

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営祓川山荘		
指定管理者	由利本荘市		
作成者	矢島総合支所 西村 陽介	作成日	令和4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	主事 田口 瑞樹	TEL	018-860-1614

1 施設の概要

設置年	昭和 42 年	営業期間・時間	4月28日～10月31日、原則として常時開館			
設置目的	自然公園の利用の増進を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与することを目的に設置したもので、鳥海国定公園の矢島(祓川)口に位置し、登山者を中心とした簡易宿泊、緊急時の避難小屋として利用できる。					
指定管理業務の内容	1 使用の許可、使用許可の取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 前2号に掲げるもののほか、山荘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	鳥海山の風景や花に関する写真展示 山に関する書籍の設置					
直近3年の年間利用者数	R1	386 人	R2	80 人	R3	94 人
直近3年の年間料金収入	R1	695 千円	R2	146 千円	R3	173 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29		H30	R1	R2	R3
収入計	1,692		2,273	2,959	2,825	2,851
(内訳)利用料収入						
指定管理料	1,207		1,207	1,207	1,230	1,230
その他収入	485		1,066	1,752	1,595	1,621
支出計	1,692		2,273	2,959	2,825	2,851
(内訳)人件費	894		1,522	2,119	1,986	2,107
人件費以外	798		751	840	839	744
差 引						

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		宿泊者数	定義	県営祓川山荘の宿泊利用者数	
		R2	R3	R3-R2	R4
目 標		200	200	0	200
実 績		80	94	14	
達 成 率		40.0%	47.0%		
実績等の増減原因	利用者数	117.5%	R2年は新型コロナウイルスの影響により山開きが遅れたが、R3年は例年通り山開きを行ったため、GWの利用者により増となった。 R2からR3は増加したが、コロナ渦以前と比べて利用者は少ない。		
	料金収入	118.5%	上記記載理由と同内容で、その分の使用料収入の増となっている。		
令和4年度 利用目標設定の考え方		明確な新型コロナウイルスの収束見通しがたっていないが、行動規制が緩和傾向にあるため、目標をR3年利用者の倍とした。			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	R1	R2	R3	R3-R2
	97.0	93.3	100.0	6.7
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート調査の結果は、県自然保護課に報告し、改善すべきことは相談しながら施設運営に反映している。R3についてはアンケート結果は6件であったが、結果内容は全て高評価であった。			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	5
●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	5
●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	●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)		10	10
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	●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)		10	10
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か	●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)		10	10
	●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	●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)		10	10
	●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	●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)		10	10
	●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	●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)		10	10
	●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	●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)		10	10
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	●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)		10	10
	●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	●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)		10	10
	●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	●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)		10	10
	●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	登山のための拠点施設として、登山道の安全状況や、季節の花の紹介、利用者へ向けた鳥海山に関する情報や施設の最新情報が提供できるよう努めた。また、新型コロナウイルス感染症の対策のため、消毒等作業を行った。	
		R4計画	新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況について、今後の状況は不明であるが、行動規制が緩和されることにより利用者の増が見込まれる。引き続き登山のための拠点施設として、登山道の安全状況や、季節の花の紹介、利用者へ向けた鳥海山に関する情報や施設の最新情報が提供できるよう努める。	
	令和4年度取組計画設定の考え方		登山者が安心して登山できるようにするほか、登山者に限らず、常に利用者が効果的に利用できるような適切な維持管理に努める。引き続き、新型コロナウイルス感染症への対策を行う。	

○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) 新型コロナウイルスの影響で利用者は少ないが、実際に施設を利用した者からは高評価が多く不満点は少ない。 新型コロナウイルス感染症の状況を鑑みながら、今後もサービス向上の取組みを実践し、利用者に満足してもらえる施設の管理運営に努めていく。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数については新型コロナウイルスの影響により、コロナ禍前と比較すると少ない現状である。しかし、利用者が少ない中でも満足度は高評価を得ていることは、日々の管理が適切であると考えられる。
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) 利用状況以外は例年と比べ大きく変わる部分はない。 今後もサービス向上の取組みを実践し、利用者に満足してもらえる施設の管理運営に努めていく。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 勤務態勢や指導について市担当者から管理人へ行き届いていた。相互理解が図られており、要望等も含め明確であったため、修繕について検討していく。市のホームページにおいても山荘の情報が掲載されているので、さらに周知に努めていただきたい。鳥海国定公園と鳥海山・飛鳥ジオパークを含め観光PR活動等の取組で目標達成に向け引き続き、適切な管理運営をお願いする。
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