管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営玉川温泉ビジターセンター		
指定管理者	株式会社 玉川サービス		
作成者	畠山米一	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	平成 9 年	営業期間・時間	4月28日～11月4日 ・ 8:30～17:00			
設置目的	自然公園の利用の促進を図り、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、焼山を中心とした火山活動や自然環境等をわかりやすく展示解説している。					
指定管理業務の内容	1 施設及び設備の維持管理に関する業務 2 前号に掲げるもののほか、センター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	1 木の実を使ったクラフト教室など自然学習活動 2 仙北市内や八幡平の写真パネル展や玉川温泉に関する情報展示 3 近隣施設及び関係機関からパンフレットや観光マップ等を取り寄せ、利用者への情報提供					
直近3年の年間利用者数	R1	9,080 人	R2	5,317 人	R3	5,807 人
直近3年の年間料金収入	R1	千円	R2	千円	R3	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		5,040	5,102	4,990	5,148	5,406
(内訳)利用料収入						
指定管理料		5,040	5,102	4,990	5,148	5,406
その他収入						
支出計		5,011	5,089	4,961	5,080	5,471
(内訳)人件費		2,062	2,184	2,276	2,360	2,387
人件費以外		2,949	2,905	2,685	2,720	3,084
差引		29	13	29	68	-65

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	利用者数	定義	県営玉川温泉ビジターセンターの入館者数		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	10,000		7,000	▲ 3,000	8,000
実 績	5,317		5,807	490	
達 成 率	53.2%		83.0%		
実績等の増減原因	利用者数	109.2%	政府の緊急事態宣言が4月25日に東京・大阪等(1都2府1県)に発出され、5月12日に1道4県が加わり、新緑シーズンが思うようにスタートできなかった。6月20日に解除されたものの、7月12日に再度東京に緊急事態宣言が発出され、8月には1道2府16県にも発出され9月12日の解除まで旅行控えの風潮が続いた。前年よりは若干増えたが、夏祭りの開催が中止になるなど夏休み時期は賑わいが感じられなかった。秋の紅葉シーズンには若干の回復基調を感じられたものの年間を通じてコロナ禍の旅行控えが大きく影響した。		
	料金収入		料金徴収のない施設		
令和4年度利用目標設定の考え方	長期にわたるコロナ禍の影響で旅行控えの風潮が残るが、県民割やGoToトラベルキャンペーンなどの観光支援の施策の実施と展示内容リニューアル効果を見込み、例年の8割程度で設定。				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	R1	R2	R3
	87.0	77.5	86.5
利用者アンケート調査結果の活用例	調査結果を毎月集計し、県自然保護課に報告している。その中で、苦情や要望事項に対しては、改善すべきことは相談しながら施設運営に反映させるよう努めている。		R3-R2 9.0
			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	5	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	5	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	5	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	5	5
●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		B	B
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		0	0
●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		5	5
●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	新規採用者が1名いたので、社員教育期間を設けて研修・実査を行い、玉川温泉に関する知識の向上を図った。特に北投石に関しては興味を示すお客様が多いことから、間違った案内をしないよう研修の成果が活かされた。
		R4計画	今年も新規採用者が1名いるので、開館の1週間前から予備研修を行い、玉川に関する知識の向上を図る。また、周辺の植生についても先輩社員から指導教育を行う。展示品リニューアルに伴い、タブレット・骨伝導イヤホンの貸し出しが始まったので、業者による指導機会を設け管理人全員が利用者に適切な案内ができるようにする。
	令和4年度取組計画設定の考え方		アンケート評価で職員の対応の評価が上がったので、継続して接客研修を徹底する。今年度は展示設備がリニューアルされて、QRコード読み取って説明するシステムになったことから、タブレットの貸出を含め適切にご案内できるよう努める。アンケートの回収が少ないのでお客様に積極的に声かけをして協力していただくよう努めます。

○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) 前年度に続きコロナ禍の影響下にありますが、入館者は例年の7割程度まで回復すると見込んでいましたが、目標値の83%で昨年に比べわずか490名の増加となりました。 評価については新人研修、現地視察等の効果もあり一昨年度まで上がりました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数実績は目標よりも少なかったが、満足度は増加に転じているため引き続き適切な管理をしていただきたい。展示品もリニューアルしたこと、コロナも収束に向かっている傾向にあるため、R4年度は例年に近い実績を期待する。
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) 木の実を使用したクラフト教室をお客様の要望があれば随時実施したり、周辺の植物の知識を研修しお客様に適切なお案内をするなど、お客様との交流機会を積極的に行った結果、お客様満足度も上がってきました。引き続き、研修等を行いサービス向上を図ります。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) お客様の声に対応しており評価が高い。研修等も実施しており評価につながっているものだと思う。R4年度は展示品リニューアルもしたため利用者から質問等増えると想定されるため適切に対応してほしい。予算も限られる中だが、展示内容の工夫やクラフト教室等実施しているため引き続きサービス向上に努めていただきたい。
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