

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県ふるさと村				
指定管理者	株式会社秋田ふるさと村				
作成者	樋口栄文	作成日	平成	30年	5月10日
確認者	観光文化スポーツ部 観光戦略課		総務班		
職氏名	主事 藤嶋 智尚	TEL	018-860-1461		

### 1 施設の概要

設置年	平成 6 年	営業期間・時間	通年(ただし1月中旬10日間休業)・営業時間9:30~17:00			
設置目的	秋田県の文化遺産を次世代に継承し、新たな文化を創造する郷土文化の拠点であり、観光情報の提供や地域産業の振興等を目的とした観光拠点として、県民の文化向上と地域産業の振興を図る。					
指定管理業務の内容	秋田県ふるさと村に関する次の業務 ①管理運営業務②施設設備維持管理業務 ③企画運営業務④事務処理業務					
自主事業の実施状況	なし					
直近3年の年間利用者数	H27	614,155 人	H28	575,757 人	H29	576,857 人
直近3年の年間料金収入	H27	140,139 千円	H28	134,112 千円	H29	131,026 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25		H26	H27	H28	H29
収入計	519,521		533,447	566,722	528,280	521,956
(内訳)利用料収入	136,263		136,136	140,139	134,112	131,026
指定管理料	156,068		158,618	158,618	158,288	158,288
その他収入	227,190		238,693	267,965	235,880	232,642
支出計	514,224		528,171	558,241	522,882	516,440
(内訳)人件費	108,174		121,402	125,072	125,485	122,983
人件費以外	406,050		406,769	433,169	397,397	393,457
差引	5,297		5,276	8,481	5,398	5,516

### 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	入場者数	定義	村内への入口を通過した人数		
	H28		H29	H29-H28	H30
目 標	630,000		610,000	▲ 20,000	610,000
実 績	575,757		576,857	1,100	
達 成 率	91.4%		94.6%		
実績等の増減原因	利用者数	100.2%	夏の大雨や豪雪、インフルエンザの大流行や2か月間の美術館休館等のほか、夏の大型イベントの苦戦等により目標未達ながらも、団体客誘引やイベントの魅力向上・発信に努め、前年度をわずかに上回った。		
	料金収入	97.7%	入場者数は前年度をわずかに上回ったものの、市場やプラネタリウム等の有料館の利用率が低調だったため、目標・前年度実績を下回った。		
平成30年度利用目標設定の考え方	貸館予約が好調なほか、入場者1500万人突破記念の様々な事業展開や新型トレイン導入、大型文化交流イベントや秋田犬の展示、美術館での魅力的な特別展など、集客・売上面でのプラス要素を踏まえて設定した。				指定管理者 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	H27	H28	H29	H29-H28
	81.9	84.6	82.3	-2.3
利用者アンケート調査結果の活用例	接遇やサービスの向上等を求める声があった場合、特定できる施設・テナントやスタッフに関するものについては即日改善を促し、そうでないものについてはテナントを含めた全体で共有を図った。			指定管理者 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
<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	5	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	
<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 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	H29実績	利用者の要望を踏まえ、レストランの畳席一部をイス席に改修したほか、正面ロビーのオブジェを移動し、イベント・催事の展開力強化、団体客案内機能や各施設への誘導性の向上を図った。
		H30計画	スマホ世代に向けたWifi環境の整備と合わせ、JNTO外国人観光案内所への登録を受け、県南のインバウンド旅行における窓口としての機能強化を図る。
	H30取組計画設定の考え方		Wifi等ネット環境の整備や美観の維持、新たな食やお土産品の提供など幅広い年齢からの要望に応えられるよう魅力アップへの取組を進めていく。

○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 1次評価欄	(講評欄) 夏の大雨や大雪、週末毎の荒天など、集客面では厳しい状況であったが、ロングラン・単発のイベントの魅力向上やインバウンドを含む団体誘客に努めるなどした結果、入場者数は目標未達ながらも前年度をわずかに上回った。また、レストランの改修や入口正面のオブジェの移動等によりサービス向上を図ったほか、イベント等の様々な情報をSNSによりタイムリーに発信するとともに、マスコミへのニュースリリースも積極的にを行い、ふるさと村の認知度アップや入場者獲得に努めた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・大型イベントが少なかったこともあり、利用者数は横ばいであったが、多様なイベントの実施による休日の集客や、広告宣伝の強化などによる効果などもあり、経営面は安定している。消費単価向上への取組や経費の節減に引き続き努めていただきたい。 ・幅広い年齢や外国人など様々なターゲットの集客向上に繋がる魅力アップへの取組みを今後も推進していただきたい。 ・利用者に不便が生じないよう県と指定管理者が連絡を密にし、計画的な修繕等を実施する必要がある。
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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合