

## 管理運営状況等評価票

|       |                            |       |              |
|-------|----------------------------|-------|--------------|
| 施設名   | 秋田県自然体験活動センター(あきた白神体験センター) |       |              |
| 指定管理者 | 八峰町長 森田 新一郎                |       |              |
| 作成者   | 菊地 俊平                      | 作成日   | 令和4年5月2日     |
| 確認者   | 教育庁                        | 生涯学習課 | 社会教育・読書推進 班  |
| 職氏名   | 社会教育主事 田口 圭                | TEL   | 018-860-5184 |

### 1 施設の概要

|                  |                                                                                       |           |                                |          |         |          |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------|----------|---------|----------|
| 設置年              | 平成 19 年                                                                               | 営業期間・時間   | 年中無休(年末年始除く) 受付時間 8時30分～17時15分 |          |         |          |
| 設置目的             | 豊かな自然との触れ合いを通じて行う体験活動その他の体験の機会を提供し、もって青少年の心身の健全な発達を図るとともに、県民の生涯学習の振興に資することを目的として設置する。 |           |                                |          |         |          |
| 指定管理業務の内容        | ○使用の許可、使用の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<br>○施設及び設備の維持管理に関する業務<br>○体験活動の機会の提供に関する業務ほか      |           |                                |          |         |          |
| 自主事業の実施状況        | ○白神ガイドの会と提携した自然体験活動<br>○食づくりや各種工作体験活動<br>○白神の海と山のわんぱく夏塾、同わんぱく冬塾、親子で体験隊ほか              |           |                                |          |         |          |
| 直近3年の年間利用者数      | R1                                                                                    | 7,290 人   | R2                             | 3,361 人  | R3      | 3,812 人  |
| 直近3年の年間料金収入      | R1                                                                                    | 11,302 千円 | R2                             | 2,949 千円 | R3      | 6,541 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位:千円) |                                                                                       | H29       | H30                            | R1       | R2      | R3       |
| 収入計              |                                                                                       | 18,536    | 15,848                         | 14,457   | 6,574   | 10,083   |
| (内訳)利用料収入        |                                                                                       | 15,479    | 12,791                         | 11,302   | 2,949   | 6,547    |
| 指定管理料            |                                                                                       | 3,057     | 3,057                          | 3,057    | 3,575   | 3,461    |
| その他収入            |                                                                                       |           |                                | 98       | 50      | 75       |
| 支出計              |                                                                                       | 36,317    | 38,560                         | 44,941   | 36,793  | 46,036   |
| (内訳)人件費          |                                                                                       | 13,708    | 17,846                         | 31,414   | 24,982  | 34,002   |
| 人件費以外            |                                                                                       | 22,609    | 20,714                         | 13,527   | 11,811  | 12,034   |
| 差 引              |                                                                                       | -17,781   | -22,712                        | -30,484  | -30,219 | -35,953  |

### 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                 |         | 宿泊利用者数                                                                                                              |                                                                                                                                                              | 定義    | 宿泊した利用者の総数 |       |
|                         |         | R2                                                                                                                  |                                                                                                                                                              | R3    | R3-R2      | R4    |
| 目 標                     |         | 3,500                                                                                                               |                                                                                                                                                              | 2,500 | ▲ 1,000    | 3,100 |
| 実 績                     |         | 520                                                                                                                 |                                                                                                                                                              | 1,946 | 1,426      |       |
| 達 成 率                   |         | 14.9%                                                                                                               |                                                                                                                                                              | 77.8% |            |       |
| 実績等の増減原因                | 利 用 者 数 | 113.4%                                                                                                              | 前年度比較で宿泊利用が1,426人の増の一方で、日帰り利用が975人の減であった。これは、コロナ禍での令和2年度中の施設利用を4月～5月は利用中止、6月～8月は県内のみ日帰り対応、9月から県内のみ日帰り・1泊2日として対応していたものを、令和3年度は、主に県内学校の日帰り・宿泊利用を優先して運営した結果である。 |       |            |       |
|                         | 料 金 収 入 | 221.8%                                                                                                              | 上記同様、施設利用の運用内容の変更に伴い、利用者が増加し、収入の増加となった。                                                                                                                      |       |            |       |
| 令和4年度<br>利用目標設定<br>の考え方 |         | 新型コロナウイルス感染症に対する感染対策の恒常的な意識と取組により、令和元年度並の宿泊者3,677人を期待するが、少子化等を考慮し令和元年度実績の85%程度を目標設定数値とした。(3,677人×85%＝3,125人≒3,100人) |                                                                                                                                                              |       |            |       |
|                         |         | 評 価 欄                                                                                                               |                                                                                                                                                              |       |            |       |
|                         |         | C                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |       |            |       |

○「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 |
|                  | 99.1                                                                               | 99.5 | 98.4 | -1.1  |
| 利用者アンケート調査結果の活用例 | 特段利用者の改善等の要望・意見は無かったが、施設の老朽化もあり、修繕費用も年々増えていく傾向にあり、利用者が安全・快適に過ごせるよう、点検チェックに努めていきたい。 |      |      | 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<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                                                                                                                             | 10             | 10           |
| <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                                                                                                                | 10             | 10           |
| <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                                                                                                                        | 10             | 10           |
| <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              |                 |                                                                                                                                                                                  | 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                                                                                                                                                                             | 毎朝の所内会議で接客の心得の確認と、当日のお客様の活動内容や動きを所員皆で確認、共有して安全性を重視し利用者の満足度UPに努めた。施設の清掃にも十分取り組むことができた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策での消毒等に取り組んだ。                                                                                                                                                                                                                             |                |
|                                                    |                 | R4計画                                                                                                                                                                             | ①所内外の清掃に努め、気持ちよく利用していただける施設を目指し、明るいあいさつと笑顔・「おもてなしの心」で接客対応に努める。<br>②白神山地や日本海など地域性を活かした自然体験メニューを提供するとともに、観光情報も提供する。<br>③体験メニューの充実と、利用者の目的達成のための事前打ち合わせ・確認を重視する。<br>④地域住民に愛される施設として、各種団体と連携した事業や地域住民へのサービス向上に努める。<br>⑤子どもの体験機会の提供のため、「わんぱく夏塾、冬塾」や「親子で体験隊」などの主催事業のほか、県「体験の風をおこそう」運動推進委員会等と協力し、様々な体験活動の提供に取り組む。<br>⑥一般・学校宿泊者からのアンケートにより要望等があれば迅速に対応する。 |                |
|                                                    | 令和4年度取組計画設定の考え方 | 当施設は、隣接のハタハタ館や地元の協力団体、商店等と連携して様々な活動を提供していることから、連絡漏れや発注ミスが絶対無いよう所員複数で確認する。また、利用者の安全を第一に考え、職員のシフト配置に配慮し、可能な範囲での活動を提供する。また、新型コロナウイルス感染拡大防止にあたり、情報や状況に注視し安全を第一に行動し、最善の対策措置を万全に講じていく。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |

○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) 新型コロナウイルスの影響を大きく受け、主に県内の日帰り利用受入であった令和2年度と比較し、(日帰り対応や利用停止期間を一部取り入れながら)主に県内の宿泊を受け入れた結果、宿泊は1,426人の増であったが、日帰りは975人の減であった。これは、多くの学校が令和2年度の日帰りから宿泊に切り替えて対応したためと考察する。概ね活動のねらい目標は達成できたのではないかと感じている。また県南地区の修学旅行利用で新規に6校受け入れることができ、今後の利用に期待したい。一般客においても県や町で人口減少が進んでいく中、大きなイベント・行事等が無い限り利用者は年々減少していくことになる。少しでも多くの方々に利用して頂けるよう、HPの充実や口コミなどで情報発信に努め利用に繋げていきたい。また、町主体でのジオパーク関連で、体験活動が増えることを期待しサポートしていきたい。当センターと連携している、ハタハタ館など関連業者等の経営状況は依然として厳しい状況にあり、地域に及ぼす経済波及効果も低迷している状況であるが、少しでも地域経済活動に貢献し、地域に密着した施設とし、今後も運営を維持していきたい。 |
| C              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 所管課<br>2次評価欄   | (講評欄) 新型コロナウイルス感染症の感染対策を取りながら、可能な限り体験活動を提供するという姿勢で、学校団体や一般利用者の受入を行っている。このような経営姿勢が、前年度比約500人増という利用者の回復に繋がっている。主催事業については、新型コロナウイルス感染状況により、中止せざるを得ない状況が続いている。今後は、社会や利用者のニーズを把握し、活動内容や方法を検討した上で、事業の実施の判断をしてもらいたい。ホームページの内容は充実しており、利用者が必要な情報を容易に取得できるように工夫されている。ブログやツイッターなども有益に活用している。また、町の広報も活用するなど費用を抑えながらも広く情報を提供している。今後は、利用者層の拡大に向け、地域の関係人口の創出も視野に入れながら主催事業を実施するなど、地域を活性化するための中心的な役割を担える施設となるように運営をしてもらいたい。                                                                                                         |
| C              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

○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) 利用者満足度で98%以上の「満足」の回答を得ている状況であり、苦情もほとんどなかった。スタッフが一丸となって安全を第一に考え行動し、的確な指示のもと、大きな事故も無く体験活動ができた。お客様から満足していただけるよう明るいあいさつ、笑顔、親切な接客態度を心掛け、「おもてなしの心」で対応したことが、高い評価に繋がっている。施設の中がきれいだと好評も得ている。十分に行き届いた清掃、消毒等で施設管理対応に努めている。スタッフの健康に十分配慮したシフトで対応できた。<br>新型コロナウイルスの影響による施設運営については、令和3年4月14日から県内からの日帰り・宿泊の受入を開始、5月12日からは秋田市以外の県内からの日帰り・宿泊の受入とし、6月13日に秋田市を解除。令和4年1月20日から3月13日まで全施設利用を中止、3月14日から県内からの日帰り・宿泊の受入を再開、4月12日からは全ての制限を解除し運営している。 |
| A                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (参考)<br>所管課<br>2次評価欄   | (講評欄) 毎朝行っている「接客の心得」の確認により、望ましい接客態度が全職員に浸透しており、利用者から好評を得ている。また、利用者の退所後、館内の清掃や整備等を全職員で丁寧に行っているため、開所後15年経った今でも宿泊室や研修室を始め、ホールやトイレも綺麗な状態で保たれている。しかしながら、老朽化により交換が必要な備品もあるため、点検を怠らず、利用者の安全を確保してもらいたい。協力団体との連携も良好で、地域が一丸となってあきた白神体験センターの活動をバックアップしようとする体制ができている。各施設との打合せなども適切に行われており、利用者の目的に沿った体験活動が提供されている。特に夏の海と山の体験活動は大変人気が高い。一方、冬の体験活動では利用者が減少傾向にある。アニマルトラッキングや室内での体験活動等、工夫を凝らした取組を続けてもらいたい。                                       |
| 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