

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県健康増進交流センター		
指定管理者	河辺地域振興株式会社		
作成者	押切淳、高野輝	作成日	令和3年6月17日
確認者	健康福祉部 健康づくり推進	課	調整・健康寿命延伸 班
職氏名	主事 菅原柊太	TEL	018-860-1426

1 施設の概要

設置年	平成 9 年	営業期間・時間	通年・午前10時～午後9時迄(一部の施設に関しては19時迄)			
設置目的	県民の健康増進を積極的に推進するため、温泉利用を中心に運動や森林浴を取り込んだ健康づくりの実践の場を提供するとともに、健康に関する情報提供・健康に関する情報提供・研修等を行う拠点施設として設置された。					
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設備及び設備の維持管理に関する業務 ③健康新事業の推進に関する業務 ④上記のほか、センターの管理に関し知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	①秋田市2箇所から週に2回程度無料送迎バスの運行を実施している。 ②地元密着型の体験事業を実施している。 ③大縁日まつり、歌謡ショー、食味会等の各種イベントを実施している。 ④当該施設及び隣接する施設を使用した各種大会及び演奏会を実施している。(グランドゴルフ、卓球(ラージボール)、ジャズ演奏会、バーベキュー祭り等)					
直近3年の年間利用者数	H30	96,094 人	R1	97,007 人	R2	78,042 人
直近3年の年間料金収入	H30	53,400 千円	R1	62,412 千円	R2	40,140 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		123,259	125,805	125,727	131,812	124,987
(内訳)利用料収入		51,601	54,725	53,400	62,412	40,140
指定管理料		71,658	71,080	72,327	69,400	84,847
その他収入						
支出計		124,089	128,097	127,507	134,573	132,059
(内訳)人件費		36,779	41,752	40,467	41,786	38,948
人件費以外		87,310	86,345	87,040	92,787	93,111
差引		-830	-2,292	-1,780	-2,761	-7,072

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	定義	ユフォーレに入館した者		
		R1	R2	R2-R1	R3	
	目 標	97,000	78,000	▲ 19,000	97,000	
	実 績	97,007	78,042	▲ 18,965		
	達 成 率	100.0%	100.1%			
実績等の増減原因	利用者数	80.4%	新型コロナウイルス感染症の影響により、県内で開催予定であった大規模なイベント等が中止となった影響を受け、県内外からの団体宿泊者が皆無となった。県民限定の宿泊プランを強化し、一定の成果をあげることができたが、宿泊者数は前年度対比で約63%となった。大人数での会食の自粛要請に伴い、県民を対象とした少人数の会食プランの販売を強化し、一定の成果をあげることができたが、団体での日帰り宴会利用の件数が大幅に減少し、日帰りでの利用者数は前年度対比で約82%となった。			
	料金収入	64.3%	新型コロナウイルス感染症の影響による団体利用件数の減少により、宿泊室の料金収入が前年度対比約59%、入館料の料金収入は前年度対比約72%となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方	令和3年度6月期の時点においては、前年度と比較すると利用者数は増加しているが、例年と比較すると新型コロナウイルスの影響により利用者数は減少している。今後の感染状況等によっては、現在の利用目標設定を引き下げる可能性もあるが、徹底した感染症予防対策を施しながら、施設の特徴を生かした県民の利用促進を促し、現時点では一昨年度実績を目標とする。					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	H30 85%	R1 80%	R2 82%	R2-R1 2%
利用者アンケート調査結果の活用例	宿泊施設におけるWi-Fi環境向上の要望に対し、宿泊棟各室にルーターを設置するとともに、自炊棟の電波状況の改善を行った。 日帰り利用者から要望があったコロナ禍における家族向けプランの導入に対し、リーズナブルな価格でお食事、ご入浴、最大6時間の個室貸切利用等がついた個室貸切プランの販売を開始した。 新型コロナウイルス感染症予防対策の充実に対する要望に対し、受付への自動体温測定サーモグラフィの設置、トレーニングルーム、レストラン等へ飛沫防止を目的としたパーティションの設置等を実施した。			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
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	5	5
<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	5	5
<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	5	5
<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	R2実績	入館料割引日及び小学生以下への全館無料開放日の増設、宿泊棟各部屋へのルーターの設置及びLANケーブル無料貸し出しの実施、自炊棟におけるWi-Fi設備の電波状況の改善、受付への自動体温測定サーモグラフィの設置、トレーニングルーム・レストラン等への飛沫防止パーテーションの設置、宿泊者への宿泊室内で使用するドライヤーの無償貸し出し及びコーヒー無料サービスの実施。
		R3計画	大広間及び宿泊室等の古くなった畳の補修、男子及び女子露天風呂への手摺の設置、駐車場へのライン引きの実施
	令和3年度取組計画設定の考え方		大広間や和室宿泊室等の畳が傷んでおり、古くなった畳の補修を実施する。(和室宿泊室は実施済)高齢者を中心に、露天風呂に手摺を設置してもらいたいとの要望が多かったため、男女の露天風呂に手摺を新設する。 駐車場のラインが見えにくいとの意見があり、ラインが薄くなった個所へのライン引きを実施した。 意見・要望等を聴取するための取組として、館内3箇所に投函箱を設置するとともに、アンケート用紙に顧客満足度調査が実施できる項目を記載している。また、インターネット予約利用者からも意見・感想・苦情等の収集を図っている。

○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) 満足度調査においては、利用者の要望を真摯に受け止め可能な限り改善に取り組むとともに、県内利用者の利用促進に努めた結果、昨年度を上回る結果となった。 管理運営体制については、開業23年が経過し、これまで使用してきた機器類や備品等に経年劣化や不具合が見られ、やむを得ず臨時休館日を設け修繕を実施した。今後も利用者が安全・安心に施設を利用できるよう、建物主の秋田県と協議を行いながら、計画的な修繕及び更新に努めていく。また、新型コロナウイルス感染症の影響が経営状況に悪影響を及ぼしているが、徹底した感染症予防対策を施しながら、施設の特色を生かした県民を中心とした利用促進を行っていく。
A	サービス向上への取り組みに関しては、毎日の朝礼及び定期的に開催される社内会議にて利用者からの要望や意見について情報の共有化を図るとともに、アンケートの社内回覧及び利用者からの意見を積極的な反映に努めてきた。令和3年度も新型コロナウイルスの影響により、引き続き県外からの集客にあまり期待が見込めないため、県内中心の営業活動に力を入れ、更に顧客満足度の高い施設となるようサービスの向上に努めていく。
所管課 2次評価欄	(講評欄) R元年度は利用者数・利用料金収入とも前年度を上回る結果となったが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、従来通りの利用者数等の確保が困難となった。 今後は、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう、徹底した感染症予防対策を講じるとともに、県民の健康寿命延伸を図るため、健康増進施設としての特色を活かしながら健康増進事業を充実させ、県内客の更なる利用促進を期待したい。
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。

- 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

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 満足度調査においては、利用者の要望を真摯に受け止め可能な限り改善に取り組むとともに、県内利用者の利用促進に努めた結果、昨年度を上回る結果となった。 管理運営体制については、開業23年が経過し、これまで使用してきた機器類や備品等に経年劣化や不具合が見られ、やむを得ず臨時休館日を設け修繕を実施した。今後も利用者が安全・安心に施設を利用できるよう、建物主の秋田県と協議を行いながら、計画的な修繕及び更新に努めていく。また、新型コロナウイルス感染症の影響が経営状況に悪影響を及ぼしているが、徹底した感染症予防対策を施しながら、施設の特色を生かした県民を中心とした利用促進を行っていく。
A	サービス向上への取り組みに関しては、毎日の朝礼及び定期的に開催される社内会議にて利用者からの要望や意見について情報の共有化を図るとともに、アンケートの社内回覧及び利用者からの意見を積極的な反映に努めてきた。令和3年度も新型コロナウイルスの影響により、引き続き県外からの集客にあまり期待が見込めないため、県内中心の営業活動に力を入れ、更に顧客満足度の高い施設となるようサービスの向上に努めていく。
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として、受付への自動体温測定サーモグラフィの設置、飛沫防止対策としてパーテーションの設置等を実施した。 今後は、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう、徹底した感染症予防対策を講じるとともに、県民の健康寿命延伸を図るため、健康増進施設としての特色を活かしながら健康増進事業を充実させ、県内客の更なる利用促進を期待したい。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ~ IV 「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3つの観点をい)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- 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