き出し、より快適な活用しやすい施設の向上を目指します。しかし、残念なことにコロナウィルスやクマの人的被害報道などのより利用者が伸び悩んでいる状況です。
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は大きく落ち込んだ。なお、アンケート要望にあるWi-Fi整備については技術的にも予算的にも難しい状況にあるが、非常に高い満足度を保っており、今後も高いサービスが期待できる。
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) 当法人は会員が自然観察指導員や救急救命士資格者や地元山岳会員も多く、また、環境省森吉山野生鳥獣センターの案内解説業務委託を受けています。更に、長年青少年のキャンプ事業を主催し、施設の需要増を図るとともにその経験がキャンパーへの助言等にも生かされています。このようなことから当活動基地利用者への登山道、危険箇所、標識や花などの新鮮な情報提供が可能で施設運営で危険箇所の補修、ゴミ拾いや掃除、コロナ除菌等により清潔な施設運営と非常時対応に努めています。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) NPO法人として人の繋がりがやこれまでの経験を生かしたきめ細かい運営を行っており、同地区に設置されている野生鳥獣センターと十分な連携が図られている。同地区は、ツキノワグマが多く生息しており、過去に起きた人的被害の報道などによる利用者の伸び悩みは否定できないが、施設は清潔に保たれ、利用者に対して常に最新の安全情報を提供しており、維持管理面は十分にその能力を発揮している。引き続き、利用を促進する取組を行い、利用者の回復に努めてもらいたい。
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