

管理運営状況等評価票

施設名	金属鉱業研修技術センター(本館除く)		
指定管理者	小坂まちづくり株式会社		
作成者	総支配人 細田 敏也	作成日	令和4年6月1日
確認者	産業労働部 エネルギー・資源振興 課	金属リサイクル 班	
職氏名	班長 田川 慶武	TEL	0186-29-3100

1 施設の概要

設置年	平成 2 年	営業期間・時間	宿泊棟: 年始年末除く、レストラン: 7:00-9:00 11:30-14:00 17:00-20:00		
設置目的	金属鉱業、その他これに関連する産業に関する知識及び技術の普及指導を行い、本県の金属鉱業等の振興を図る。				
指定管理業務の内容	(1)使用の許可、使用許可の取り消し、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)金属鉱業その他これに関連する産業に関する情報の提供に関する業務				
自主事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の宿泊施設・飲食施設に合わせた料金水準の設定 ・レストランの宴会等利用にかかる地域企業を対象としたセールス活動の展開 ・地元飲食店との提携による二食付プランの新設 ・地元食材を使用した料理の提供と黒鉱をテーマにした地域性・話題性のある商品の開発 				
直近3年の年間利用者数			R3	16,244 人	
直近3年の年間料金収入			R3	48,308 千円	
直近5年の収支決算(単位:千円)				R3	
収入計				61,784	
(内訳)利用料収入				48,308	
指定管理料				6,966	
その他収入				6,510	
支出計				61,974	
(内訳)人件費				33,271	
人件費以外				28,703	
差引				-190	

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	営業収支	定義	営業収支の目標と実績の比較	
				R3	R4
	目 標			64,157	65,438
	実 績			58,550	
	達 成 率			91.3%	
実績等の増減原因	利用者数		※令和3年度から新たに小坂まちづくり株式会社が指定管理者として業務を開始したため、前年度比較は無し		
	料金収入		※同上		
	令和4年度利用目標設定の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・金属鉱業技術センターの宿泊棟として、長期滞在の研修生に対して必要備品の用意やウイルス対策など安心、安全に滞在できる施設の提供を行うことを軸とし、研修生以外にもビジネス、観光客の取り込みを積極的に行うことで地域の活性化につながる営業活動を実施する。 			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	M33	M33	R3	M33
		90%	90%	90%
利用者アンケート調査結果の活用例	・“お客様の声”として全体ミーティング時に内容を報告、問題点に対する原因調査を行い改善方法を提案し、スタッフ全体で共有した。 ・接客についての指摘も散見されたため、新たに従業員向けのサービスマニュアルを作成した。			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
<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	10	10
<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	10	10
<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		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		10	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	・レストランサービスにおける従業員に対するマンツーマン教育を実施した。 ・新入社時における接客サービスマニュアルを作成した。
		R4計画	・サービスマニュアルをベースにした新人従業員への教育体制を構築する。 ・レストランについては、中止していた夕食営業を再開するとともに、営業日を増やすことにより、利用者の利便を図る。 ・施設周辺の清掃や庭木の選定などの美化運動を計画的に実施する。
	令和4年度取組計画設定の考え方		・顧客第一主義をベースにお客様ニーズへの迅速な対応が出来るシステム作りを進める。 ・地域の他の飲食店や店舗等とのコラボレーションによる体験プランなど話題性のある新サービスを開発・提供することで、地域貢献と利用者満足度の向上を図る。

○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) ・オミクロン株の流行により観光利用は低調であったが、OTA(Online Travel Agent)を活用し機動的な料金設定を行ったことで工事関係者などのビジネス利用が順調に増加したこと、冬季国体なども開催されたことにより、年間稼働率は46.4%とコロナ前の水準に回復した。 ・お客様の期待を上回る接客を実践したことにより、「楽天トラベル」において4.4点 「じゃらん」では4.2点(3月末時点)と高評価を得た。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・インターネットの宿泊予約サイトを活用してビジネス需要を取り込んだことにより、コロナによる観光利用客減少の影響を最小限に抑えて一定の稼働率が確保され、安定的な運営が図られている。
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) ・接客については、従業員のサービスマインド向上につながる業務マニュアルを整備したことで、一定水準以上のサービス品質を確保する体制を構築した。 ・レストランにおいては地元食材を使用した料理や黒鉱をテーマにした新たなメニュー(黒鉱カツラーメン 他)を開発し、地域性・話題性のある商品を提供した。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・顧客第一主義に基づく接客サービス等の質の確保・向上が図られている。 ・地元食材を活用したご当地メニューの開発に取り組むなど、サービスの向上を図りつつ地域振興の一翼を担う取り組みが展開されている。
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