

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営玉川温泉ビジターセンター		
指定管理者	株式会社 玉川サービス		
作成者	畠山 米一	作成日	平成 30 年 6 月 27 日
確認者	生活環境部	自然保護課	自然公園 班
職氏名	主事	門間 峻	TEL 018-860-1612

1 施設の概要

設置年	平成 9 年					
営業期間・時間	4月28日～11月4日 ・ 8:30～17:00					
設置目的	自然公園の利用の促進を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与することを目的に設置したもので、焼山を中心とした火山活動や自然環境等をわかりやすく展示解説している。					
指定管理業務の内容	1 施設及び設備の維持管理に関する業務 2 前号に掲げるもののほか、センターの管理に関し知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	1 木の実を使ったクラフト教室など自然学習活動 2 仙北市内や八幡平の写真パネル展や玉川温泉に関する情報展示 3 近隣施設及び関係機関からパンフレットや観光マップ等を取り寄せ、利用者への情報提供					
直近3年の年間利用者数	H27	9,944 人	H28	9,882 人	H29	8,004 人
直近3年の年間料金収入	H27	千円	H28	千円	H29	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25	H26	H27	H28	H29	
収入計	5,169	5,315	5,314	5,145	5,040	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	5,169	5,315	5,314	5,145	5,040	
その他収入						
支出計	5,175	5,454	5,242	5,074	5,011	
(内訳)人件費	2,183	2,282	2,349	2,326	2,062	
人件費以外	2,992	3,172	2,893	2,748	2,949	
差引	-6	-139	72	71	29	

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	施設利用者数	定義	県営玉川温泉ビジターセンターの入館者数			
	H28		H29	H29-H28	H30	
目 標	10000		10000	0	9,000	
実 績	9,882		8,004	▲ 1,878		
達 成 率	98.8%		80.0%			
実績等の増減原因	利用者数	81.0%	春先から熊による死亡事故が玉川付近で発生し、近隣の林道は全て閉鎖される中、風評被害とも言えるべく客数が減少した。加えて、7月は2週連続して土曜日に国道が大雨による土砂災害で通行止めになるなど大きな打撃を受けたことで上半期に大きく入館者を落とす結果となった。			
	料金収入	#DIV/0!	料金徴収のない施設			
平成30年度利用目標設定の考え方	近年の入館者の動向から地区全体の入館者が減少傾向にあることに加え、宿泊施設の1つが解体工事を行うということもあり大きく増加する要素は少ないことから前年実績に対して1.2%増で見込んだ。					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
	84.6	86	89.3	3.3
利用者アンケート調査結果の活用例	調査結果を毎月集計し、県自然保護課に報告している。その中で、苦情や要望事項に対しては、改善すべきことは相談しながら施設運営に反映させるよう努めている。			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	5	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	5	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	5	5
<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	5	5
<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	
<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		B	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		-	-
●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		5	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		0	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		5	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	5
●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	自主企画として国立公園八幡平の写真展示や自然観察会など実施。また、玉川温泉水の強酸性の特性が一目でわかるようにコンクリート片や金属などを浸して実験するなど新しい試みも実施した。
		H30計画	今年度は屋根工事で外壁に足場がかかることから大きく入館者の増加は認められないが、お客様の安全を第一に運営する。
	H30取組計画設定の考え方		展示品の更新が20数年行われず、廃版機材で従来の目的を達していない現状で、自主企画で集客増はかなり厳しい状況となっている。

○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) 展示品が20数年変わっていないことに関する苦情は、リピーターから寄せられるが、初めて来たお客様は非常に良かったと満足して下さることが多い。職員が進んで声かけするなどで一定の評価は得ているものと思料する。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 自然学習活動の実施やイベント開催などのサービス向上への取組を実践し、利用目標の達成に向け努力している。また、県予算の制約のため展示物の更新が充分実施できないなかで、利用者へ配慮した適切な対応努力が伺える。
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