

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県森林学習交流館		
指定管理者	株式会社サンアメニティ		
作成者	工藤 武	作成日	平成 30 年 6 月 29 日
確認者	農林水産部	森林整備課	調整・担い手班
職氏名	副主幹	畠山 真紀子	TEL 018-860-1750

1 施設の概要

設置年	平成 7 年	営業期間・時間	通年・24時間			
設置目的	森林・林業に関する学習及び研修機会を提供するとともに、林業従事者等の交流を促進することにより、県民の森林・林業に関する意識の高揚を図り、もって本県林業の振興に資する。					
指定管理業務の内容	(1)使用の許可、使用の許可の取り消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 (2)施設及び施設の維持に関する業務 (3)森林及び林業の学習に関する業務					
自主事業の実施状況	1.森の学校(年間13回)、2.土用の丑の日フェア、3.年末大抽選会、4.大晦日オーダブル、5.あったかフェア、6.三時のおやつバイキング					
直近3年の年間利用者数	H27	77,832 人	H28	67,639 人	H29	69,542 人
直近3年の年間料金収入	H27	59,329 千円	H28	56,094 千円	H29	61,663 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H25	H26	H27	H28	H29
収入計		92,957	90,972	90,855	85,706	91,275
(内訳)利用料収入		62,957	59,045	59,335	56,094	61,663
指定管理料		30,000	31,927	31,520	29,612	29,612
その他収入						
支出計		96,444	97,441	97,845	90,995	94,186
(内訳)人件費		37,051	37,047	37,061	37,224	37,461
人件費以外		59,393	60,394	60,784	53,771	56,725
差 引		-3,487	-6,469	-6,990	-5,289	-2,911

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	宿泊、レストラン、会議室、展示室、「学習の森」の利用者数			
	H28		H29	H29-H28	H30	
目 標	83000		70000	▲ 13,000	70,000	
実 績	67,639		69,542	1,903		
達 成 率	81.5%		99.3%			
実績等の増減原因	利用者数	102.8%	前年に比べ、会議室利用者+603名・宿泊者+692名・飲食関係+909名と、わずかながら伸びがあった。			
	料金収入	109.9%	県内の行事等により、利用料金+6014千円が増収となった。			
平成29年度利用目標設定の考え方	展示室・学習の森については、少子化や機材老朽化等で利用人数が頭打ち(29千名)すると推測。また会議・飲食・宿泊については、希望日の集中が多く、収容人数の問題で総人数の伸び悩みが考えられるため。					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
	94.8	98.6	96.1	-2.5
利用者アンケート調査結果の活用例	投函頂くたびに朝礼で公表し、クレームに対しては迅速に対応している。要望ではお客様の意見をレストランメニューに生かすなどの活用をした。			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	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●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
●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
●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
●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
●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
●「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
●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
●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
●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	
●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	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	当社で運営している事業所へ施設スタッフの研修を交代で行った。	
		H30計画	前年度同様に研修を実施するほか、利用団体と連携しサービスの向上を図る。	
	H30取組計画設定の考え方		施設内にアンケート箱の設置はしているが、利用者すべてが記入することはない。団体の場合は、幹事との打合せが生じる。その際に利用者側の望む事を聴取、施設側の提供したい事を伝え、主催者側が安心して利用できる施設とする。	

○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) 指定管理者として運営を開始し7年を経過いたしました。管理施設も23年、ハード面では様々な不具合も生じており、管理運営費内で修繕を繰り返しながら良好に運営をしております。修繕内容は経年劣化による軽微な内容が多く見受けられました。しかし建物自体の傷みも激しく、宿泊室の扉歪みや屋上の防水シートの張替、軒先のすだれ漏れなど大規模な修繕が予想されます。また平成29年度は“ねんりんピック”の開催で秋田県を訪れる方々も多く、当施設もその影響で、県外客の団体宿泊や普段は市内中心部を利用されるビジネス客の宿泊、研修会場を利用する新規団体など幅広い客層に利用されました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 指定管理者の業務の一つとして、年13回開催している「森の学校」や森林環境教育に関する小・中学校の利用については、ニーズに合った新たな取り組みや、関係団体との連携により工夫した企画に努めている。 レストラン、宿泊部門については、県立中央公園で行われるスポーツイベントの開催状況に左右される面が多く、平成29年度は“ねんりんピック”の開催等により、利用者数が大きく伸びた。 施設管理面では、併用開始から20年以上が経過し、施設・設備の老朽化による不具合が顕在化しているが、計画的な設備の更新や修繕を行い、サービスの質を落とさぬように努めており、適切な管理運営が行われている。
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

- 施設ごとに月別の実績を入力して下さい。
- 「料金収入」欄には、利用料又は使用料の収入額を記載して下さい。

秋田県森林学習交流館

(単位:人、円)

利用者数・料金収入の実績

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H27	利用者数	6,541	7,967	7,642	8,289	7,593	7,665	7,360	7,147	4,678	3,896	3,176	5,878	77,832
	料金収入(千円)	5,342	5,665	5,740	5,965	7,621	4,595	5,659	4,611	4,112	2,548	2,903	4,568	59,329
H28	利用者数	5,735	7,054	5,718	7,173	7,513	6,715	7,058	4,804	3,598	3,775	3,242	5,254	67,639
	料金収入(千円)	5,995	6,593	3,472	5,936	6,570	5,422	4,934	3,502	3,349	3,361	2,732	4,228	56,094
H29	利用者数	6,242	6,800	6,444	9,001	7,090	5,834	7,657	6,217	3,769	3,427	2,389	4,672	69,542
	料金収入(千円)	5,897	5,986	4,356	8,448	7,542	5,964	6,924	4,475	3,353	3,237	1,883	3,598	61,663
H29/H28	利用者数	108.8%	96.4%	112.7%	125.5%	94.4%	86.9%	108.5%	129.4%	104.8%	90.8%	73.7%	88.9%	102.8%
	料金収入	98.4%	90.8%	125.5%	142.3%	114.8%	110.0%	140.3%	127.8%	100.1%	96.3%	68.9%	85.1%	109.9%