

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営秋の宮山荘				
指定管理者	株式会社グリーンハウス				
作成者	西脇 峰夫	作成日	平成	30	年 5 月 2 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 8 年	営業期間・時間	年中無休(メンテナンス休館あり)			
設置目的	恵まれた自然の中で県民が自由時間を利用して行う観光レクリエーション活動のための利便性の増進を図り、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与するため。					
指定管理業務の内容	秋田県営秋の宮山荘の次の業務 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	—	人	H28	12,392 人	
直近3年の年間料金収入	H27	—	千円	H28	189,841 千円	
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25		H26	H27	H28	H29
収入計	H28年度から新たな指定管理者として営業を開始したため、H27以前の決算なし。				190,505	192,015
(内訳)利用料収入					189,841	191,358
指定管理料						
その他収入					664	657
支出計					215,190	203,664
(内訳)人件費	87,970	82,537				
人件費以外	127,220	121,127				
差引					-24,685	-11,649

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	宿泊客数	定義	延べ宿泊者数		
	H28		H29	H29-H28	H30
目 標	12,952		11,620	▲ 1,332	12,818
実 績	12,392		14,218	1,826	
達 成 率	95.7%		122.4%		
実績等の増減原因	利用者数	114.7%	年間を通して旅行会社との連携を密に図ると同時に、県内外への広告宣伝を強化したこと及び、冬季に安単価プランで連泊客を確保したことで増客となった。		
	料金収入	100.8%	繁忙期(GW、夏期、紅葉時季、年末年始)に高単価販売での集客、閑散期(冬季)は安単価プランであるも連泊客を集客したことにより、付帯収入(お土産、飲み物、追加料理等)を確保し増収を図った。		
平成30年度利用目標設定の考え方	従来の顧客には飽きのこない新規プラン&おもてなしを企画起案しての囲い込み、また、旅行会社及び、広告宣伝を強化しての県内外から新規顧客の取り込みを強化することで、目標人数12,818人を設定した。				指定管理者 評価欄 A

○「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
	-	89.4	88.0	-1.4
利用者アンケート調査結果の活用例	男女各浴場内に時計を設置。			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	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	5	
<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		5	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	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		5	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	売店コーナーにてソフトクリームの販売を実施した。
		H30計画	連泊プラン(安単価プラン)を企画起案し実施する。
	H30取組計画設定の考え方		従来の和会席料理宿泊プランを主軸とする中、湯治プランのような安単価での宿泊要望に応じて連泊プランを企画起案する。

○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) 繁忙期は高単価販売、閑散期(冬季)には安価宿泊プランであるも、連泊プランで宿泊者数を確保できた。更に旅行会社との連携及び、宣伝広告を強化したことで利用者数、料金収入共に前年を上回る実績数値を残せた。しかし、自社予算数値に対しては未達結果となり次年度の利益確保の課題を残した。サービス向上面においては「お客様アンケート」の情報を元に、常に業務改善を心掛け年間平均88.0点の評点を得れた。平成30年度は、従来の顧客囲い込みを維持すると同時に、セールスマーケティング部門を更に強化し、県内外からの新規顧客開拓を図り予算達成を目指す。
A	(講評欄) ・宣伝広報の強化や、様々なプランの企画、年間を通じた旅行会社との連携強化などにより、宿泊者数が対前年比114.7%と大きく増加し、さらには収支状況も大きく改善している。今後も引き続き収益改善に向けた様々な対策及び経費の削減により一層努めていただきたい。 ・利用者満足度は高い水準にあるが、今後、更なる向上を目指し、業務の改善に取り組んでいただきたい。 ・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。
所管課 2次評価欄	
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