

管理運営状況等評価票

施設名	銚立山荘		
指定管理者	にかほ市		
作成者	観光課 須田 拓也	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 63 年	営業期間・時間	4月28日～10月31日 原則として常時開設			
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、鳥海国立公園の鳥海ブルーライン五合目に位置し、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	鳥海山の自然や歴史に関する展示					
直近3年の年間利用者数	R1	1,206 人	R2	458 人	R3	638 人
直近3年の年間料金収入	R1	2,087 千円	R2	825 千円	R3	1,131 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		1,521	1,610	1,648	1,400	1,459
(内訳)利用料収入						
指定管理料		1,230	1,230	1,230	1,253	1,253
その他収入		291	380	418	147	206
支出計		5,417	5,468	5,085	5,110	6,644
(内訳)人件費		3,032	2,987	3,062	3,262	4,362
人件費以外		2,385	2,481	2,023	1,848	2,282
差引		-3,896	-3,858	-3,437	-3,710	-5,185

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	県営銚立山荘の宿泊利用者		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	1,300		500	▲ 800	1,000
実 績	458		638	180	
達 成 率	35.2%		127.6%		
実績等の増減原因	利用者数	139.3%	新型コロナウイルス感染症の拡大が長期化する中、ワクチン接種後の旅行形態の変化やアウトドアブームによる登山者の増加により、少しずつではあるが、施設利用者の増につながったと考えられる。		
	料金収入	137.0%	料金収入についても上記理由による。		
令和4年度利用目標設定の考え方	新型コロナウイルス感染症のワクチン接種により人の動きが活発になってきており、コロナ禍前の通常の状態までとはいかないが、今後も少しずつ増加が見込まれることを踏まえた設定とした。				評価欄
					A

○「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
		98.0	98.0	98.8
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を区分けし、要望等については優先順位をつけ対応してきた。また、苦情等に関しては、管理人に随時指示等を行い、利用客の満足度に繋げている。			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	5	5
<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	5	5
<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		5	5
●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		5	5
●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		5	5
●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	管理担当職員が、実際に調査登山に同行して新しい情報を入手することにより、問い合わせに対し、最新の情報を提供することができた。また、昨年度に引き続き、観光協会へも情報提供し、観光協会HPでも情報発信を行うことができた。
		R4計画	コロナ禍の中でもお客さんが満足して鳥海山を楽しんでいただくために、植物の開花状況、登山道の状況等の最新情報を発信する。 施設内外の清掃やコロナ対策を行い、安心安全に滞在していただくように努める。
	令和4年度取組計画設定の考え方		未だに収束が見えないコロナ禍の中で、お客様に満足して利用していただけるように努めることにより、リピーターの拡大や新規利用者を増やしていきたい。

○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) シーズンを通して、利用者の目線に立ち、接客するように指示等を行い、利用者の高い満足度を得られたと思う。徐々に利用者が増えてきているため、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、消毒や利用者の部屋割りなども考え、リピーターの拡大や新規利用者を増やしていきたい。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 依然、新型コロナウイルスの影響は見られるが、R2年度よりも実績を伸ばしたこと、さらに目標を達成していることは高く評価できる。R4年度はアウトドアブームによる登山者の増加を期待し、コロナ禍前並の利用者を目標に管理運営を行っていただきたい。
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) アンケートでは高い満足度の評価をいただいているが、回収率も少ないため、今後多くの声を拾えるように工夫しながら、更なるサービス向上に努めていきたい。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) トイレの場所が分かりにくいとの意見があったようだが、R4年度に自然保護課で設置する予定のため、改善ができる。引き続き、感染症防止に取り組み高い満足度を維持していただきたい。モンベルが道の駅に入るなど周辺地域への注目も高まっていることも相まってさらなる利用者の増加につなげられるよう引き続きお願いする。
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