

管理運営状況等評価票

施設名	金属鉱業研修技術センター(本館除く)		
指定管理者	株式会社アルバートホテル小坂		
作成者	専務取締役 猿田 千代志	作成日	令和3年5月1日
確認者	産業労働部 エネルギー・資源産業 課	金属リサイクル 班	
職氏名	政策監(兼)班長 工藤 公樹	TEL	0186-29-3100

1 施設の概要

設置年	平成 2 年	営業期間・時間	宿泊棟:年始年末除く、レストラン:7:00-9:00 11:30-14:00 17:00-20:00			
設置目的	金属鉱業、その他これに関連する産業に関する知識及び技術の普及指導を行い、本県の金属鉱業等の振興を図る。					
指定管理業務の内容	(1)使用の許可、使用許可の取り消し、並びに使用の制限及び停止に関する業務 (2)施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)金属鉱業その他これに関連する産業に関する情報の提供に関する業務					
自主事業の実施状況	・楽天、じゃらん、るるぶその他インターネット予約の充実及び宿泊プランの充実を行った。 ・小坂レールパークと提携した食割引及び限定パックを行った。 ・利用者アンケートの実施					
直近3年の年間利用者数	H30	19,747 人	R1	18,205 人	R2	7,190 人
直近3年の年間料金収入	H30	61,632 千円	R1	59,985 千円	R2	24,520 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		67,518	65,400	68,802	66,007	50,119
(内訳)利用料収入		67,518	65,400	61,632	59,985	24,520
指定管理料						
その他収入				7,170	6,022	25,599
支出計		69,968	61,012	67,507	63,351	52,378
(内訳)人件費		33,682	22,332	24,226	24,962	20,006
人件費以外		36,286	38,680	43,281	38,389	32,372
差 引		-2,450	4,388	1,295	2,656	-2,259

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		営業収支		定義	営業収支の目標と実績の比較		
		R1		R2		R2-R1	R3
目 標		64,810		51,184		▲ 13,626	指定管理満了のため無し
実 績		59,985		24,520		▲ 35,465	
達 成 率		92.6%		47.9%			
実績等の増減原因	利用者数	39.5%	新型コロナウイルス自粛要請等の影響から、研修人数の縮小、中止、延期の他、全般的に県内・町内のイベント等の自粛により、宿泊及びレストラン利用者は激減となり危機的状況であった。				
	料金収入	40.9%	新型コロナウイルス自粛要請等の影響から、研修人数の縮小、中止、延期の他、全般的に県内・町内のイベント等の自粛により、宿泊及びレストラン利用料収入は激減となり危機的状況であった。				
令和3年度 利用目標設定 の考え方		令和2年度で指定管理満了となることから、令和3年度以降の指定管理者への応募をしないこととし、新しい指定管理者へのスムーズな引継ぎに務めた。					
		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
	90%	90%	90%	0%
利用者アンケート調査結果の活用例	・新型コロナウイルス対策として、従業員の毎朝の検温、マスクの着用のほか、消毒設備の増設、換気の徹底を実施した。			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	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・市町村広報への掲載、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	新型コロナウイルスの影響や国際資源大のJICA研修中止などによる影響で、利用客数・収入の減少が大きくなったが、インターネット予約、宿泊プランの充実などによりサービス向上に努めた。	
		R3計画	令和2年度で指定管理満了となることから、令和3年度以降の指定管理者への応募をしないこととし、新しい指定管理者へのスムーズな引継ぎに務めた。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		令和2年度で指定管理満了となることから、令和3年度以降の指定管理者への応募をしないこととし、新しい指定管理者へのスムーズな引継ぎに務めた。	

○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自粛要請等の影響から、研修人数の縮小、中止、延期の他、全般的に県内・町内のイベント等の自粛により、宿泊及びレストラン利用者は激減となり経営的にも危機的状況であったが、従業員の毎朝の検温、マスクの着用のほか、消毒設備の増設、換気の徹底等、新型コロナウイルス対策を実施し、できる限りの営業を続けた。 令和2年度で指定管理満了となることから、令和3年度以降の指定管理者への応募をしないこととし、新しい指定管理者へのスムーズな引継ぎに務めた。
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「利用目標の達成状況」はC判定であるが、新型コロナ対策を徹底し「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」はA判定であり、概ね適正な管理運営が行われていた。 また、新指定管理者へのスムーズな引継ぎにも協力的であったことは高く評価できる。
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自粛要請等の影響から、研修人数の縮小、中止、延期の他、全般的に県内・町内のイベント等の自粛により、宿泊及びレストラン利用者は激減となり経営的にも危機的状況であったが、従業員の毎朝の検温、マスクの着用のほか、消毒設備の増設、換気の徹底等、新型コロナウイルス対策を実施し、できる限りの営業を続けた。 令和2年度で指定管理満了となることから、令和3年度以降の指定管理者への応募をしないこととし、新しい指定管理者へのスムーズな引継ぎに務めた。
A	
(参考) 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「利用目標の達成状況」はC判定であるが、新型コロナ対策を徹底し「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」はA判定であり、概ね適正な管理運営が行われていた。 また、新指定管理者へのスムーズな引継ぎにも協力的であったことは高く評価できる。
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