

## 指定管理者評価票

施設名	新上五島町有川青少年旅行村
指定管理者	snufkiins
施設所管課	観光商工課
指定期間	令和2年4月1日～令和4年9月30日(2年6月間)

評価項目		自己評価	町評価	評価理由												
基本的事項	1 利用時間、利用日等が遵守されているか	A	A	<p>(自己評価) 今年度に入り、人員確保が難しくなる事態が発生し始めた。島内子育て世代主婦層の雇用を主軸に進めてきたが、最も忙しくなる土日祝に働くことが出来ず、土日要員になる人材は他企業との重複もあるため、確実な確保が難しかった。1-2年目は移住してもらい確保したが、コロナなどの影響もあり移住させての確保は難しかった。</p> <p>(町評価) 協定書および仕様書、条例等に沿って基本的事項の項目が、コロナなどの影響もあり一部、適切に行われておらず改善が必要。</p>												
	2 協定書及び仕様書に位置づけられた義務的業務が適切に行われているか	A	B													
	3 適正な人員が配置されているか	B	B													
	4 賃金の支払い及び職員の処遇は労働関係法令を遵守しているか	A	A													
	5 個人情報保護に関して、書類等の整備や問合せへの対応が適正に行われているか	A	A													
	6 収支予算書に基づき適正に予算を執行しているか	A	A													
	7 会計処理は適切であるか	A	B													
	8 防犯、防災に対する対策がとられているか	A	A													
サービスに関する事項	1 利用者に対するサービスを向上させるための方策がとられているか	A	B	<p>(自己評価) 人員が少なく、コロナの影響も残る中でセルフチェックイン・アウト、支払いのオンライン化を進めたことで、若い層の獲得ができたが、オンライン決済ややり取りに不慣れな50代以上のやり取りが常に電話になることで、収入と人件費などコストの面で割が合わなくなった。</p> <p>(町評価) 今年度において、利用者からの苦情が多々ありサービス向上という面でも親切丁寧な対応が求められる。</p>												
	2 利用者促進(利用者増)のための方策がとられているか	A	B													
	3 利用者に対する情報提供は適切か	A	B													
	4 窓口での対応は親切丁寧であるか	A	C													
	5 利用者からの声を把握し、適切な対応がなされているか	A	C													
建物維持管理関連事項	1 建物及び備品機器など、適切な維持管理に努めているか	A	B	<p>(自己評価) 修繕箇所は都度できる部分は自社で、難しい部分は役場へ報告した後に協議して進めていたが、老朽化が著しいところが増えており、端的な修理では難しいことも増え、修理遅延などで営業日への影響も出ていた。</p> <p>(町評価) 建物のチェック機能がうまくいかず軽微な修繕等を怠ることによる大規模な修繕に繋がることになった。また、スタッフ不足による掃除等が行き届かず利用者からの苦情もあった。</p>												
	2 施設の修繕は適切に行われているか	A	B													
	3 経費削減及び省エネルギーに努めているか	A	B													
	4 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じているか	A	A													
	5 点検、清掃、警備、衛生管理を適切に行っているか	A	B													
その他の事項	1 職員の研修等は適切に実施しているか	A	A	<p>(自己評価) スタッフへの教育は常に行っており、基本的な部分は問題ないが、イレギュラーな対応やスタッフ側のミスによるクレームなどへの対応で苦労する場面があった。</p> <p>(町評価) 特に電話がつながらないことが多々あり、苦情処理の対応が疎かになりがちであった。</p>												
	2 事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	A	B													
	3 関係団体や利用者との連絡調整は適切に行われているか	A	B													
総合評価		A	C													
<p>(自己評価) 人員が少なくなったこと、主婦層や若年層女性しかいないということを加味して、運営システム自体を再考し、現在の流れを踏まえてオンライン決済やAI電話受けなどを導入するなど少ない人員でも回るようにシステム改善を行なったことで、少ない人数でも問題なく回すことが基本はできていたが、地元顧客や高齢層への電話対応など常勤スタッフが必要となるサービスレベルを要求されたが、委託費0円、コロナ感染症の影響や台風の影響を受け集客が難しい中での人件費確保はかなり難しかった。委託費がなければ成り立たないと感じた。</p> <p style="text-align: center;">&lt;利用者実績&gt;</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td style="text-align: center;">令和4年度(6月間)</td> <td style="text-align: center;">増減(R4-R3)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ログハウス(人数)</td> <td style="text-align: center;">675人</td> <td style="text-align: center;">1,111人</td> <td style="text-align: center;">436人増</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">研修・休養室(件数)</td> <td style="text-align: center;">87件</td> <td style="text-align: center;">96件</td> <td style="text-align: center;">9件増</td> </tr> </table>						令和3年度	令和4年度(6月間)	増減(R4-R3)	ログハウス(人数)	675人	1,111人	436人増	研修・休養室(件数)	87件	96件	9件増
	令和3年度	令和4年度(6月間)	増減(R4-R3)													
ログハウス(人数)	675人	1,111人	436人増													
研修・休養室(件数)	87件	96件	9件増													
<p>(町評価) 高井旅コテージ・ログハウス施設と併せて運営を行っているため、常駐するスタッフがおらず緊急時の対応に苦慮していた。町が苦情の対応に当たるなどずさんな管理運営も露呈され、利用者には不快な思いをさせる事態も発生した。人材確保に苦慮しており、最終的には指定管理解除の申し出という形となったが、今後同様の事象が発生しないよう指定管理者との連携を密にし、施設利用者の満足度向上を目指します。</p>																