

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県環境と文化のむら				
指定管理者	むつみ造園土木株式会社				
作成者	本間 廣喜	作成日	平成	30年	6月 6日
確認者	生活環境部	自然保護課	調整・自然環境班		
職氏名	主査	松橋 哲也	TEL	018-860-1614	

1 施設の概要

設置年	平成 7 年	営業期間・時間	通年(月曜日と年末年始は休み)・午前9時～午後5時			
設置目的	里山の自然と触れ合い、及びその自然のもたらす恩恵により築かれてきた文化について学習する機会を提供することにより、人と自然との関係について理解を深め、もって県民の環境に関する意識の高揚に資する。					
指定管理業務の内容	(1) 自然ふれあいセンターを主とした使用の許可等に関する業務 (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (3) 秋田県環境と文化のむらの利用の促進に関する業務 (4) 環境と文化のむら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	○定期自然観察会の充実および新規企画(外部講師による講座) ○環境省および日本野鳥の会秋田県支部との野鳥観察会や作品展示の相互連携 ○自然ふれあいセンター、愛鳥山荘の利用(写真展、企画展) ○五城目町「きやどっこ祭り」等、イベント連携					
直近3年の年間利用者数	H27	21,323 人	H28	16,311 人	H29	15,527 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	6,484	6,661	6,661	6,661	6,661	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	6,484	6,661	6,661	6,661	6,661	6,661
その他収入						
支出計	6,484	6,661	6,661	6,661	6,656	
(内訳)人件費	3,851	3,900	3,996	3,905	4,404	
人件費以外	2,633	2,761	2,665	2,756	2,257	
差引						5

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	利用者数	定義	施設来園者実数及び散策者実数の合計		
	H28		H29	H29-H28	H30
目 標	21,200		18,600	▲ 2,600	16,500
実 績	16,311		15,527	▲ 784	
達 成 率	76.9%		83.5%		
実績等の増減原因	利用者数	95.2%	前年同様、ツキノワグマの出没が相次ぎ、特に小学校や幼稚園・保育園などの団体利用が激減した。安全や風評の影響も考慮し、散策や屋外設備利用について制限をかけたため、利用が非常に少なかった。注意看板も多数設置したため、自由散策者も激減した。		
	料金収入	—	なし		
平成30年度利用目標設定の考え方	平成29年度の利用者実績に加え、前年度のツキノワグマ出没による利用者への心理的影響を考慮し設定				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	H28-H27
	97	97.8	97.8	0
利用者アンケート調査結果の活用例	担当所管に月例報告時に一部添付報告・運営協議会への報告資料・職員打合せ時に反省・改善のための資料、新年度イベントの時間・日程編成への参考、外部講師への結果報告			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	5
<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	5
<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	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		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	①ホームページで年間イベント計画や季節の情報をタイムリーで発信 ②近隣市町村の広報誌に、毎月のイベント開催のお知らせ掲載をお願い、情報発信 ③環境省・五城目町等、関係各所と連携した企画展や、イベント交流
		H30計画	①より安全で自然豊かな里山に～危険排除、現在ある施設の有効利用 ②自然・里山を活かした環境学習・維持管理、様々な世代に対応した観察会の充実 ③施設魅力PR、情報発信、他施設との連携強化～四季を通じて来園する施設へ
	H30組計画設定の考え方		①クマ対策(電気柵、草刈、整備、掃除)の徹底、ヤマビル、ハチ、ヘビ対策 ②定期観察会以外にも利用者が楽しめる場の充実、環境学習の充実 ③各関係者様と連携し、特に学校機関へのPR強化、充実した企画運営を図る

○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) 年間を通して利用者は伸び悩み、年間目標利用者数は残念ながら達成することはできませんでした。原因はやはりクマの出没が大きく影響しており、特に小学生や幼児の団体利用者が激減しました。散策を楽しみに来園しますので、クマ出没による危険性が高いと引率するのも控えざるを得ないようです。今後は電気柵設置など対策もされますので、機能が発揮されるよう巡回や点検をしっかりと行い、安全安心、快適、お客様が笑顔になるよう取り組んで参ります。また、観察会は次年度に期待する声も多くありますので、期待に応えて楽しい観察会を実施して参ります。さらに五城目町や周辺施設、関係機関との連携や交流を継続してお互いに活性化していければと考えております。
A	(講評欄) 平成29年度は昨年度に比べ利用者数が減少し、年間目標入園者数を達成することができなかった。これは、平成28年度から県内でツキノワグマの出没が多く確認され、当施設及び周辺地域においても同様の確認がなされたことが影響しているものである。こうした状況下において、クマの出没状況を利用者に周知し、散策に代えて、室内でも行えるクラフト作業の利用を促すなど安全対策に努めている。定期観察会などのイベントや地域と連携した催しにも積極的に参加するなど、入園者の高い満足度を維持して。
所管課 2次評価欄	(講評欄) 平成29年度は昨年度に比べ利用者数が減少し、年間目標入園者数を達成することができなかった。これは、平成28年度から県内でツキノワグマの出没が多く確認され、当施設及び周辺地域においても同様の確認がなされたことが影響しているものである。こうした状況下において、クマの出没状況を利用者に周知し、散策に代えて、室内でも行えるクラフト作業の利用を促すなど安全対策に努めている。定期観察会などのイベントや地域と連携した催しにも積極的に参加するなど、入園者の高い満足度を維持して。
A	(講評欄) 平成29年度は昨年度に比べ利用者数が減少し、年間目標入園者数を達成することができなかった。これは、平成28年度から県内でツキノワグマの出没が多く確認され、当施設及び周辺地域においても同様の確認がなされたことが影響しているものである。こうした状況下において、クマの出没状況を利用者に周知し、散策に代えて、室内でも行えるクラフト作業の利用を促すなど安全対策に努めている。定期観察会などのイベントや地域と連携した催しにも積極的に参加するなど、入園者の高い満足度を維持して。

○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た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