

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県森林学習交流館		
指定管理者	株式会社サンアメニティ		
作成者	工藤 武	作成日	令和3年4月30日
確認者	農林水産部 森林整備課		調整・担い手班
職氏名	技師 小笠原 陸	TEL	018-860-1750

1 施設の概要

設置年	平成 7 年					
営業期間・時間	通年・24時間					
設置目的	森林・林業に関する学習及び研修機会を提供するとともに、林業従事者等の交流を促進することにより、県民の森林・林業に関する意識の高揚を図り、もって本県林業の振興に資する。					
指定管理業務の内容	(1) 使用の許可、使用の許可の取り消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 (2) 施設及び施設の維持に関する業務 (3) 森林及び林業の学習に関する業務					
自主事業の実施状況	1. 森の学校(年間14回、内中止4回) 2. 土用の丑の日フェア 3. 年末大抽選会 4. 大膽日オードブル 5. あったかフェア					
直近3年の年間利用者数	H30	66,227 人	H31	61,998 人	R2	31,861 人
直近3年の年間料金収入	H30	56,372 千円	H31	54,846 千円	R2	22,438 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	H31	R2	
収入計	85,706	91,275	85,984	84,458	59,647	
(内訳)利用料収入	56,094	61,663	56,372	54,846	22,438	
指定管理料	29,612	29,612	29,612	29,612	37,209	
その他収入						
支出計	90,995	94,186	92,815	90,240	80,538	
(内訳)人件費	37,224	37,461	37,496	37,522	37,522	
人件費以外	53,771	56,725	55,319	52,718	43,016	
差引	-5,289	-2,911	-6,831	-5,782	-20,891	

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	宿泊、レストラン、会議室、展示室、「学習の森」の利用者数		
	H31	R2	R2-H31	R3	
目 標	70,000	35,000	▲ 35,000	35,000	
実 績	61,998	31,861	▲ 30,137		
達 成 率	88.6%	91.0%			
実績等の増減原因	利用者数	51.4%	全体的に各部門の利用人数が減となっている。展示室・学習の森は団体の利用件数・人数ともに減少が大きい。また、宿泊を兼ねた研修会も減少が大きくそれらに伴いレストラン(飲食部門)の利用人数にも影響を及ぼしている。やはりコロナ禍の中、団体・企業単位での利用は控えられている様子と捉えている。		
	料金収入	40.9%	会議利用金を除く収入部門全てが減収しており、前年比で約▲3千万。宿泊人数の減少減収に伴うレストラン(飲食部門)の収入減となった。		
令和3年度利用目標設定の考え方	コロナ禍の中の営業が2年目となり、利用者側・受け入れ側も知識・対策を経ているため、多少の動きは良くなる可能性があるが、今年度の予約状況だけでは利用者の動きが掴めない。前年同様の目標数を設定として感染予防対策を考えた施設利用の提案や対応を行いながら利用者増に繋げていきたいと考える。				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	H31	R2	R2-H31
	68.6	72.2	71.2	-1.0
利用者アンケート調査結果の活用例	備品・設備関係の老朽化に伴う指摘が多くなって来ているため、修繕費で賄える範囲で対応している。(レストランでの椅子・テーブル更新は好評であった) 飲食では通年メニューの内容に工夫を凝らすなど常連客への対応を行った。			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	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	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	来館者に対し感染予防対策等の説明をし、安心安全に利用できる施設であることをPRした。
		R3計画	施設整備のほか食事内容の見直しや業務へ対するマンネリ化防止に努める。
	令和3年度取組計画設定の考え方	利用者の意見を大切にして適切な対応を行う。 また他宿泊施設への研修を実施し意識改革を行う。	

○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) 指定管理者として、運営を開始し10年目となったが、この間、施設の維持管理のための努力を継続しており、一昨年度に行った経年劣化による雨漏りやひび割れの修繕や建屋の修繕などを行ったおかげで、施設の管理も良好に推移している。 また、近年の気象変動や温暖化に対応した施設のきめ細やかな管理を行い、お客様に喜ばれる対策として、こまめな修理や清掃管理を行いリスクアセスメントに継続的に取り組んでいる。 そのほか、昨年度はコロナ禍による宿泊、レストラン、宴会、会議などの利用者の減少が見られたり、隣接している国際教養大学の勉強合宿やスポーツ施設における大会の減少など周辺環境の変化によって利用者の減少も相次ぐといった影響もあったが、レストランにおけるテイクアウトやプレミアム宿泊券利用者推進の努力を継続したほか宿泊利用者の制限などの処置や大勢の会議と招宴の縮小化を推奨するなどの対策も行い、利用者拡大・確保に努めた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 昨年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、利用者及び会議室の利用料金を除く収入部門の全てが減少している。 会社等への研修開催へのPRにも努めているが、近隣施設でのイベント開催の減少など周辺環境の変化により左右される面もある。 施設管理面では、供用開始から20年以上が経過し、施設・設備の老朽化による不具合が顕在化しているが、計画的な整備の更新や修繕を行い、適切な管理運営が行われている。
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) 弊社事業の骨幹である、ビル管理(清掃業務・環境衛生管理業務・設備管理業務・受付案内業務・警備業務・駐車場管理)等に対して、普段できない箇所を社員ができる範囲内で快適な施設環境づくりを行い、お客様をお迎えできる体制を確保した。 また、この際社員教育の徹底を図るためパワーハラスメント教育、セクシャルハラスメント教育、接客等マナー教育、リスクアセスメント教育等に対しては、指定管理者事業における教育研修マニュアルを活用し、職員各位が統一したサービス提供ができるように再教育を実施して、新たなお客様対応を万全にする準備を整えた。 その他、いかなる状況にも安定した対応ができる体制を維持するため、職員の専門性の向上に向けた計画的、体系的な教育により、より高い水準をめざすための努力をした。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 「利用者満足度の状況」については、B判定ではあるが、アンケート結果に対して、施設設備の更新を図るなどの対応をしていることから、利用者視点に立った運営に努めていると評価できる。 「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」についてはA判定であり、適切な施設環境づくりや職員の教育を徹底しており、概ね適正な管理運営及びサービス向上のための取組が行われているものと評価できる。
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