

指定管理者業務 総合評価結果シート(H24)

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>施設全体の利用者数については、326,210人（前年度比約99.3%、2,221人減少）となったが、大雪等の厳しい気象状況があったものの、ほぼ例年並み利用者数を確保できたことは評価できる。</p> <p>案内等の対応と接遇については、研修計画に基づき接遇および安全衛生管理の研修や講習会を開催するとともに、資格奨励制度の活用により有資格者を確保したことで、利用者の満足度の向上を図ったことは評価できる。</p> <p>利用者の満足度に関する評価については、アンケート調査の結果、スキー場・クアドームともに満足度の総合評価が前年度に比べ向上しており、両施設とも8割を超える利用者から良い評価を得ており、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>事業の実施については、自主事業の市民参加型事業や自然体験型事業の開催により、利用者に好評を得ているとともに健康増進に寄与している。</p> <p>情報提供については、インターネットやPR広告により、情報を発信している。又、接遇については、研修等の充実ににより、利用者の満足度が向上している。</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>関係団体、地域との連携については、昨年度に引き続き、新たな団体との協定締結を行うとともに支援団体や地元との連携を図っている。又、地域の自然を活かしたイベントの開催により、太平山周辺地域の連携を図りつつ、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。スキー場およびクアドーム施設は、ともに開設から20年以上が経過しており経年劣化に伴う補修箇所が増加傾向にあるなか、優先順位を付け計画的に行っている。又、施設の運営に支障が出ないように有資格社員による日常点検や故障箇所の修理を早め実施し、定期的に報告されていることは評価できる。</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	管理経費等の縮減については、光熱水費の節減および人件費並びに販売促進費の削減を行いつつ、新規の自主事業による収入源の確保や利用者へのサービス向上を行った結果、利用料金収入が昨年度より約1.8%プラスとなっている。その結果、収支をプラスにしたことは評価できる。
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	基本協定書第16条（情報管理）に基づき、指定管理者で「個人情報保護規程」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。

施設全体の利用者数については、326,210人（前年度比約99.3%、2,221人減少）となったが、大雪等の厳しい気象状況があったものの、ほぼ例年並み利用者数を確保できたことは評価できる。又、主な施設であるスキー場およびクアドームの利用者満足度は8割を超えており、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。

情報提供については、インターネットおよび広報あきたや各種情報誌等を通じて利用者へ情報を提供しており、問い合わせについても随時適切に対応している。

自主事業のうち、レストランについては各種イベントを催し、利用者のサービス向上に努めている。又、公園施設およびスキー場においても適宜、市民参加型事業や自然体験型事業を開催し、それらの各種のイベントが利用者へ好評を得ているとともに利用者の健康増進に寄与している。又、自主事業の範囲が太平山スキー場や太平山リゾート公園のみならず、太平山周辺地域全体の活性化を図る目的で地元や支援団体と連携した地域貢献に取り組んでいる姿勢は高く評価できる。

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・安心な運営に努めている。又、修繕については、施設の経年劣化に伴う補修箇所が増加傾向にあるなか、日常点検や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。

管理経費等の縮減については、光熱水費の節減および人件費並びに販売促進費の削減を行いつつ、新規の自主事業による収入源の確保や利用者へのサービス向上を行った結果、利用料金収入が昨年度より約1.8%プラスとなっている。その結果、収支をプラスにしたことは評価できる。

なお、個人情報保護および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、指定管理業務の総合評価は、「B」とした。