

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成29年度】

(評価日 30年6月27日)

1 施設の概要

施設名	いわて体験交流施設平庭高原自然交流館（愛称：「しらかばの湯」）
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県久慈市山形町来内 20-13-1 TEL：0194-72-2700 FAX：0194-72-2701 HP http://hiraniwa.com/shirakabanoyu/ メール hiraniwa@ceres.ocn.ne.jp
設置根拠	いわて体験交流施設条例
設置目的	（設置：平成20年3月25日） 県民の自然環境及び文化に対する理解を深め、並びに県民の保健及び休養に資する。
施設概要	敷地面積：3,593㎡ 建物面積：658㎡ 主な施設：入浴施設、受変電設備（1棟）、浄化槽（1基）、排水路（一式）
施設所管課	岩手県政策地域部地域振興室 （電話 019-629-5211 内線（5211）、メールアドレス AB0007@pref.iwate.jp）

2 指定管理者

指定管理者名	平庭観光開発株式会社
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年間）
連絡先	平庭観光開発株式会社 営業課 坂本正人

3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設の運営（使用許可等、利用料金の設定、相談等、サービスの企画運営、利用促進） ● 施設の維持管理 		
職員配置、管理体制	10名（常勤換算3名） （H27年4月1日現在） （内訳）※時間差勤務あり 正職員10名、非常勤・パート職員0名、 他社等からの派遣0名、その他0名	組織図	総務課（1） 社長・・・営業課（4） 料飲課（5） ※平庭観光開発(株)の社員配置と兼ねて管理する体制
利用料金	小学生児童：260円、その他の者：520円（小学生未満の児童は無料） ※ 4月限定 小学生児童：150円、その他の者：400円		
開館時間	日帰り入浴客 6：00～9：00 11：00～21：00 平庭山荘宿泊客 16：00～24：00 （翌朝）6：00～9：00	休館日	年中無休

4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間					備考
		28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	
第1四半期	5,294	5,583	5,813			5,698.0	
第2四半期	5,876	6,171	5,684			5,927.5	
第3四半期	5,800	5,107	4,815			4,961.0	
第4四半期	3,936	4,320	3,969			4,144.5	
年間計（実績）	20,906	21,181	20,281			20,731.0	
年間計（計画）	31,500	30,000	30,000			30,000.0	

5 収支の状況

(単位:千円)

区 分	前期間 平均	指定管理期間						備考
		28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	期間平均	
収入	利用料金収入	10,004	10,382	9,825			10,103.5	
	県委託料	0	0	0			0	
	自主事業収入	5,744	5,202	5,317			5,259.5	
	小計	15,748	15,584	15,142			15,363.0	
支出	人件費	2,100	2,064	2,084			2,074.0	
	維持管理費	11,390	11,305	11,772			11,538.5	
	事業費	2,716	1,496	979			1,237.5	
	自主事業費	3,520	4,366	3,773			4,069.5	
	小計	19,725	19,231	18,608			18,919.5	
収支差額	△3,977	△3,647	△3,466			△3,556.5		

6 利用者の意見等への対応状況

(1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	アンケート、お客様の直接の声（常連客からの御意見）	実施 主体	平庭観光開発株式会社
------	---------------------------	----------	------------

(2) 利用者からの苦情・要望（アンケートより）

受付件数	苦情 12件、要望 32件、その他（評価された意見） 81件
主な苦情、要望等	対応状況
脱衣所のベンチに穴があり危険。	修繕済み
シャワーがぬるい、お湯が出ない。（苦情多数有）	県と協議の上、全てのシャワーを修繕済み
その他利用者からの積極的な評価等	
・スキリフト券とのセットが良い。 ・従業員の対応が良い。 ・ゆったりとした空間が良い。	

7 業務点検・評価（※）

(1) 業務の履行状況

項 目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価 指標
運営業務	基本協定書による	基本協定書に沿って運営した。	A
施設の利用状況	年間目標利用者数：30,000人 周辺施設との相乗効果による収益増	年間利用者数：20,281人 達成率 67.6%	C
事業の実施状況	基本協定書による	基本協定書に沿って事業を計画し実施した。	A
施設の維持管理状況	基本協定書による	基本協定書に沿って維持管理した。	A
記録等の整理・保管	基本協定書による	基本協定書に沿って管理した。	A
自主事業、提案内容の実施 状況	利用者増・収益増に向け積極的な事業実施	提案した事業を実施し、利用者増に向けて併設施設や森のこだま館と連携を図った。	A

(施設所管課評価) ・成果のあった点 施設の管理運営を適正に実施した。 ・改善を要する点 利用者数及び収支均衡に向けた取組の推進を図ること。	B
--	---

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	平庭観光開発(株)の体制内での対応	自社体制内で対応した。	A
苦情、要望対応体制	基本協定書による	アンケート、直接お客様から受けた意見、要望を検討し反映した。	A
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	緊急連絡担当者の配置 内部の連絡体制の整備	マニュアルに沿って対応した。	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	基本協定書による	基本協定に沿って法令の遵守及び個人情報保護に適切に取り組んだ。	A
県、関係機関等との連携体制	平庭高原交流促進協議会における検討等	定期的な戦略会議による検討を通じ、関係機関と情報共有に努めた。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 県と連携調整を図り、適切な管理運営がなされた。 ・改善を要する点 特になし。			A

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運營業務	基本協定書による	定期的な社内ミーティングを実施し、サービス向上に努めた。	A
利用者サービス	基本協定書による	月間サービス等各種企画に努めた。	A
利用者アンケート等	基本協定書による	アンケートの意見、要望を定期的な社内会議で検討し反映した。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 利用者の要望や苦情に対して適切に対応している。 ・改善を要する点 特になし。			A

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	事業内の収支の均衡に努める	・朝風呂の定着、一般利用は増加傾向にあるが、宿泊利用の昨対比が大幅に減となった。（前年の国体の影響が大きい。） ・経費削減（節電等）に努めたが、修繕費、燃料費、光熱費等の増加により、全体の費用は増となった。	B
指定管理者の経営状況	相乗効果が発現するよう努める	本施設、併設施設及び森のこだま館と連携を図り、モニターツアーの開催など集客に向けた新たな取り組みを行った結果、新規顧客の獲得、地域の活性化に繋がっている。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 経費節減及び周辺施設等との連携を積極的に実施している。 ・改善を要する点 収支均衡を図り、管理運営の安定化を図る必要がある。			B

※(注1) 県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

(注2) 評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

①成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項
・ 月間サービスの実施（リフト券とのセット企画、シルバー割引、地域イベントに合わせたサービスデー）
・ しらかばの湯「誕生祭」企画
・ 入浴付宴会、日帰りプランの提供
・ 特別なお風呂の日の提供（イベント時のタイムサービス、良いお風呂の日 11/26、樹液風呂など）
・ 朝風呂の営業
②現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項
・ 新規顧客獲得のため、ダイレクトメールの送付、ホームページ等での情報発信を引き続き実施する。
・ リピーターの獲得に向け、細やかなサービスの提供に努める。
・ 地域のイベントに積極的に参加、協力しPRしていく。
③ 県に対する要望、意見等
今後も県内外のイベント等、宣伝できる情報を提供して頂きたい。

(2) 県による評価等

①指定管理者の運営状況について
適切な施設管理、経費節減による収支均衡に努めるとともに、新規顧客の獲得に向けた営業活動、日帰り入浴の利用時間の拡大など、利用者数の増加に向けた取組を積極的に実施していると認められる。
周辺施設等との連携、情報発信等を更に強化し、利用者数及び収支の計画達成に向けた取組を一層推進していく必要がある。
②県の対応状況について（自己評価）
平庭高原交流促進協議会を設置し、県、市町、指定管理者及び関係機関の連携により、いわて体験交流施設及び周辺地域への集客に向けた取組を進めている。
③次期指定管理者選定時における検討課題等
利用者増及び収支均衡に向けた企画及び運営の検討

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
業務の履行状況（施設の利用状況）
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日）