

## 管理運営状況等評価票

|       |               |     |              |
|-------|---------------|-----|--------------|
| 施設名   | 秋田県岩館漁港海岸休憩施設 |     |              |
| 指定管理者 | 八峰町           |     |              |
| 作成者   | 産業振興課 細田 祐次郎  | 作成日 | 令和4年5月1日     |
| 確認者   | 農林水産部 水産漁港    | 課   | 調整・振興 班      |
| 職氏名   | 主査 武藤 めぐみ     | TEL | 018-860-1885 |

### 1 施設の概要

|                  |           |                                                                                                           |                                                                                               |        |        |        |        |
|------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 設置年              | 平成 5 年    | 営業期間・時間                                                                                                   | コイン式温水シャワー等のある建物の開放は、7月中旬から8月下旬までの、午前8時30分から午後5時までです。障がい者トイレに限り、岩館海岸の環境維持のため4月から11月まで開放しています。 |        |        |        |        |
| 設置目的             |           | 漁港区域に係る海岸の利用の増進を図ることにより、ゆとりのある県民生活の実現に寄与する。                                                               |                                                                                               |        |        |        |        |
| 指定管理業務の内容        |           | 1 建物管理業務 2 設備管理業務 3 建物清掃業務<br>4 植栽等外構管理業務 5 建物及び植栽等外構内の安全管理業務<br>6 管理上必要な事務処理業務                           |                                                                                               |        |        |        |        |
| 自主事業の実施状況        |           | 1 休憩施設隣接の人工海浜プール(海水浴場)海藻除去作業の実施<br>2 観光協会・地域住民を対象にした海岸清掃及び救命救急講習の実施<br>3 「あきた白神体験センター」等の海浜自然体験企画実施場所として提供 |                                                                                               |        |        |        |        |
| 直近3年の年間利用者数      |           | R1                                                                                                        | 2,325 人                                                                                       | R2     | 人      | R3     | 人      |
| 直近3年の年間料金収入      |           | R1                                                                                                        | 232 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              |           |                                                                                                           | 231                                                                                           | 247    | 232    |        |        |
|                  | (内訳)利用料収入 |                                                                                                           | 231                                                                                           | 247    | 232    |        |        |
|                  | 指定管理料     |                                                                                                           |                                                                                               |        |        |        |        |
|                  | その他収入     |                                                                                                           |                                                                                               |        |        |        |        |
| 支出計              |           |                                                                                                           | 3,379                                                                                         | 3,039  | 2,723  | 2,330  | 3,007  |
|                  | (内訳)人件費   |                                                                                                           | 1,691                                                                                         | 1,857  | 1,575  | 1,123  | 1,636  |
|                  | 人件費以外     |                                                                                                           | 1,688                                                                                         | 1,182  | 1,148  | 1,207  | 1,371  |
| 差 引              |           |                                                                                                           | -3,148                                                                                        | -2,792 | -2,491 | -2,330 | -3,007 |

### 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    | コイン式温水シャワーの利用者数 |       |     |
|                 |      | R2                                                                                                                       | R3    | R3-R2           | R4    |     |
| 目 標             |      | 2,300                                                                                                                    | 2,300 | 0               | 2,300 |     |
| 実 績             |      |                                                                                                                          |       | 0               |       |     |
| 達 成 率           |      | 0.0%                                                                                                                     | 0.0%  |                 |       |     |
| 実績等の増減原因        | 利用者数 | 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策の為、シャワーの使用を中止しました。利用者数は利用料金に比例するため、ここでの利用者は0となりますが、実際に海浜プールを利用した者の人数は警備会社からの報告によると4,788名となります。 |       |                 |       |     |
|                 | 料金収入 | 利用者数に比例します。                                                                                                              |       |                 |       |     |
| 令和4年度利用目標設定の考え方 |      | 年々減少傾向にあり、2500を超えることは考え難い為、昨年ベースに設定しました。利用者には清潔かつ快適な環境を提供し、利用者増加を目指します。新型コロナウイルス感染症の影響により海開きを行わない場合は、施設をオープンしない可能性もあります。 |       |                 |       | 評価欄 |
|                 |      |                                                                                                                          |       |                 |       | —   |

○「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 |
|                  | -                                                 | -  | -  | -     |
| 利用者アンケート調査結果の活用例 | 意見等があれば警備会社から報告が来る体制になっていますが、特に目立った苦情は寄せられませんでした。 |    |    | 評価欄   |
|                  |                                                   |    |    | -     |

○「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<br>1次評価欄 | 所管課<br>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           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>     |                |              |
| ②職員の勤務実績は適切か                                                                                                                            | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>        |                |              |
| ③職員の処遇等は適切か                                                                                                                             | 5              | 5            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                        |                |              |
| 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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul> |                |              |
| ⑤備品は適切に管理されているか                                                                                                                         | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>                            |                |              |
| 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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                |                |              |
| 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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>      |                |              |
| 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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>                        |                |              |
| ⑨計画的な修繕等がなされているか                                                                                                                        | 5              | 5            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                    |                |              |
| ⑩健全な経営がなされているか                                                                                                                          | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>     |                |              |

○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<br>1次評価欄                                                                      | 所管課<br>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 |                                                    |      | 5                                                                                   | 5            |
|                                       | ●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         |                                                    |      | 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<br>具体的取組                                | R3実績 | 海開き前に、施設の清掃メンテナンス、海浜プールの海藻除去、トイレ清掃、巡回監視、点検を行いました。<br>プール監視員からの苦情・要望をとりまとめ、改善に努めました。 |              |
|                                       |                                                    | R4計画 | 警備会社へ寄せられた意見等を集約し、積極的に改善するように努めます。                                                  |              |
|                                       | 令和4年度取組計画設定の考え方                                    |      | 取組計画策定の考え方については、令和3年度同様。                                                            |              |

○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<br>1次評価欄 | (講評欄) 建物は老朽化しておりますが、清潔を保った環境を提供できたと考えられます。<br>要望・苦情を共有し改善するよう努めることで、利用者がまた来くなるような良いイメージの拡散を期待します。                                                                                                                                                   |
| A              |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 所管課<br>2次評価欄   | (講評欄) 新型コロナウイルス感染対策のため令和2年度に続き令和3年度もシャワー施設の利用を中止したことで、利用目標を達成することはできませんでしたが、施設が所在する岩館海岸への入り込み客数は昨年度比で40%以上増加しました。<br>海開き前には人工海浜プールの流木等除去作業やクリーンアップを実施し、海開き中には監視員を配置して利用者の安全確保に努めており、適切な施設管理が行われたものと評価します。<br>また、周辺の施設と連携した事業も実施しており、施設の利用促進を図っています。 |
| 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)<br>指定管理者<br>1次評価欄 | (講評欄) 衛生面と安全面において十分な配慮をしながら適切に管理できたと考えられます。<br>要望・苦情を共有し改善するよう努めることで、利用者がまた来くなるような良いイメージの拡散を期待します。                           |
| A                      |                                                                                                                              |
| (参考)<br>所管課<br>2次評価欄   | (講評欄) 指定管理者は、施設環境を清潔に保つことが利用者の満足度に繋がることをよく理解し、施設の清掃や砂浜の整地など、サービス向上に努めています。<br>また、利用者の意見・苦情が担当部署に集約される体制の下で適切に対応しているものと評価します。 |
| 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