

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県自然体験活動センター(あきた白神体験センター)				
指定管理者	八峰町長 森田 新一郎				
作成者	山内 章	作成日	令和 元 年	5 月	10 日
確認者	教育庁	生涯学習課	社会教育・読書推進班		
職氏名	社会教育主事	川田 貴之	TEL	018-860-5184	

1 施設の概要

設置年	平成 19 年	営業期間・時間	年中無休(年末年始除く) 受付時間 8時30分～17時15分			
設置目的	豊かな自然とのふれあいを通じて行なう体験活動その他の体験の機会を提供し、もって青少年の心身の健全な発達を図るとともに、県民の生涯学習の振興に資することを目的として設置する。					
指定管理業務の内容	○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 ○施設及び設備の維持管理に関する業務 ○体験活動の機会の提供に関する業務ほか					
自主事業の実施状況	○白神ガイドの会と提携した自然体験活動 ○食づくりや各種工作体験活動 ○白神の海と山のわんぱく夏塾、同わんぱく冬塾、親子で体験隊ほか					
直近3年の年間利用者数	H28	9,967 人	H29	9,500 人	H30	8,533 人
直近3年の年間料金収入	H28	15,361 千円	H29	15,479 千円	H30	12,676 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	15,071	14,882	15,361	18,536	15,848	
(内訳)利用料収入	15,071	14,882	15,361	15,479	12,791	
指定管理料				3,057	3,057	
その他収入						
支出計	38,599	35,600	39,192	36,317	38,597	
(内訳)人件費	16,251	14,802	14,571	13,708	17,846	
人件費以外	22,348	20,798	24,621	22,609	20,751	
差引	-23,528	-20,718	-23,831	-17,781	-22,749	

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	宿泊利用者数	定義	宿泊した利用者の総数		
	H29		H30	H30-H29	R元
目 標	4,600		3,960	▲ 640	3,960
実 績	4,909		4,115	▲ 794	
達 成 率	106.7%		103.9%		
実績等の増減原因	利用者数	89.8%	利用者数の前年度比は、宿泊利用では794人減、日帰り利用では173人減であった。宿泊利用減の主な要因としては一般(大人)の利用が522人減、日帰り利用が173人減であった。宿泊利用の一般の大口利用(12月利用NHK取材関連で175人減等)、小・中学校の団体利用(246人減)が減ったことが原因である。日帰り利用減は地域団体の利用回数が減少したことが推測される。		
	料金収入	81.9%	前年度比、全体で2,709千円の減、内訳で宿泊は利用者2,395千円減、日帰りは30千円減、その他体験等の収入は284千円減。少子化による児童生徒の減少の影響とイベント等による大口の一般の利用減が減収の要因となっている。		
令和元年度利用目標設定の考え方	過去3年間の平均宿泊者数4,636人はであるが、H30年度の実績では4,115人と減少しており、さらに少子化による影響分を考慮し155人減とし、前年度同様3,960人の目標数値とした。				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	H28	H29	H30	H30-H29
	95.7	100	100	0
利用者アンケート調査結果の活用例	一般宿泊利用42団体に実施しアンケートでは、体験メニューの内容や館内の環境整備や清掃の良さ、職員の対応について満足していただくことができた。また、全ての団体から「また利用したい」と回答をいただくことができた。			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		
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	10	10
<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	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	H30実績	毎朝の所内会議で接客の心得の確認と、当日のお客様の活動内容や動きを所員皆で確認、共有して安全性を重視し利用者の満足度UPIに努めた。
		R1計画	毎日所内打合せを行い、所員で利用者の予定を確認共有する。セカンドスクールの利用においては、学校及び担当教員と十分な事前打合せを行い、ねらいや目標を達成出来るよう支援する。また、アンケート等により要望があった場合は早急に検討し対応する。
	令和元年度取組計画設定の考え方		当施設は、隣接のハタハタ館や地元の協力団体、商店等と連携して様々な活動を提供していることから、連絡漏れや発注ミスが絶対無いよう所員複数で確認する。また利用者の安全を第一に考え、職員のシフト配置に配慮し、可能な範囲での活動を提供する。

○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) 学校数、児童生徒数が毎年減少している中で、利用者の増加は望めない状況である。実際に利用者数は年々減少している。今後は一般客利用の集客が鍵となるので、リピーターの増とHPの充実や口コミなどで少しでも利用者が多くなるように努めたい。またH31.1.18にジオパーク再認定となり、H31.4.1より町に運営が移管したため関連での体験活動が増えることを期待しサポートしていきたい。しかし経営状況は依然として厳しい状況でありあまり変わらないと想定されるが、地域に及ぼす経済効果も大きいと思われるので、地域に密着した施設とし運営を維持していきたい。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用人数、料金収入ともに目標を下回る結果となったが、児童生徒数が減少している厳しい状況の中、地域の自然を活かした体験活動を中心に様々な事業を実施している。利用者アンケートの結果から、体験メニューや館内の設備について、高い満足度を得られていることは評価できる。人口減少により今後も利用者の大幅な増加は期待できないが、町とも連携しながらリピーターへの働きかけや、ジオパークに興味をもつ新規の顧客の開拓に積極的に取り組み、目標を達成してもらいたい。
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