

指定管理者業務 総合評価結果シート(H23)

1. 施設の運営

評価項目		評価	コメント
1 利用時間等	○	B	<p>利用時間・利用料金については、利用者ニーズの把握に努め、利用時間の延長や料金の割引制度導入などを実施し、施設利用のサービス提供の充実に努めている。</p> <p>適正な人員配置では、有資格者を仕様書に定められた人数以上配置していることは利用者の安全確保の観点からも評価できる。</p> <p>有料施設全体の利用者数については、昨年の震災の影響もあり、328,431人(前年度比99.5%、1,805人減少)となったものの、目標の327,640人を上回った(100.2%、791人増加)ことは評価に値する。特に、スキー場施設は積雪に恵まれたことや震災復興支援として一定期間リフト料金を無料としたこともあり、過去最高の48,139人(前年度比110.9%、4,743人増加)の利用者数となったことは評価できる。</p> <p>施設サービスに対する評価については、クアドーム・スキー場とも満足度の総合評価が前年度に比べ上がっており、両施設とも約8割以上の利用者から満足の評価を得ていることは、指定管理者の努力の結果と考えられ高く評価できる。</p>
2 利用料金	○		
3 適正な人員配置	◎		
4 利用者の安全確保	○		
5 案内等の対応と接遇	○		
6 苦情への対応等	○		
7 緊急体制・対応	○		
8 利用者数	◎		
9 利用者の満足度	◎		

2. 事業(市の委託事業、自主事業)

評価項目		評価	コメント
1 事業の実施	○	B	<p>平成22年度に新設したスキー場の子供向け施設「わく☆わくランド」やスキー・スノーボード無料レッスンなどが好評で利用促進に繋がったほか、地域連携事業の売り上げ増加が、不況による消費低下と震災の影響などを最小限にとどめている。</p> <p>サービス向上に関しては、アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努め、施設利用のサービス提供に反映させている。</p> <p>また、昨年度は、震災の影響で節電・省エネ営業を強いられたものの、東北インターハイの選手・関係者の受入れを行うとともに、震災復興支援キャンペーンを実施するなど、広域的な観光拠点として施設利用の促進に努めている。</p> <p>関係団体、地域との連携については、新たに4団体との協定締結や協力農家の登録を行うなど、支援団体や地元との連携を図り、地域の自然を活かしたイベントの企画などにより、太平山リゾート公園全体の利用促進を図ったことは、高く評価できる。</p>
2 適正な人員配置	○		
3 情報提供・接遇	○		
4 イベント等の参加者数等	○		
5 自主事業配分	○		
6 サービス向上の観点	○		
7 緊急体制・対応	○		
8 関係団体、地域との連携	◎		

3. 施設の管理

評価項目		評価	コメント
1 建物保守管理等	○	B	<p>施設の管理については、左記のすべての評価項目において、管理水準を満たし適正に行われているものと認められる。特に、クアドーム施設は、開設から20年が経過し経年に伴う補修箇所が増加傾向にある中、優先順位を付け計画的に行っているものの、年々緊急補修対応が増加していることから、有資格社員自ら日常点検や故障箇所の修理を実施し、定期的に報告されていることは評価できる。</p> <p>また、利用者が増加しているグラウンドゴルフ場の芝生の管理については、厳しい気象条件の中、排水不良対策を独自に考案するなど、創意工夫が見られた。</p> <p>災害への対応については、災害時に迅速に対応できるよう、責任体制を明確にした緊急事対応マニュアルおよび緊急連絡網を整備している。</p>
2 備品等の管理	○		
3 清掃・警備等	○		
4 修繕	◎		
5 業務の第三者委託の禁止	○		
6 災害等への対応	○		
7 管理記録	○		

4. 収支状況

評価項目		評価	コメント
1 管理経費等の縮減	◎	B	指定管理に係る収支状況については、指定管理料の減額および震災に伴う省エネ営業や利用者の自粛傾向などにより、事業収入が減少となった中で、人件費を中心とした管理経費の節減を図ったことで損失を最小限にできたことは評価できる。 また、グリーンツーリズム事業や自然体験学習型事業など、市民参加型事業を拡大し実施することで、新たな利用者の開拓ならびに収入源の確保に努めている。
2 事業見直し	○		
3 収入等	○		

5. 個人情報保護・情報公開

評価項目		評価	コメント
1 個人情報保護・情報公開	○	B	協定書第16条(情報管理)に基づき、指定管理者で「個人情報保護規定」を定め管理体制を整えているほか、全職員に対し定期的に職員研修を実施するなど必要な措置を講じている。

6. 総合評価

施設の運営に関しては、事業計画どおりに適正な人員配置のもとで運営されている。

有料施設全体の利用者数については、328,431人となり、平成23年3月11日発生の東日本大震災の影響を引きずったものの、目標数値の327,640人を上回る結果(100.2%、791人増加)となったことは評価に値する。特に、スキー場施設は積雪に恵まれたことや震災復興支援として一定期間リフト料金を無料としたこともあり過去最高の利用者数となっているとともに、主な施設であるクアドームおよびスキー場の利用者満足度は8割強を得ており、指定管理者の改善策が効果を発揮したものと考えられ高く評価できる。

情報提供に関しては、広報あきたや各種情報誌を通して利用者へ情報を提供し、問合せに対しても随時適切に対応している。

自主事業については、レストラン、売店などの営業は市民サービス向上に繋がっているほか、市民参加型・自然体験型事業や各種イベントが市民の健康増進やふれあいの機会等に活用されているなど、太平山リゾート公園のみならず周辺地域全体の活性化を図る目的から、地元や支援団体と連携した地域貢献事業に取り組んでいる点は高く評価できる。

施設の維持管理については、有資格者を多く配置しているなど、施設の安全・安心な運営に努めたほか、施設管理において独自の改善策を考案するなど、利用者への配慮や創意工夫が見られた。また、修繕については、施設の老朽化が進行する中、計画修繕および緊急補修のいずれも適切に対応しており、利用者への安全・安心・快適な施設環境の提供に加え、市への報告なども十分行われ評価できる。

災害への対応については、災害時に迅速に対応できるよう、責任体制を明確にした緊急時対応マニュアルおよび緊急連絡網を整備し、市への報告も適切に行われている。

指定管理業務に関する収支状況については、指定管理料の減額および震災に伴う省エネ営業や利用者の自粛傾向などにより、事業収入が減少となった中で、人件費を中心とした管理経費の節減を図ったことで損失を最小限にできたことは評価できる。また、グリーンツーリズム事業や自然体験学習型事業など、市民参加型事業を拡大し実施することで新規の利用者の開拓ならびに収入源の確保に努めている。

なお、個人情報保護・情報公開については管理体制を整えており、特に問題とすべき点はない。

以上のことから、指定管理者として「可」と評価した。