

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査  
(総合結果)**

施設名	21世紀の森				
指定管理者名	株式会社 アグサ				
施設所管課(事務所)	森林再生課 ( )				
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)	評価期間	R3 年度 ～ R5 年度 (2021) (2023)

**指定管理者制度による管理運営状況の総合評価**

評価	評価基準			
<b>A</b>	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要			
<b>評価理由及び今後の対応</b>				
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、サービス向上に向けた取組については、協定書に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組んでおり、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。 施設の利用状況は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値に対する割合が93.3%となったことから、B評価となったが、施設の魅力向上のための自主事業を意欲的に立案・実施に努めており、令和5年度は利用人数が増加し、目標値を上回った。 利用者の満足度については、高評価を得ており、苦情や事故もなく、適切な対応を行っている。 収支状況についても良好であり、電気代の高騰に対応するため安価な電力会社に切り替えるなど、経費節減に努めている。 業務遂行能力については、各項目で協定に定める水準を満たしている。 以上のことから、指定管理者制度による管理運営は有効であると考えられるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。				
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%;"><b>有</b></td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: none;">無</td> </tr> </table>			<b>有</b>	無
	<b>有</b>	無		

**1 サービス向上に向けた取組の実施状況**

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理業務、施設の運営に関する業務等の指定管理業務は、運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 月例報告書、実績報告書及び随時の現地調査等により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃、保守点検等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 自治会と打合せを行い、連携を図っている。 <input type="checkbox"/> 森林エリアの下草刈り等は、地域の林業関係者へ委託をしている。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</b>	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	40,000 人	40,500 人	41,000 人	40,500 人
利用者数	35,435 人	34,389 人	43,573 人	37,799 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 4,565 人	△ 6,111 人	2,573 人	対目標値(率)
	89 %	85 %	106 %	93.3 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
<b>B</b>	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	〔女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 情報誌の発行やインスタグラムなどの各種広報媒体を利用するほか、ホームページでは季節の情報を随時更新している。また、近隣施設や他指定管理施設と連携し、施設へのチラシやパンフレットの配架など、積極的なPR活動を実施している。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、設置目的である森林に関する知識への理解を深めるため、年間20回以上のイベントを企画している。 <input type="checkbox"/> 野外施設のため、集客は天候が大きく影響を受けてしまうが、イベントの内容を工夫するなど、利用促進に向けての取組を実施している。	

## 3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	98.1 % 156 人	99.0 % 196 人	100.0 % 178 人	99.1 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
<b>S</b>	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 展示室にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。また、入場時、退場時に声かけを行った結果、回収率は平均で37.2%となっている。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度は、平均で99.1%の利用者から「満足」との回答を得ていることから、指定管理者制度の導入による有効性が認められる。	

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	なし		
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日ごろから施設内を定期的に安全パトロールを行うなど、利用しやすい施設づくりを心がけている。 <input type="checkbox"/> 来館者には、アンケート用紙を直接配布するとともに、挨拶や声かけを通して積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 苦情、要望もなく、適切な接客対応ができています。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	なし	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 月1回の全体ミーティングで、施設内の危険箇所などを報告し、事故防止について職員全員で、情報を共有している。 <input type="checkbox"/> 事故、不祥事もなく適正に安全管理がなされている。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	29,001 (29,549)			33,361 (33,431)			33,328 (33,431)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	28,949 (28,909)	52 (640)	0 (0)	33,291 (33,291)	70 (140)	0 (0)	33,281 (33,281)	47 (150)	0 (0)
支出	27,142 (29,549)			29,196 (33,431)			32,564 (33,431)		
収支差額	1,859 (0)			4,165 (0)			764 (0)		
	R5年度			累計					
収入	33,331 (33,431)			100,020 100,293					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	33,271 (33,271)	60 (160)	0 (0)	99,843 (99,843)	177 (450)	0 0			
支出	33,511 (33,431)			95,271 (100,293)					
収支差額	△ 180 (0)			4,749 (0)			収入合計／支出合計比		
							105.0%		

※( )内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>S</b>	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 自主事業の企画立案を積極的に行い、利用者数の増加に向けて様々な広報媒体を利用して情報発信に努めた。  <input type="checkbox"/> 安価な電力会社への切り替え、徹底した節電や暖房の温度調整を行うほか、ボランティア活動を取り入れた森林整備を行う等経費節減に努めた。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	A	<input type="checkbox"/> 平日・休日及び団体予約等の状況に合わせた人員配置を行い、適切な運営を行っている。 <input type="checkbox"/> 業務ミーティングや研修を定期的実施するなど、人材育成が適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 定時退社の日を定めるなどの労働時間短縮の取組や研修実施によるハラスメント対策を講じるなど、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 毎年コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 環境に関する内部監査を実施し、環境負荷の低減に向けての取組みを実施している。 <input type="checkbox"/> 法定雇用率については、職員の採用に当たっては達成できるよう努めている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針を作成するとともに、職員の研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 個人情報を保存した電子媒体を金庫に保管するなど、適切な情報管理を徹底しており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		