

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県ふるさと村		
指定管理者	株式会社秋田ふるさと村		
作成者	樋口栄文	作成日	令和4年5月1日
確認者	観光文化スポーツ部 観光戦略課		総務班
職氏名	主事	佐々木 幸士	TEL 018-860-1461

1 施設の概要

設置年	平成 6 年	営業期間・時間	通年(ただし1月中旬10日間休業)・営業時間9:30～17:00			
設置目的	秋田県の文化遺産を次世代に継承し、新たな文化を創造する郷土文化の拠点であり、観光情報の提供や地域産業の振興等を目的とした観光拠点として、県民の文化向上と地域産業の振興を図る。					
指定管理業務の内容	秋田県ふるさと村に関する次の業務 ①管理運営業務②施設設備維持管理業務 ③企画運営業務④事務処理業務					
自主事業の実施状況	なし					
直近3年の年間利用者数	R1	593,533 人	R2	307,989 人	R3	352,604 人
直近3年の年間料金収入	R1	119,395 千円	R2	56,458 千円	R3	76,678 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		521,956	603,933	508,735	548,263	462,824
	(内訳)利用料収入	131,026	134,290	119,395	56,458	76,678
	指定管理料	158,288	158,288	158,288	169,753	190,607
	その他収入	232,642	311,355	231,052	322,052	195,539
支出計		516,440	590,120	504,311	605,579	482,873
	(内訳)人件費	124,992	129,443	127,459	113,634	123,657
	人件費以外	391,448	460,677	376,852	491,945	359,216
差 引		5,516	13,813	4,424	-57,316	-20,049

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		入場者数		定義	村内への入口を通過した人数		
		R2		R3		R3-R2	R4
目 標		340,000		500,000		160,000	500,000
実 績		307,989		352,604		44,615	
達 成 率		90.6%		70.5%			
実績等の増減原因	利用者数	114.5%	感染拡大の第4波から第6波までの大きな波により、年間を通して人々の流動が低調となり、更にはアトラクションやイベントの入場制限をかけた運営、会場利用の相次ぐキャンセル、団体客利用の不振等により、年間利用者数は前年度よりは増えたものの、当年度の目標を大幅に下回る結果となった。冬期間の大雪もその一因となった。				
	料金収入	135.8%	感染拡大の影響等により、団体客を含めた利用者数が十分には回復せず、更に有料施設の入場制限、会場利用の予約減少やキャンセル等により、アトラクションやドーム劇場等の利用料、テナント売上手数料といった利用料金も、前年度よりはアップしたものの、当年度目標には大きく及ばなかった。				
令和4年度 利用目標設定 の考え方		感染拡大の収束が見通せるようになり、社会経済活動も正常化に近づくとの想定のもと、アトラクションの利用制限を段階的に緩和していくほか、夏までに整備する大型の花畑を新たな集客の目玉として魅力発信に努めるとともに、行楽期を中心とした訴求力の高いイベントの展開、大型会場利用の確保、団体客復調に向けた営業強化、直営レストランやテナントエリアの活性化、産直の常設展開(4～11月)による新たなファンの獲得等に努め、年間利用者50万人を目指す。					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	R1	R2	R3	R3-R2
	81.9	84.2	91.3	7.1
利用者アンケート調査結果の活用例	①ワンダーキャッスル入り口付近に喫煙所があるのは、子どもの利用が多い施設として相応しくないとの指摘を受け、灰皿を撤去するとともに、風の回廊及び正面ロータリーの喫煙所を利用するよう案内を改めた。 ②BGMが施設のイメージに合わないとの意見を取入れ、各エリア毎に細かく選曲できるUSEN放送のシステムへの切替を行った。			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	5	5
●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	R3実績	マスク装着やサーマルカメラによる検温等を施設内外の表示や館内放送で呼びかけたほか、CO ₂ 濃度測定機導入等により空気環境のコントロールを行うなど、感染予防対策の徹底に努めた。また、県と調整を図り、村内全トイレの温水洗浄機能付き洋式便座化を実現したほか、県の飲食店認証制度の活用も図り利用者の安心感向上につなげた。	
		R4計画	これまでの感染予防対策の継続を基本としつつ、感染症の収束状況を見極めながら、有料施設やイベント等の入場制限の段階的緩和・解除を図っていくほか、おまつり広場への見応えある大型の花畑の整備や、その周辺でのカフェ、イベント、催事等の運営、産直コーナーの常設展開、LINE公式アカウントの運用や自社によるYouTubeの動画発信にも取り組んでいく。	
	令和4年度取組計画設定の考え方		利用者に安全なサービスを提供することを最優先に、引き続きコロナ感染予防対策を進めるほか、見応えのある花畑を整備するなど、利用者に快適で安心できる屋外での過ごし方を提案していくとともに、SNSによる発信方法も深化させ、よりタイムリーでわかりやすい情報発信に努め、新たなファンの拡大につなげていく。	

○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) 利用者数については、目標設定時期が感染者数の落ち着いていた3月ということもあり、コロナ禍としては高い目標となっていたが、結局感染拡大により人々の流動が低調となり、加えて入場制限をかけた各施設やイベントの運営、会場利用の相次ぐキャンセル、団体客利用の低調等により、目標を大幅に下回る結果となり、売り上げも伸びなかった。一方で、独自に策定した感染防止対策マニュアルを基本とした感染予防対策の徹底や、県の飲食店認証制度の活用等にも努めたほか、利用が低調だった第4駐車場を活用したイベント、産直コーナーの試験的開設による新たなファンの開拓、SDGsアクションの策定、新たな集客の目玉となる大型の花畑整備に向けた計画策定など、ウイズ・アフターコロナを睨んだ取り組みもできた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅰについて、利用者数は令和2年度と比較して増加したものの、依然としてアトラクションやイベントの入場制限を余儀なくされたことや団体客利用の不振等により目標の7割程度にとどまったため、C評価となった。 ・観点Ⅱ～Ⅳについては、利用者満足度が9割を超えたことや、適切な管理運営体制を構築していること等によりすべてA評価であり、コロナ禍の厳しい状況でありつつも評価できる内容となった。 ・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。
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) 施設内外のサインやアナウンスによる利用者への感染予防の呼びかけや、CO ₂ 濃度測定機による空気環境コントロール、更にはアトラクションやイベント等の入場制限など、感染予防対策の徹底に努めるとともに、メディアや地域の新たな事業者とタイアップした訴求力の高いイベントの展開、産直の常設化に向けた試験的開設、新たな集客の目玉となる大型の花畑の整備に係る計画策定、更にはこれまで利用のなかった学校の教育旅行誘致など、今後の集客回復に向けたチャレンジングな取り組みもできた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅱ～Ⅳについては、利用者満足度が9割を超えたことや、適切な管理運営体制を構築していること等によりすべてA評価であり、コロナ禍の厳しい状況でありつつも評価できる内容となった。 ・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。
A	

○令和3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つの観点をうい)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