

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4年4月30日
確認者	農林水産部 森林整備課		調整・担い手 班
職氏名	主査	三浦 佑介	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15回、内中止4回) 2.土用の丑の日フェア 3.年末大抽選会 4.クリスマスチキン販売 5.大晦日限定オードブル 6.あったかフェア					
直近3年の年間利用者数	H31	61,998 人	R2	31,861 人	R3	39,117 人
直近3年の年間料金収入	H31	54,846 千円	R2	22,438 千円	R3	29,447 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	H31	R2	R3
収入計		91,275	85,984	84,458	59,647	63,888
(内訳)利用料収入		61,663	56,372	54,846	22,438	29,477
指定管理料		29,612	29,612	29,612	37,209	34,411
その他収入						
支出計		94,186	92,815	90,240	80,538	84,738
(内訳)人件費		37,461	37,496	37,522	37,522	38,458
人件費以外		56,725	55,319	52,718	43,016	46,280
差 引		-2,911	-6,831	-5,782	-20,891	-20,850

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		
		R2	R3	R3-R2	R4	
目 標		35,000	35,000	0	40,000	
実 績		31,861	39,117	7,256		
達 成 率		91.0%	111.8%			
実績等の増減原因	利用者数	122.8%	前年に比べ各部門の利用者数が増え、コロナ禍における感染防止対策による効果もあったと捉えている。特に森林学習関係は学校(学年)単位での利用が多いため、増減時の幅が大きい。こちらも問い合わせも多くいただいております。今後増加が期待される。また、宿泊部門は中学校の宿泊体験などの利用もあり、今後も利用が増えると考えられる。			
	料金収入	131.2%	会議・宿泊・飲食共に増収に転じており、来館者増に並行して動いている。宿泊は県民割などの割引企画も手伝い、前年比で500万増となった。			
令和4年度利用目標設定の考え方		コロナ禍での営業が3年目となり、利用者側・受け入れ側も感染防止対策を講じていることから、前年同様に利用者数が増加で推移すると考え、目標を前年度比5,000人増の4万人としている。しかし現時点での予約状況では利用者の動きがつかめず、コロナ前の6~7万人代を目標に掲げるのは難しい。引き続き感染防止対策を行い、安心安全な施設として利用していただけるよう努めるとともに、利用者増に繋げていきたい。				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	H31	R2	R3	R3-R2
	72.2	71.2	74.5	3.3
利用者アンケート調査結果の活用例	レストランの感染防止対策用のテーブル仕切をビニール製からアクリル製へ交換しスッキリ感を出し好評である。館内のWi-Fi接続も設備を見直し利用しやすく対応。また、クレーム発生時にはスタッフへの迅速な連絡をし対応を心掛けている。			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		
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	R3実績	会議室の全机に感染防止対策として間仕切りを設置、各事業所のコロナ対策に対する意見交換を行い利用者への対応等を再検討した。	
		R4計画	利用者のニーズに合わせた情報提供をするための研修を行う。	
	令和4年度取組計画設定の考え方		当施設を利用するにあたり、最適な料金や情報を提供し利便性の良い施設づくりを目指すとともに、サービス向上に努める。	

○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) 指定管理者として、運営を開始してから再応募をして11年目となったが、この間、施設の維持管理のための努力を継続しており、経年劣化による雨漏りやひび割れ、及び建屋の修繕などを行っているほか、客室配管の詰りなどによる漏水に対する処置などにより、施設の管理も良好に推移している。 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ボイラー室の漏水の他、非常用放送設備の誤作動やインターネット環境の対応不可能に対応するための新規交換など、経年使用による誤作動など修繕や更新が必要となり得るものなどについて行っている。 また、近年の気象変動や極端な気温の変化に起因する不良箇所に対する施設のきめ細やかな管理を行い、お客様に喜ばれる対策のために、こまめな修理や清掃管理を行いリスクアセスメントに継続的に取り組んでいる。 そのほか、昨年度もコロナ禍による宿泊、レストラン、宴会、会議などの利用者減少が見られたり、隣接している国際教養大学の勉強合宿やスポーツ施設に於ける大会の減少など周辺環境の変化によって利用者の減少も相次ぐといった影響もあったが、レストランにおけるテイクアウトやプレミアム宿泊券利用推進の努力を継続し、利用者拡大・確保に努めた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 昨年度は、一昨年度に比べ、それぞれの利用料金徴収部門で利用者・売上額が増加したものの、新型コロナウイルス感染症の影響を受けており、コロナ前の平均水準と比べ約50%程度となっている。 会社等への研修開催のPRにも努めているが、近隣施設でのイベント開催の減少など、周辺環境の変化により左右される面もある。 施設管理面では、供用開始から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が、計画的な整備の更新や修繕を行い、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。

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) 令和元年から続いている新型コロナウイルス感染症の影響により、売り上げ減少傾向が続いているが、弊社事業の骨幹である、ビル管理(清掃業務・環境衛生管理業務・設備管理業務・受付案内業務・警備業務・駐車場管理)等に対して、庭園管理や高所ガラス清掃など普段できない箇所を社員ができる範囲内で快適な施設環境づくりを行い、コスト削減と経営のバランスを考えながらお客様をお迎えできる体制を確保した。特に、売り上げ上昇対策として、レストランにおけるテイクアウトのほか、ソーシャルディスタンス等を推奨する表記により、利用安全対策に努めた。 また、継続的に社員教育の徹底を図るためのパワーハラスメント教育、セクシャルハラスメント教育、接客等マナー教育、リスクアセスメント教育等に対しては、指定管理者事業における教育研修マニュアルを活用し、職員各位が統一したサービス提供ができるように再教育を実施して、新たなお客様対応を万全にする準備を整えた。 その他、経営を安定させる対策として職員の交差教育に力を入れ、いかなる状況にも安定した対応ができる体制を維持するため、職員がそれぞれに専門性の向上を図り、計画的、体系的な、教育により高い水準を目指すための努力をした。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 「利用者満足度の状況」については、B判定ではあるが、アンケート結果に対して、施設設備の更新を図るなどの対応をしていることから、利用者視点に立った運営に努めていると評価できる。 「利用目標の達成状況」、「管理運営体制の状況」、及び「サービス向上に向けた取組の実施状況」についてはA判定であり、適切な施設環境づくりや職員の教育を徹底しており、概ね適正な管理運営及びサービス向上のための取組が行われているものであると評価できる。
A	

○令和3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つの観点を用い)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