

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和4年度】

(評価日 5年6月29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	岩手県久慈市山形町来内 20-13-1
電話・FAX	TEL: 0194-72-2700 FAX: 0194-72-2701
HP・電子メール	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) 利用定員等
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(5197)、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	令和3年4月1日～令和8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5年4月1日現在) (内訳) 正職員7名、契約社員3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) ※平庭観光開発株式会社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)	前期間平均	指定管理期間						備考
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	期間平均	
第1四半期	4,999	4,786	5,728	-	-	-	5,257	-
第2四半期	5,551	3,288	4,627	-	-	-	3,957	-
第3四半期	4,454	5,806	3,644	-	-	-	4,725	-
第4四半期	3,979	4,315	3,573	-	-	-	3,944	-
年間計(実績)	18,990	18,195	17,572	-	-	-	17,881	-
年間計(計画)		30,000	30,000	-	-	-	30,000	-

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	
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	期間平均		
収 入	利用料金収入	9,247	8,866	8,501	-	-	-	8,683	-
	県委託料	317	877	2,924	-	-	-	1,900	-
	自主事業収入	4,866	5,343	5,403	-	-	-	5,373	-
	小計	14,431	15,086	16,828	-	-	-	15,957	-
支 出	人件費	2,089	2,100	2,100	-	-	-	2,100	-
	維持管理費	11,359	11,232	13,432	-	-	-	12,332	-
	事業費	1,276	1,060	894	-	-	-	977	-
	自主事業費	3,922	3,210	3,980	-	-	-	3,595	-
	小計	18,648	17,602	20,406	-	-	-	19,004	-
収支差額		△4,216	△2,516	△3,578	-	-	-	△3,047	-

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1件、要望13件、その他23件		
主な苦情、要望等	対応状況		
①シャワー、カランからの水漏れ箇所が多い	応急的に修繕済み		
②アンケートの箱を見られないように	投函口を小さくして対処済み		
③			
その他利用者からの積極的な評価等 館内が清潔で良い。受付の対応が親切だった。			

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：17,572人 達成率：59%	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。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 基本協定書の内容により適切に管理運営が行われた。 ・改善を要する点 設定した目標を達成できるような利用者数増加に向けて取組を推進すること。			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り組み、個人情報の取扱い	基本協定書による	基本協定書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 自社体制内で苦情や要望にも応え、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の実施。テイクアウトも充実させ、リピーター作りに努めた。	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 社内会議を実施し企画を行うことで、サービスの質向上に努めている。 ・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	新型コロナウイルスの影響を受け、昨年よりも利用者が落ち込み厳しい経営状況でしたが、岩手県、久慈市の旅行支援のおかげで、盛り返す面もありました。経費面では燃料費、光熱費の高騰で全体の費用は大幅に増となりました。	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、関係機関と連携を図り、情報交換を行いながら、集客に努めた。新型コロナウイルスの影響を受けながらも自主事業を企画し、リピーター作りに創意工夫をこらし平庭の魅力を発信しました。	A
（施設所管課評価） ・成果のあった点 周辺施設との情報交換、自主事業企画の実施を通じてリピーター作りを積極的に行い、利用者増加に向けた取組を実施している。 ・改善を要する点 経費のさらなる削減に努め、管理運営の安定化を図る。			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・めんこい湯めぐり手形企画への参加・GW企画 しらかば樹液風呂の実施・スキーリフト券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> <p>新型コロナウイルス感染状況は、落ち着きを見せていますが、影響は依然継続していますので、観光地としての賑わいが戻せるよう、岩手県をはじめ関係機関と連携を密にし、イベントにも積極的に参加してPRしていきたいと思えます。</p>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <p>今後も定期的な情報交換の場を持ち、関係機関と連携をとりながら、情報共有し合い、より良い管理運営になるようお力添えをいただきたいと思えます。施設も15年目を迎え経年劣化で修繕箇所も増えてきております。修繕計画を相談しながら、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>適切に施設の管理、運営に努め、併設施設、周辺施設や関係機関と連携を図り、情報交換を行いながら、積極的な利用者数の増加に向けた取組を実施していると認められる。</p> <p>燃料費をはじめとする物価高騰の継続が見込まれるため、計画的な施設運営について、さらに推進していく必要がある。</p>
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <p>適切な施設管理を実現できるよう、計画的な修繕計画を策定している。また、現地視察や指定管理者からの聞き取りを通じて、施設修繕の優先順位を算定している。</p> <p>また、平庭高原交流促進協議会を設置し、関係機関との連携によるいわて体験交流施設及び周辺施設への集客に向けた取組を進めている。</p> <p>令和4年度はオンライン形式で協議会を開催し、利用状況や各施設の取組について共有を行った。</p>
<p>③ 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <p>施設の利用や周辺施設との連携による収支均衡に向けた検討</p> <p>突発的な営業停止を避けるため、経年劣化した設備に係る計画的修繕の検討</p>

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）
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）