

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県環境と文化のむら		
指定管理者	むつみ造園土木株式会社		
作成者	倉部 清彦	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 7 年	営業期間・時間	通年(月曜日と年末年始は休み) 午前9時～午後5時			
設置目的	里山の自然と触れ合い、及びその自然のもたらす恩恵により築かれてきた文化について学習する機会を提供することにより、人を自然との関係について理解を深め、もって県民の環境に関する意識の高揚に資する。					
指定管理業務の内容	(1) 自然ふれあいセンターを主とした使用の許可等に関する業務 (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (3) 秋田県環境と文化のむらの利用の促進に関する業務 (4) 環境と文化のむら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	○年15回に増やした定期自然観察会の充実、利用者ニーズ把握・反映 ○環境省及び日本野鳥の会秋田県支部との野鳥観察会や作品展示の相互連携 ○自然ふれあいセンター、愛鳥山荘の利用(写真展、企画展) ○五城目町「きゃどっこ祭り」等、イベント連携					
直近3年の年間利用者数	R1	16,094 人	R2	14,634 人	R3	14,136 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	6,661	6,661	6,427	6,546	6,546	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	6,661	6,661	6,427	6,546	6,546	
その他収入						
支出計	6,656	6,674	6,699	6,276	6,543	
(内訳)人件費	4,404	4,314	4,241	4,191	4,231	
人件費以外	2,252	2,360	2,458	2,085	2,312	
差 引	5	-13	-272	270	3	

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	施設来園者実数及び散策者実数の合計		
		R2	R3	R3-R2	R4	
目 標		16,500	16,000	▲ 500	14,500	
実 績		14,634	14,136	▲ 498		
達 成 率		88.7%	88.4%			
実績等の増減原因	利用者数	96.6%	1月までは、前年より利用者数は多かったが、2月・3月は定期観察会中止及び雪が多く屋外散策者数の減少も多く、また、秋口は、クマの目撃もあり、保育園幼稚園等の利用も自粛しなければいけなかったため、目標には届きませんでした。ただ、一人キャンプなどの流行で愛鳥広場の利用がふえてきております。			
	料金収入		料金収入対象外施設			
令和4年度利用目標設定の考え方		令和2年3年の実績を基に、14500人とし、コロナの流行が子供たち中心になってきており、屋外散策はいいが、屋内は密にならないよう参加制限を考えながら計画を進めていきます。				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	R3-R2
	97.2	98.0	98.7	0.7
利用者アンケート調査結果の活用例	門松づくり・コケ玉作り・クリスマスリース作りなど、人気のある企画を増やしておりますし、ミニヒョウタンの飾り物づくりなど、またやってほしいなどの要望にこたえる形で計画しております。			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		
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	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	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			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			5	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	定期観察会でのアンケートの実施や、キャンプ利用者の意見・屋外活動の保育園・幼稚園等からの意見を参考にしています。要望としての意見などを報告し改善できるよう心がけました。	
		R4計画	前年同様のアンケート調査と、キャンプ人口が増えている件などもあり、水道の要望やトイレの件など、愛鳥広場周囲の整備に関して見積等資料の準備を進め、県にお願いしながら利用者の増加に努めたいと考えております。	
	令和4年度取組 計画設定の考え方		利用者の安全・安心を第一に、密にならないようにする事や見通しの良い状況になるよう下刈り・草刈りを行い・楽しんでもらえる環境づくりを心がけ、職員のマナー教育と・本社対応による・フェイスブック等による情報の発信を行い、利用者増をめざす。	

○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) コロナの感染拡大により、利用を自粛してもらったり、観察会を中止したり、また、クマ出没に関して注意喚起を行ったりと、利用者増には不利な状況が続いており、令和3年度も目標には達成できませんでしたが、逆に、近年なかった一人キャンプなどが増え、冬場の利用もありました。県内では、無料の通年のキャンプ施設は、2か所しかないそうなので、今後も、適切に施設管理をし、サービスの向上に努め、施設の設備に関しても要望を取り上げていただけるよう努力いたします。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスの影響でイベントの中止があった中でも、キャンプ利用者は多い。イベントは引き続き準備をもらい、誘客につなげて欲しい。クマ出没に関しては、利用者へ注意喚起を毎度のことながら行ってもらい、事故等ないよう努め、より一層の利用促進を期待する。
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) 職員で出来るものはセンターの清掃から、愛鳥山荘の清掃まで自分たちで行い、鳥獣保護センターとの連携で、管理道路や広場の管理等協力して行っております。安全安心の観点から、電気柵があることにより保護者や先生たちにも、評価されていると思います。ワーケーションで愛鳥山荘が利用されるよう、情報の発信に努めたいと思います。企画している講習会等は、人気があるものの回数を増やすなど対応しておりますし、これからも新しい企画などチャレンジして、満足度を上げたいと思っております。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 電気柵を設置し、利用者の不安要素を緩和できていることが利用者数の確保につながっていると推察される。今後も、利用者へ周知を続け、幅広い層からの利用を期待している。また、定期観察会等各種イベントも毎月実施しており、利用者からの高い満足度を維持していることは評価が高い。
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