

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営十和田観光宿泊センター		
指定管理者	十和田ホテル株式会社		
作成者	村木 一彦	作成日	令和3年5月25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 9 年	営業期間・時間	
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、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与するため。		
指定管理業務の内容	秋田県営十和田観光宿泊センターに関する次の業務 ①管理運営業務②施設設備維持管理業務 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 14,423 人	R1 13,098 人	R2 6,382 人
直近3年の年間料金収入	H30 249,971 千円	R1 253,106 千円	R2 129,394 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30
収入計	220,556	219,890	250,069
(内訳)利用料収入	219,633	219,633	249,971
指定管理料			
その他収入	923	257	98
支出計	208,800	219,276	251,964
(内訳)人件費	72,101	75,094	89,519
人件費以外	136,699	144,182	162,445
差 引	11,756	614	-1,895

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
目 標	14,500		13,200	▲ 1,300
実 績	13,098		6,382	▲ 6,716
達 成 率	90.3%		48.3%	
実績等の増減原因	利用者数	48.7%	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、4月～6月休館。7月から営業の再開をしたものの、三密回避のため利用者数を抑制。	
	料金収入	51.1%	利用者数の減少による。	
令和3年度利用目標設定の考え方	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考え、利用者人数目標を下げたが、客室アメニティの見直しや、利用者に快適に過ごしていただけるような客室やサウナ室の修繕等を実施し、お客様満足度を高めた上で宿泊単価を上げ営業利益を確保する。			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
	92.3	90.4	92.5	2.1
利用者アンケート調査結果の活用事例	和室の布団が薄くてよく眠れなかったと記載があったことから、新たに厚い布団を購入した。大浴場の評価点が低いとため、大浴場の窓ガラスの水垢落としを実施し、内風呂からの十和田湖の景観を良くした。			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	5
●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			10	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			10	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	10
●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	朝礼時、自社および各種アンケート結果を公表し情報の共有を図った。定期的に館内の換気や消毒作業を行い新型コロナウイルス感染症防止対策を実施した。CS向上委員会を毎月開催した。	
		R3計画	日々の点検を行い、お客様に安心で快適な空間を提供する。定期的に館内の換気や消毒作業を行い新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底する。朝礼を毎日開催するほか、CS向上委員会を毎月開催する。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス感染症防止対策を実施し、安心・安全・清潔・快適性の確保・お客様の評価・意見・要望を取りまとめ、優先順位の高いものから対応する。大型修繕に係るものは、秋田県と協議のうえ、工事予算書に記載をする。	

○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) 国の緊急事態宣言、全国的な新型コロナウイルス感染症拡大のため、4～6月営業を休止した。また、7月から営業を再開したものの三密回避のため、利用者数を抑制し大幅な利用者数減になった。また、秋田県内からのお客様を積極的に集客するため、宿泊料金を下げた秋田県民限定プランを販売。そのため宿泊単価も上がらなかった。収支においては引き続きローコストオペレーション等の取り組みを行ったものの利用者数の落ち込みが大きく経常利益は19,768千円の赤字となった。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う4月～6月の休業、また、営業再開後も特に県外からの宿泊人数が前年度と比較して大幅に減少し、県内の宿泊利用者が増加したにもかかわらず収支は赤字に転じた。 ・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。
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つ以上の観点を「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) 利用者満足度は、昨年より評価が上がり、管理運営体制については従業員のマルチタスク化を進め利用者人数に合わせて適切な人員配置で業務にあたった。また、個人情報の取り扱いや事故防止については、研修などを行い理解の向上に努めた。コストについても見直しを行うなど、より一層のローコストオペレーションに努めた。また、毎日の朝礼、月一回の業績検討会議、衛生会議、CS向上会議を開催し、利用者増加対策、新型コロナウイルス感染症予防対策、サービスの向上などの施策を全従業員が共有化することができた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者満足度や管理運営体制については前年より評価が上がり、また、利用者人数に合わせた適切な人員配置で業務にあたっている。個人情報の取り扱いや事故防止についての研修等を実施し職員の意識向上に努めており、毎日の朝礼、月一回の業績検討会議、衛生会議、CS向上会議を開催し、利用者増加対策や新型コロナウイルス感染症予防対策、サービスの向上などの様々な施策を全従業員が共有化することができており、新型コロナウイルス感染症収束後の体制が整っているため、利用者の増加につなげてもらいたい。
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つ以上の観点を「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