

管理運営状況等評価票

施設名	秋田港セリオンリスタ及びイベント広場等		
指定管理者	株式会社秋田スパ・アンド・ドライブイン・サービス		
作成者	藤原 美沙希	作成日	令和3年6月28日
確認者	建設部 港湾空港	課	調整・クルーズ・空港 班
職氏名	技師 高橋 賢伍	TEL	018-860-2541

1 施設の概要

設置年	平成 7 年	営業期間・時間	通年9:00～18:00(11月～3月 17:00閉館)			
設置目的	秋田港の利用促進を図り、ゆとりある県民生活の実現に寄与するため。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・使用の許可、取り消し等の義務 ・維持管理、運営に関する義務 ・利用促進に関する義務 ※秋田市指定管理施設(セリオン及び秋田港振興センター)と一体的な管理					
自主事業の実施状況	平成28年度から運用を開始した「うどんそば自販機」や平成30年度に設置した「吉田輝星投手特別ブース」は人気が続いており、賑わい創出に繋がっている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きかったが、新規イベントの開催、イベントの誘致なども継続して行った。					
直近3年の年間利用者数	H30	425,102 人	R1	540,061 人	R2	177,259 人
直近3年の年間料金収入	H30	2,201 千円	R1	2,609 千円	R2	1,720 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	12,153	12,644	12,100	11,941	9,292	
(内訳)利用料収入	2,405	2,520	2,201	2,609	1,720	
指定管理料						
その他収入	9,748	10,124	9,899	9,332	7,572	
支出計	11,285	11,876	11,898	11,225	10,494	
(内訳)人件費	813	813	812	857	901	
人件費以外	10,472	11,063	11,086	10,368	9,593	
差引	868	768	202	716	-1,202	

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	利用者			
			R1	R2	R2-R1	R3
目 標	430,000		215,000		▲ 215,000	260,000
実 績	540,061		177,259		▲ 362,802	
達 成 率	125.6%		82.4%			
実績等の増減原因	利用者数	32.8%	前年度に比べクルーズ船の寄港が無かったこと、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により連日の来館者数の減少が見られた。また、例年開催していた「海の祭典」等の大型イベントの中止の影響も大きく、想定していたよりも来館者数が大きく減少となった。			
	料金収入	65.9%	新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きく、「中古車フェア」以外のイベント利用予約がほとんど入らなかったこともあり、減少となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方	新型コロナウイルス感染症拡大の影響がまだ続いており、以前のようなイベント開催数や利用者数にはまだ戻らないと予測される。今年度のイベント開催についても状況を見ながらの開催となるため、R2年度の150%程度としている。					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	R1	R2	R2-R1
		89.6	82.5	83.0
利用者アンケート調査結果の活用例	「うどんそば自販機」は継続して人気があり、砂場やすべり台などの遊具があることにより雨天時にも気軽に遊べると、お客様より好評の声が多い。			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
<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	うどんそば自販機や吉田輝星投手特別ブースのPRを継続して行ったほか、新規で「音楽イベント」の開催など、コロナ過の中でもできることを新たに考え、施設の賑わいに繋げた。
		R3計画	うどんそば自販機や吉田輝星投手特別ブースのPR、新規イベント等の開催・誘致を継続して行っていく。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、現在も行っている遊具等の定期的な消毒を今後も継続していき、安心して利用いただけるよう取り組んでいく。
	令和3年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス感染症拡大の状況を見ながらではあるが、イベントを開催し、賑わい創出につながる取り組みを検討していく。

○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感染症拡大の影響が大変大きく、来館者数については昨年度の32.8%であった。その中、コロナ禍でもできるイベントを模索し、感染症対策を万全にしながらの新規イベントの開催ができた。また、県内外から人気のある「うどんそば自販機」についてもセリオン物産館にて関連商品を販売し、自動販売機自体の集客に繋がるよう取り組みを行った。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスによるクルーズ船寄港中止や大規模イベントの開催中止により利用者が大幅に減少した。そういった状況においてもうどんそば自販機の設置や関連商品の展開、感染症対策を講じたイベントの開催などコロナ禍における企業努力が伺われる。
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) 利用者の方が安心して施設を利用できるよう、「うどんそば自販機」の飲食スペースに関しては座席数を減らし配置を変える等を行い、遊具についても多数が触れるところなので定期的に消毒を行うなどした。また、施設利用の問い合わせがあった際には分かりやすく説明をし、新規の方でも利用をしやすいように取り組んだ。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 座席数の見直しや、遊具の消毒など利用者の安全確保に取り組んでいる。また、利用者の問い合わせ対応などサービス向上の努力が見られる。これらの成果が利用者の満足度にも表れており健全な運営につながっていくと期待される。
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