

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	玉川温泉ビジターセンター	所在地	秋田県仙北市田沢湖玉川字渋黒沢
指定管理者	株式会社 玉川サービス	県所管課	生活環境部 自然保護課

1 施設の概要

設置目的	自然公園の利用の促進を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与することを目的に設置したもので、焼山を中心とした火山活動や自然環境等をわかりやすく展示解説している。												
県の施策上の施設の位置付け	秋田県総合計画 政策8 環境・くらし 方向性2 自然環境の保全と自然公園等の利活用の促進 目標：自然環境学習拠点施設等の利用者数 36千人 取組：自然公園施設等の適正な維持管理												
設置年	1993年	経過年数	33年	目標使用年数	60年	残年数	27年	施設面積	802.93㎡				
施設の設置状況	展示ホール（プロジェクションマッピング・ディスプレイ・パネル等）、休憩スペース、ワークスペース												
県内類似施設	銚立ビジターセンター（にかほ市）素波里ふるさと自然公園センター					東北各県類似施設	ふるさと自然公園センター・もりの学び舎（岩手県）						
施設の基本的な方針（個別施設計画）	方向性	方向性に向けた対応											
	存続	自然公園の利用の増進を図ることを目的に設置した施設であり、施設の機能維持に必要な修繕を実施し使用する。											
料金制	指定管理料制	主な料金設定	なし										
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日（5年間）					営業期間・時間	4月28日～11月4日・8:30～17:00						
指定管理業務の内容	・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・前号に掲げるもののほか、センターの管理に関し知事が必要と認める業務					自主事業の内容	・木の実を使ったクラフト教室など自然学習活動 ・仙北市内や八幡平の写真パネル展や玉川温泉に関する情報展示 ・近隣施設及び関係機関からパンフレットや観光マップ等を取り寄せ、利用者への情報提供						
サウンディング実施対象	×	年間利用者数（人）	R3	R4	R5	R6	R7	年間利用収入（千円）	R3	R4	R5	R6	R7
			5,807	7,309	7,027	6,859	6,390						
収支決算（千円）	項目	R3	R4	R5	R6	R7	増減要因の分析						
		収入						年間利用者数	・令和6年5月上旬から不具合が発生していた主力展示物であるプロジェクションマッピングの修理が完了して、営業開始から好評を得るなど8月中旬までは前年を上回る利用者数で推移した。 ・しかし、二度の豪雨災害（8月20日および9月2日）によって交通寸断されたこと、10月以降は本県でのクマ被害が度々全国ニュースになったことなどにより、近隣宿泊施設の宿泊客数が減少。つれて本施設の年間利用者数も減少した。				
	利用料収入												
	指定管理料	5,406	5,036	5,119	5,062	5,108							
	その他収入												
	合計	5,406	5,036	5,119	5,062	5,108	収支決算	・収入は指定管理料のみであり、年度協定どおり前年比0.9%の増加。 ・支出は、最低賃金引上げにともなう人件費増加、エネルギーコスト上昇、豪雪による除雪費負担増加などにより前年比2.4%の増加となった。					
	支出												
	人件費	2,387	2,388	2,386	2,414	2,546							
	光熱水費			433	496	506							
	修繕費			59	115	0							
委託料			487	469	489								
その他支出	3,084	2,622	1,619	1,549	1,624								
合計	5,471	5,010	4,984	5,043	5,165								
収支差	▲ 65	26	135	19	▲ 57								

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	玉川温泉ビジターセンター	所在地	秋田県仙北市田沢湖玉川字渋黒沢
指定管理者	株式会社 玉川サービス	県所管課	生活環境部 自然保護課

2 <観点Ⅰ>施設の設置目的（施設の目指す姿）の達成に関する取組

運営方針・施設の利用目標	自然公園の利用の促進を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与する。				
目標・実績	目標の内容	利用人数			増減要因の分析 ・開館期間は例年どおり4月28日から11月4日としていたが、豪雨災害によって国道341号が通行止めとなり8月20日から8月22日まで臨時休館としたため通算188日の開館となった。 ・豪雨災害に加え、本施設の近隣宿泊施設では10月以降の入込みが減少したため、目標ならびに前年度を下回る利用人数となった。
	年度	R 5	R 6	R 7	
	目標	8,500	8,000	8,000	
	実績	7,027	6,859	6,390	
	達成率	82.7%	85.7%	79.9%	
具体的な取組とその効果	利用者アンケートによると展示物や職員の対応などの評価は高いが、自然災害や野生動物による風評といった外部環境によって利用人数が減少した。				
次年度の目標	目標の内容	利用人数 8,000名			
	設定の根拠	近年は主要展示物の故障や自然災害などによって利用人数低迷しているが、本施設が所在する玉川温泉地区には宿泊客や日帰り客が年間延べ15万人以上足を運んでいる。また、ドラゴンアイの知名度向上、国立公園スタンプラリー、十和田八幡平国立公園70周年などの追い風があることから、利用人数を8,000名に据え置いた。			
<観点Ⅰ>評価	評価者	評価	評価コメント（評価基準によらない場合はその理由）		
	指定管理者	B	自然災害など外部環境に起因する目標未達である。		
	県所管課	B	達成率が僅かに80%を下回っているが豪雨災害による影響によるものである。		

3 <観点Ⅱ>施設の有効性（利用者の満足度）の向上に関する取組

利用者満足度の実績	年度	R 5	R 6	R 7	増減要因の分析
	実績 (%)	83.3	83.8	87.9	プロジェクションマッピングと北投石展示にかかるサーバイメーターの正常稼働を要因に満足度が向上した。
	具体的な取組とその効果	・館内外の清掃、職員の丁寧な対応、周辺観光地を含めた適切な案内などを徹底している。 ・館内展示解説では、プロジェクションマッピングによる焼山と玉川温泉、北投石の性質や発見の歴史、玉川温泉の歴史、が高い評価を得ている。			
<観点Ⅱ>評価	評価者	評価	評価コメント（評価基準によらない場合はその理由）		
	指定管理者	A	展示物の充実に加え、館内の清潔さ、職員の親切な対応などにより、利用者の満足度は高い水準を維持している。		
	県所管課	A	高い満足度を維持している。		

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	玉川温泉ビジターセンター	所在地	秋田県仙北市田沢湖玉川字渋黒沢
指定管理者	株式会社 玉川サービス	県所管課	生活環境部 自然保護課

4 <観点Ⅲ> 県民サービス及び業務効率性の向上と公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組

モニタリング項目	モニタリング項目		主な視点	指定管理者	県所管課
	管理運営体制	サービス向上			
モニタリング項目	① 職員の配置状況		事業計画書等に照らして適切な職員配置となっているか 等	A	A
	② 職員の勤務実績		事業計画書等に照らして適切な勤務実績となっているか 等	A	A
	③ 職員の処遇等		職員の処遇が労働法規に反していないか 等	A	A
	④ 施設等の適切な管理		事業計画書等に照らして日常的な保守管理や定期点検、清掃、警備、修繕等がなされているか 等	A	A
	⑤ 備品の適切な管理		備品の紛失・損傷はないか 等	A	A
	⑥ 個人情報の保護		個人情報取扱特記事項が遵守されているか 等	A	A
	⑦ 安全・安心の確保		事故防止マニュアルや緊急時連絡体制を整備しているか 等	A	A
	⑧ 経費の低減・収入の増加		経費の低減や収入の増加の取組が進められ、前年度と比較し、施設の収支状況が改善されたか 等	B	B
	⑨ 健全な経営		指定管理者選定時の財務指標と比較し、特段の経営の悪化がみられないか 等	A	A
	① 開館日・開館時間等	サービス向上	事業計画書等に照らして適切な開館状況となっているか 等	A	A
	② 業務の実施	サービス向上	事業計画書等に照らして適切な業務が実施されているか 等	A	A
	③ 施設の使用許可	サービス向上	事業計画書等に照らして適切に使用許可がされているか、優先的又は不利益な取り扱いはないか 等	A	A
	④ 職員の接客	サービス向上	丁寧な対応や挨拶がなされているか、名札着用や適正な服装をしているか 等	A	A
	⑤ 広報・利用情報の発信	サービス向上	ウェブサイトやSNS、パンフレットなど、多様な媒体により積極的な広報を実施しているか 等	A	A
⑥ 利用者の相談・意見・苦情	サービス向上	ウェブサイトや電話等による相談窓口を整備し、利用者からの相談・意見・苦情への対応策を講じているか 等	A	A	
⑦ 課題への対応	サービス向上	利用状況のほか、満足度調査等から課題を抽出し、対応策を講じているか 等	A	A	

<観点Ⅲ> 評価	評価者	評価	評価コメント（評価基準によらない場合はその理由）
	指定管理者	A	指定管理者指定期間の最終年度であったが、指定当初には想定されていない物価高騰などにより収支が悪化した。しかし、支出超過額僅少でありキャッシュフローに問題なく、施設の管理運営は適切に行っている。
県所管課	A	物価高騰の中、経費の削減に努めて適切に管理運営されている。	

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	玉川温泉ビジターセンター	所在地	秋田県仙北市田沢湖玉川字渋黒沢
指定管理者	株式会社 玉川サービス	県所管課	生活環境部 自然保護課

5 県の施策達成に向けた県所管課の施設運営に対する考え方

県の施策の達成状況	地域の自然や文化などの情報を展示・解説・発信する施設として、自然公園利用の増進と環境保全の意欲の増進、環境教育・環境学習の推進等に寄与している。
施設運営の課題	施設の老朽化及び利用者の減少傾向
今後の方向性	施設設備が劣化しやすい地域環境である。引き続き必要な修繕等を実施しながら管理運営する。また、利用者の増加に向けた取組を推進する。

6 外部有識者委員会による評価（提言）

評価(提言) 令和6年度	施設の管理運営状況	・7月豪雨での道路通行止め等により、目標利用者数に達していない点はやむを得ないため、引き続きパンフレット配布や参加型イベント実施等によってPR強化に取り組んでいただきたい。
	県の施策達成に向けた施設運営	・県が関与し続ける必要性について要検討（地元市町村や観光協会等への譲渡等の可能性についても検討されたい）。 ・当該施設を廃止した際の影響が不透明であることから、存続する必要がある場合は、廃止した際の影響についても整理いただきたい。 ・プロジェクションマッピングが故障しているとのことだが、当該設備の必要性について検討されたい。
評価(提言)を踏まえた対応方針 令和6年度	指定管理者	・引き続き近隣の各施設へのパンフレットの配布及びクラフト教室や周辺の植物鑑賞等の参加型イベントを通してPRの強化を図って参ります。
	県所管課	・玉川温泉ビジターセンターは、令和3年度に大規模な展示物のリニューアルを行っている。プロジェクションマッピング設備は、焼山の火山活動や玉川温泉等について分かりやすく映像と音で展示解説しているもので、館内中央に設置されている主要展示物である。放映中のフリーズが頻発したため、令和6年度に必要な修繕を行っている。
対応方針の進捗状況 令和7年度	指定管理者	・プロジェクションマッピングは、修繕完了後、順調に稼働している。焼山周辺の立体模型に映像を照射して、音声とモニターでも分かりやすく火山活動や温泉などを説明しており、主要展示物として利用者より高評価を得ている。 ・近年、新玉川リゾートエリアに外国人観光客が増加しており、QRコードによる多言語音声案内が有効活用されている。また、地質学や鉱物学を専攻する学生なども全国各地から訪れており、多様な利用者に学習機会を提供している。
	県所管課	・必要な修繕を行い、適切に維持管理している。