

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営祓川山荘				
指定管理者	由利本荘市				
作成者	矢島総合支所	佐藤 徳和	作成日	平成 30年 4月 20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	昭和 42 年					
営業期間・時間	4月28～10月31日、原則として常時開放					
設置目的	自然公園の利用の増進を図り、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、烏海国定公園の矢島(祓川)口に位置し、登山者を中心とした簡易宿泊、緊急時の避難小屋として利用できる。					
指定管理業務の内容	1 使用の許可、使用許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 2 施設及び設備の維持管理に関する業務 3 前2号に掲げるもののほか、山荘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	烏海山の風景や花に関する写真展示					
直近3年の年間利用者数	H27	188 人	H28	285 人	H29	313 人
直近3年の年間料金収入	H27	338 千円	H28	513 千円	H29	563 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25	H26	H27	H28	H29	
収入計	1,740	1,786	966	1,745	1,692	
(内訳)利用料収入	0	0	0	0	0	
指定管理料	1,230	1,230	410	1,207	1,207	
その他収入	510	556	556	538	485	
支出計	1,740	1,786	966	1,745	1,692	
(内訳)人件費	999	884	167	999	894	
人件費以外	741	902	799	746	798	
差引	0	0	0	0	0	

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	宿泊者数	定義	県営祓川山荘の宿泊者数		
	H28		H29	H29-H28	H30
目 標	500		500	0	500
実 績	285		313	28	
達 成 率	57.0%		62.6%		
実績等の増減原因	利用者数	109.8%	平成28年度は5月GWの利用者数が多かったが夏以降の利用者数が伸び悩んだ。平成29年度は、5月GWの利用者数が少なかった割には、夏以降利用者増加し、前年度より増加に繋がった。		
	料金収入	109.8%	上記記載のとおりで、その分の使用料収入の増加となっている。		
平成30年度利用目標設定の考え方	例年同様に10月末までを対象期間とすることから、29年度に達成できなかった目標を再設定した。				指定管理者 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	H27	H28	H29	H29-H28
	0	100	50	-50
利用者アンケート調査結果の活用事例	アンケート調査の結果は、県自然保護課に報告し、改善すべきことは相談しながら施設運営に反映している。			指定管理者 評価欄 C

○「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	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		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	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	鳥海山矢島(祓川)口カラの登山の拠点施設として、施設改修に伴う休憩スペースを確保し、1階ホールを利用した鳥海山の風景や花の写真展示など山や登山に関するスペースを設けた。また、祓川山荘前の木製ベンチがぐらついていたため、基礎部分から修繕し安全確保をした。
		H30計画	登山者のための拠点施設として、鳥海山登山道の安全状況や、季節ごとの花の開花状況の紹介、利用者へ鳥海山に関する情報やシャワー完備など施設の最新情報が提供できるようにする。
	H30取組計画設定の考え方		登山者が安心して登山できるようにするほか、登山者に限らず、常に利用者が効果的に利用できるよう適切な維持管理に努める。

○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) 5月GWの天候不良が響き、5月の利用者数が減少したが夏場の登山シーズンの利用者が多く見込めたため前年度の実績を上回ることができた。 施設についても改修後のシャワー完備などもあり、顧客の満足度は高い評価を受けている。 今後もサービス向上の取組を実践し、利用者に満足してもらえる施設の管理運営に努めていく。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 観光PR活動やサービス向上の取組を実践するなど利用目標の達成に向けて努力している。 施設の管理運営に係る経費は県からの指定管理料だけでは賅われておらず、多くの市費に頼っているなかで、適切な管理運営が実施されている。
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。「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