

## 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	29年	6月20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	金萬 誠志	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14回)、2.土用の丑の日フェア、3.年末大抽選会、4.大晦日オードブル、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	H26	83,740 人	H27	77,832 人	H28	67,639 人
直近3年の年間料金収入	H26	59,039 千円	H27	59,329 千円	H28	56,094 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H24	H25	H26	H27	H28	
収入計	92,412	92,957	90,972	90,855	85,706	
(内訳)利用料収入	62,412	62,957	59,045	59,335	56,094	
指定管理料	30,000	30,000	31,927	31,520	29,612	
その他収入						
支出計	94,106	96,444	97,441	97,845	90,995	
(内訳)人件費	31,062	37,051	37,047	37,061	37,224	
人件費以外	63,044	59,393	60,394	60,784	53,771	
差引	-1,694	-3,487	-6,469	-6,990	-5,289	

### 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		定義				
		H27	H28	H28-H27	H29	
目 標		83000	83000	0	70,000	
実 績		77,832	67,639	▲ 10,193		
達 成 率		93.8%	81.5%			
実績等の増減原因	利用者数	86.9%	展示室の利用者減少傾向が▲7000と多く、次いで飲食関係▲1300、森林学習で▲1200の減少となっており、少子化の要因と展示室設備・森の学校・飲食メニュー等のマンネリ化が原因			
	料金収入	94.5%	宿泊部門で▲157万、飲食部門で▲110万と大きく減収している。一泊二食付きの利用者の減少や、安価なパック料金利用、会食利用者の減少が原因			
平成28年度利用目標設定の考え方		年々少子高齢化及び人口減少傾向が加速化する中、目標数値を減ずる必要性があるが高い目標を設定し就労しているスタッフが危機感をもって対応していただくため			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	H28-H27
	96.4	94.8	98.6	3.8
利用者アンケート調査結果の活用例	設備的な不具合に関しては修繕費の範囲内で対応している。また、飲食関係でのクレームや指摘はその都度対応し、メニュー改定時に内容変更している。			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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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	H28実績	朝礼等で利用客からの声や、当日の予約者等の情報を共有してサービス対応にあたった。
		H29計画	他施設からの施設交流や研修を行い、スタッフの意識改革を行う。
	H29取組計画設定の考え方		利用者への対応が日常化することを防ぎ、リフレッシュした気持ちで利用者へ対応するため、弊社が管理運営しているホテル等との交流を行う。

○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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄) 指定管理者として、6年を経過しております。この間、施設維持管理には特段の努力を傾注して万全な整備を継続しておりますが、竣工から22年が経過し、宿泊施設の壁のひび割れや窓(網戸含む)、ドアの隙間のほか、空調設備、排水管、浄化槽装置など経過劣化が進行しており、全般にわたり老朽化が進行しております。そのため、小破修繕費等を駆使して施設外の側溝修繕、通路舗装修繕、看板の整備、外灯のLED化をその都度整備を重ねております。また、利用者の利便性向上のため、特に危険性や有害性の調査及びリスクアセスメントに取り組んで降ります。そのほか、業務に関する法令やルールを遵守するため、社員教育を積極的に執り行いました。</p>
<p>A</p>	
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄) 指定管理者の業務の一つとして年14回実施している「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、関係団体とのコラボレーションで飽きのこない企画に努めており、参加者が増加傾向にある。 レストラン・宿泊部門においては、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いため、立地的なハンデを克服し、一般・ビジネス客の利用を伸ばすための方策を検討する必要があると思われる。 施設管理面では、供用開始から20年が経過し、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努めており、適切な管理運営が行われていると判断する。</p>
<p>A</p>	

○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