

管理運営状況等評価票

施設名	金属鉱業研修技術センター(本館除く)				
指定管理者	株式会社アルパートホテル小坂				
作成者	取締役経営管理部長 安保 寛造	作成日	平成	31	年 4 月 26 日
確認者	産業労働部 資源エネルギー産業課	金属リサイクル班			
職氏名	政策監(兼)班長 工藤 公樹	TEL	0186-29-3100		

1 施設の概要

設置年	平成	2	営業期間・時間	宿泊棟:年始年末除く、レストラン:7:00-9:00 11:30-14:00 17:00-20:00		
設置目的	金属鉱業、その他これに関連する産業に関する知識及び技術の普及指導を行い、本県の金属鉱業等の振興を図る。					
指定管理業務の内容	(1)使用の許可、使用許可の取り消し、並びに使用の制限及び停止に関する業務 (2)施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)金属鉱業その他これに関連する産業に関する情報の提供に関する業務					
自主事業の実施状況	・楽天、じゃらん、るるぶその他インターネット予約の充実及び宿泊プランの充実を行った。 ・自動車学校と宿泊プランの提携、小坂レールパークと提携した食割引及び限定パックを行った。 ・利用者アンケートの実施					
直近3年の年間利用者数	H28	24,223 人	H29	21,898 人	H30	19,747 人
直近3年の年間料金収入	H28	67,518 千円	H29	65,400 千円	H30	61,632 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H26	H27	H28	H29	H30
収入計		71,345	74,884	67,518	65,400	68,802
(内訳)利用料収入		71,345	74,884	67,518	65,400	61,632
指定管理料						
その他収入						7,170
支出計		73,517	73,884	69,968	61,021	67,507
(内訳)人件費		38,326	34,768	33,682	22,332	24,226
人件費以外		35,191	39,116	36,286	38,680	43,281
差 引		-2,172	1,000	-2,450	4,379	1,295

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	営業収支		定義	営業収支の目標と実績の比較		
	H29			H30	H30-H29	R1
目 標	71000			69000	▲ 2,000	64,810
実 績	65,400			61,632	▲ 3,768	
達 成 率	92.1%			89.3%		
実績等の増減原因	利用者数	90.2%	宿泊客は、平成30年度の国際資源大のJICA研修の減の影響をカバーするため、(独法)石油天然ガス・金属鉱物資源機構から新規研修事業の受け入れや評価設備利用者の受け入れ等を行ったが、大きな改善には至らなかった。			
	料金収入	94.2%	宿泊プランの充実などにより客単価アップを図ったが、利用者数の減少により収入減となった。			
令和元年度利用目標設定の考え方	インターネット予約の充実(1泊2食:お膳、弁当等)、送迎プラン等の新たな取り組みやハイシーズン料金のフル活用などにより増収を図る。					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
	90%	90%	90%	0
利用者アンケート調査結果の活用例	・全室に空気清浄機を設置した。 ・レストランのカウンターを低く広くし、朝食バイキングが取り易いように改良した。 ・厨房からフロアへのドアを増設し、サービスの迅速性を向上させた。			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	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	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	職員一人ひとりが、お客様に対する接遇向上に努めました。	
		R1計画	利用者アンケートを継続し、お客様のニーズを把握して期待に応えるとともに、人員を効率的に配置し従業員一丸となってサービスの向上に努めます。	
	令和元年度取組計画設定の考え方		限られた人員で、お客様に満足いただけるサービスを提供するためには、職員同士のチームワークが特に重要と考えます。	

○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) 国際資源大の研修中止などによる影響で、利用客数・収入の減少が大きくなったが、インターネット予約、宿泊プランの充実などによりサービス向上に努めた。
A	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 「利用目標の達成状況」はB判定であるが、「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」はA判定であり、概ね適正な管理運営が行われている。 「利用目標の達成状況」については、いわゆる固定客である研修利用が減少する中、ネット予約の充実や宿泊プランの工夫などによる観光客誘客への対応は評価できる。 「利用者満足度の状況」についても、アンケート結果に対応して利用環境の整備を図るなど、利用者視点に立った運営に努めていると評価できる。
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