

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	令和	元	年 5月 5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.大晦日オードブル、5.あったかフェア					
直近3年の年間利用者数	H28	67,639 人	H29	69,542 人	H30	66,227 人
直近3年の年間料金収入	H28	56,094 千円	H29	61,663 千円	H30	56,372 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H26	H27	H28	H29	H30
収入計		90,972	90,855	85,706	91,275	85,984
(内訳)利用料収入		59,045	59,335	56,094	61,663	56,372
指定管理料		31,927	31,520	29,612	29,612	29,612
その他収入						
支出計		97,441	97,845	90,995	94,186	92,815
(内訳)人件費		37,047	37,061	37,224	37,461	37,496
人件費以外		60,394	60,784	53,771	56,725	55,319
差 引		-6,469	-6,990	-5,289	-2,911	-6,831

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	
		H29	H30	H30－H29	R1
目 標		70000	70000	0	70,000
実 績		69,542	66,227	▲ 3,315	
達 成 率		99.3%	94.6%		
実績等の増減原因	利用者数	95.2%	会議室利用者は前年並みで推移したが、H29年度の県内行事で増数となった分、H30年度の宿泊 ▲746名・飲食 ▲1732名の減となり、目標に届かなかった。この宿泊及び飲食は突発的な利用も多く、県内のイベント行事等で左右されやすい。		
	料金収入	91.4%	利用者人数の減に伴い、料金収入も減収となった。		
令和元年度利用目標設定の考え方		団体幹事との連携を図り、会議・研修開催日が集中しないように促し、他施設への変更が少なくなるよう努めることにより、例年の会議室利用数を増数にする。また、それに付随して宿泊・飲食利用も増収につながると考える。			
		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	H28	H29	H30	H30-H29
	56	51.2	68.6	17.4
利用者アンケート調査結果の活用例	指摘事項は担当部署へ連絡し速やかに対応している。特に飲食関係では、材料の変更や調理方法の見直しをしている。またメニュー開発時は、常連様の情報や季節感を考慮し行っている。			指定管理者 評価欄 B

○「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	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			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	H30実績	各事業所とのスタッフ研修・意見交換等を行った。	
		R1計画	引き続きスタッフ研修を行いスキルアップに努めるとともに、来館者との会話を大切にしリピーターを増やす。また老朽化が目立つ備品の整備を行う。	
	令和元年度取組計画設定の考え方		新規リピーターを増やす事により、来館数も増え、様々な意見を聴取することができ、違った目線での要望に対応することにより、サービスの向上や施設整備に活かしていく。	

○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8年が経過しましたが、管理施設も老朽化が進み様々な不具合が生じており、管理運営費内で修繕を繰り返しながら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から浄化槽設備や建屋のひび割れなどの施設内の大規模修繕が必要となり得るものが見受けられます。また、建物自体の痛みも激しく、宿泊室の扉の歪みや屋上の防水シートの張替え、軒先のすだれ漏れなどの修繕なども毎年のこととなりますが引き続き予想されます。平成30年度(近年)は特に気象の変動や気温の変化が激しいため施設のきめ細やかな管理が求められているため、懸命に対処しつつお客様に喜ばれる対策のために、こまめな修理や清掃を行いました。また、昨年度より比較して減少した利用者を克服するため、おせち料理を充実させて住民の満足度向上に努めました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 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、ニーズに合った取組や、関係団体との連携により工夫した企画に努めている。その結果、「学習の森」の利用者が増加している。 その反面、レストラン・宿泊部門の利用者が前年度より減ってしまった。会社等の研修開催等へのPRにも努めているが、近隣施設でのイベントの開催状況により左右されるところもある。 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。計画的な整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:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合