

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営大潟スポーツ宿泊センター		
指定管理者	株式会社ルーラル大潟		
作成者	吉田一彦	作成日	令和3年5月26日
確認者	観光文化スポーツ部 観光戦略課		総務班
職氏名	主事	石川 景悟	TEL 018-860-1461

1 施設の概要

設置年	平成 8 年	営業期間・時間	年中無休			
設置目的	恵まれた自然の中で県民が自由時間を利用して行う観光レクリエーション活動のための利便の増進を図り、ゆとりのある県民生活の実現に寄与する。					
指定管理業務の内容	秋田県営大潟スポーツ宿泊センターに関する業務 ①管理運営業務②施設整備維持管理業務 ③企画運営業務④事務処理業務					
自主事業の実施状況	なし					
直近3年の年間利用者数	H30	32,180 人	R1	28,446 人	R2	19,457 人
直近3年の年間料金収入	H30	157,036 千円	R1	142,875 千円	R2	92,375 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		281,442	287,655	301,354	276,333	177,750
(内訳)利用料収入		135,905	145,032	157,036	142,875	92,375
指定管理料						
その他収入		145,537	142,623	144,318	133,458	85,375
支出計		297,049	300,269	290,923	292,538	199,748
(内訳)人件費		113,072	119,187	123,208	126,540	118,593
人件費以外		183,977	181,082	167,715	165,998	81,155
差 引		-15,607	-12,614	10,431	-16,205	-21,998

2 観点ごとの評価

(観 点Ⅰ) 利用目標の達成状況					
利用目標指標名		宿泊者数	定義	延べ宿泊者数	
		R1	R2	R2-R1	R3
目 標		31,900	29,820	▲ 2,080	25,500
実 績		28,446	19,457	▲ 8,989	
達 成 率		89.2%	65.2%		
実績等の増減原因	利用者数	68.4%	コロナ禍における当期は、国や県及び村などの宿泊事業があり、第3四半期は前期を上回る稼働率を上げた期間もあったが、特に第1四半期の落ち込みが大きく、通期では61日間の休業を余儀なくされたことが前期比減の大きな要因となった。		
	料金収入	64.7%	収入減の要因も利用者減の要因と同じだが、各宿泊事業があったことから、単価を押し上げる結果となった。		
令和3年度利用目標設定の考え方		当期の目標設定は、デンマークナショナルポートチームの事前合宿の利用と第2四半期以降の新型コロナウイルス感染症の状況改善されることを見込んだ内容としている。			
		評 価 欄			
		C			

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ) 利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	80.7	82.9	81.8	-1.1
利用者アンケート調査結果の活用例	宿泊者及びレストランの利用者に記入いただいたアンケートは、社内の全部署に回覧することと、集計した結果は定例会議において報告している。前年から改善された内容は接客サービスの面。ただ、-1.1ポイントとなった要因は、プレミアム利用券の利用者が急増したことに対応出来なかったため。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上

B: 60%以上80%未満

C: 60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ) 管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	5
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上

B: 5点以上8点未満

C: 5点未満

評価項目			指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			5	5
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			5	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	5
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	昨年は利用者への対応のタイミングと料理の提供時間において低評価でとなっていた。これらの改善策として、定例会にて毎回アンケートの結果を報告し、対策を講じた結果、大幅な改善が見られた。年間では、一時期大幅な利用増からサービスが間に合わず評価を落とし、年間81.8%、前期比-1.1ポイントという結果になった。	
		R3計画	①清掃、衛生管理の行き届いた安心安全な設備とサービスを提供する。②レストランでは、リーズナブルな価格帯のランチと、満足いただける夕食を秋田県にいながりリゾート気分を味わえる風景のもと楽しんでいただけるプランを提供する。③モール温泉設備の維持メンテナンスを適切に行う。いつでも快適に満足していただける適温と、清潔な環境を提供する。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		①厨房ではHACCPの考え方を取り入れ、レベルアップした衛生管理と、コロナ禍に対応した設備管理及びスタッフの対応を強化する。②レストランでは利用者のアンケートや要望に添い、満足度を高めていく。また、秋田県にいながりリゾート気分を味わえるプランを提供する。③温泉施設は、衛生面はもとより、適温で快適な温泉を提供する。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 収益に関しては、大変厳しい環境となったことから計画を達成することができなかった。出来る限り利用者の要望を叶えるべく徹底した感染予防を講じたうえで、可能な範囲で事業活動を継続することに努めたが、他県利用者の県外往来自粛により、ホテルをはじめ、他の部門への影響も大きく、売上が低迷することとなった。利用者満足度については、一昨年の課題点は改善の傾向が見られる。当年の実績が81.8%、前年比較-1.1Pとなったことについては、期限間近のプレミアム利用券を利用する方が駆け込みで大幅に増えたため、接客サービスが追いつかなかったためである。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・新型コロナウイルス感染症の影響等から利用者数が大きく減少し、厳しい状況が続いているところではあるが、利用者の確保と経費削減に取り組んでいただきたい。ただ、観点Ⅱ～Ⅳにおいて全てA評価であり、高水準の運営を維持していることは評価できる。 ・利用者満足度に関して、前年比マイナスの結果となったが、突発的な事案に対する課題の新規発見へと繋がったと考え、今後も同様の事態とならないよう改善を検討していただきたい。 ・利用者に不便が生じないよう県と連絡を密にし、計画的な修繕等を実施する必要がある。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
 B: A、C以外の場合
 C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 例年はスタッフの人員不足から対応が不十分な点が、評価を下げていたが、当年については、例年より変則的な利用があり、対応に苦慮した点もあったが、年間では余裕を持った対応ができたことから改善が見られた。また、館内の通常的な管理及び安全衛生面での改善と強化もされたと考えている。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・利用者満足度に関して、前年比マイナスの結果となったが、突発的な事案に対する課題の新規発見へと繋がったと考え、今後も同様の事態とならないよう改善を検討していただきたい。 ・利用者に不便が生じないよう県と連絡を密にし、計画的な修繕等を実施する必要がある。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
 B: A、C以外の場合
 C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合