

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日令和3年6月22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	岩手県ふるさと振興部県北・沿岸振興室 (電話019-629-5211 内線5211)、メールアドレス AB0016@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～令和3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)	●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) (令和2年4月1日現在) (内訳) 正職員8名、契約社員2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
		H28	H29	H30	R元	R2	期間平均	
第1四半期	5,294	5,583	5,813	5,150	5,924	2,526	4,999	-
第2四半期	5,876	6,171	5,684	5,213	5,455	5,234	5,551	-
第3四半期	5,800	5,107	4,815	4,297	3,738	4,317	4,454	-
第4四半期	3,936	4,320	3,969	3,558	4,091	3,959	3,979	-
年間計(実績)	20,906	21,181	20,281	18,218	19,208	16,036	18,985	-
年間計(計画)	31,500	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	-

※期間平均は、小数点以下切り捨てで計算。

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	
		H28	H29	H30	R 元	R2	期間平均		
収 入	利用料金収入	10,004	10,382	9,825	8,818	9,257	7,956	9,247	-
	県委託料	0	0	0	0	0	1,588	317	-
	自主事業収入	5,744	5,202	5,317	5,675	4,588	3,551	4,866	-
	小計	15,748	15,584	15,142	14,493	13,845	13,095	14,431	-
支 出	人件費	2,100	2,064	2,084	2,100	2,100	2,100	2,089	-
	維持管理費	11,390	11,305	11,772	11,760	11,727	10,235	11,359	-
	事業費	2,716	1,496	979	1,351	1,248	1,308	1,276	-
	自主事業費	3,520	4,366	3,773	3,750	3,812	3,911	3,922	-
	小計	19,725	19,231	18,608	18,961	18,887	17,554	18,648	-
収支差額	△9,217	△3,647	△3,466	△4,468	△5,042	△4,459	△4,216	-	

※期間平均は、小数点以下切り捨てで計算。

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（常連客からのご意見）	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

受付件数	苦情 3件、要望 13件、その他（評価された意見）42件		
主な苦情、要望等	対応状況		
①ウォータークーラーが故障している。	ウォータージャグを購入して代替品として設置		
②シャワーヘッド、カランの水漏れがある。	県担当課と協議し、一部修繕済み。順次修繕予定。		
③			
その他利用者からの積極的な評価等			
・従業員の態度、接客が親切で気持ちよく宿泊できた。 ・脱衣所入口に扉が付いて良くなった。			

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：16,066人 達成率：54%	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	利用者増に向けた積極的な事業実施	提案した事業を実施し、利用者増に 向けて既存施設及び、森のこだま館 とも情報共有し連携を図った。	B

(施設所管課評価)		B
・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。	

(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)		A	
・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。		

(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	定期的な社内会議を実施し、サービスの向上に努めた。	A
利用者サービス	基本協定書による	月間サービス、イベント開催時のサービス企画等リピーター作りに努めた。テイクアウト企画も始めた。	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)		A	
・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。		

(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	一般客の利用は昨年並みに多くの方のご利用がありましたが、新型コロナウイルスの拡大による休業要請、宿泊者の大幅減により目標を大幅に下回った。 経費の削減（節電等）にも努めましたが、修繕費、燃料費、光熱費の増加もあり、全体の費用は増となった。	C

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、関係機関と連携を図り、情報交換を行いながら、平庭地域の活性化に努めた。地域のイベントも新型コロナウイルスの影響で少ない状況でしたが、自主事業を計画したり、テイクアウト、出張販売を行ったり、創意工夫をこらし集客に努めた。	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

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しらかばの湯「誕生祭」月間企画 ・テイクアウトメニューの実施 ・めんこい湯めぐり手形企画への参加 ・リフト券と入浴のセットプラン ・お食事と入浴のセットプラン
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響による、観光客の大幅な減少とイベント開催の自粛等利用者の獲得に苦労しています。ダイレクトメール、ホームページによるタイムリーな情報発信を行い魅力を伝えていく。 ・関係団体との連携を図り、情報共有し相乗効果のあるPRを実施していく。
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <p>今後も定期的に関係機関との戦略会議の場を持ち、情報交換し、管理運理に活かしていければと思います。施設の経年劣化等、修繕を要する箇所が増えておりますので、順次対応いただきますようお願いいたします。</p>

(2) 県による評価等

<p>① 指定管理者の運営状況について</p> <p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策による外出控えが今後も見込まれるため、周辺施設等との連携や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。</p>

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。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により協議会の開催を中止し、資料配布により利用状況等について情報共有した。

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

経年劣化に対応した計画的な修繕の検討

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）
- ・サービス提供の安定性、継続性（事業収支）

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）