

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県田沢湖スキー場		
指定管理者	田沢湖高原リフト株式会社		
作成者	鈴木 一成	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	昭和 45 年	営業期間・時間	12月～4月 午前9時～午後4時			
設置目的	スポーツ及び観光レクリエーション活動の振興を図り、もって県民の健康の増進及び観光の振興に資するため。					
指定管理業務の内容	秋田県田沢湖スキー場に関する次の業務 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	・スキー場内のレストラン施設における食事の提供 ・スキー場内においてレンタルスキー、託児所、売店の営業 ・各種大会の実施					
直近3年の年間利用者数	H30	93,146 人	R1	81,487 人	R2	78,032 人
直近3年の年間料金収入	H30	143,171 千円	R1	128,884 千円	R2	117,579 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		235,770	250,207	261,011	241,619	5月末決算 のため 現在作成中
	(内訳)利用料収入	132,696	138,699	143,171	128,884	
	指定管理料					
	その他収入	103,074	111,508	117,840	112,735	
支出計		261,405	272,644	268,681	255,656	
	(内訳)人件費	93,960	97,986	97,939	91,938	
	人件費以外	167,445	174,658	170,742	163,718	
差 引		-25,635	-22,437	-7,670	-14,037	

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		利用者数		定義	施設の利用者数	
		R1		R2		R2-R1
目 標		95,000		95,000		0
実 績		81,487		78,032		▲ 3,455
達 成 率		85.8%		82.1%		
実績等の増減原因	利用者数	95.8%	予定通り12月19日からの営業を開始することができたが、新型コロナウイルスが全国的に拡大し、首都圏を中心とする県外からのお客様が減少した。全国規模の大会等の中止の影響があった一方、県内のお客様の利用が増となり、全体では前年比▲5%となった。			
	料 金 収 入	91.2%	新型コロナウイルスの感染拡大から、県外客の利用が減少したため、レストラン、レンタル、スキー学校利用者が減少した。また、ワールドカップ等の規模の大きい大会の中止も重なり、収入は前年比▲9%となった。			
令和3年度 利用目標設定 の考え方		スノーパークアイテムの充実。ツリーランコースの宣伝強化。ファミリー層のメニュー充実。プレスルームの活用により、幅広い利用者の獲得と学校授業のセールス及び大会誘致活動により、地元客、県外客の来場者増を図る。				評 価 欄
						B

○「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
	77.9	78.5	79.0	0.5
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートの記述項目に関しては、スタッフミーティングやタ礼、毎週火曜日の運営会議に反映させ、迅速な対応を図っている。			評価欄
				B

○「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			10	10
●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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者に看板等で告知をし、感染防止対策をしつつ、お客様満足度を上げるよう努力した。また、プレスルームのリニューアルを活用し、スキー教室の休憩所(昼食)として、利用増加を図った。ホームページや、ツイッター等のSNSで情報発信を行った。	
		R3計画	利用者満足度目標を80%以上と設定し、夏場に地形の手直しを行い、ファミリー層、スノーパーク利用者の視点に立ったグレンデの魅力向上を図る。また、新型コロナウイルス感染拡大防止にも努めていく。キャッシュレス決裁の活用を進めていく。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		ツリーランコース・スノーパークを活用した利用者の取り込みを図る。キャッシュレス決裁システムの活用により、お客様の利便性を高める。利用者や現場担当社員の意見や要望をグレンデづくりに反映させる。新型コロナウイルスの情報を注視し、感染防止に努める。	

○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) 今シーズンは新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、県外客の減少やワールドカップ等の大規模な大会の中止が、利用者減少の主な要因となった。それに伴いスキー教室や、レストラン、レンタルの利用も減少した。インバンウンドの利用もほとんどなく、全体として、前年度比で利用者数が95.8%、利用料金収入は91.2%となった。東北の中規模以上のスキー場の中では、減少幅は小さかった。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・コロナ禍による各種大会の中止、一般利用者の減少の影響が大きく、経営状況の悪化はやむを得ないとする。 ・県外との往来が困難になる中、県内への情報発信強化により県内利用者数を増加させ、全体の利用減少を抑制することができた。 ・利用者満足度については前年度からの改善が見られるため、引き続き利用者の声を運営に反映させ、A評価を目指していただきたい。 ・施設の維持管理及び修繕については厳しい経営状況のなかでよく実施している。施設の老朽化が進んでいることから、利用者の安全確保等のため、引き続き県とも協議しながら計画的に修繕等を実施していく必要がある。
A	

○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) 新型コロナウイルスの感染拡大が無ければ、大会、イベント等が実現し、レストラン、レンタル、スキー学校の利用が上昇したと考えられる。また、県外のお客様、インバンウンドのお客様にもご利用していただけたと考えられる。以上のことから、スキー場利用者及び収入が増になっていたと考察できる。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・県外との往来が困難になる中、県外への営業地域を絞り、県内への情報発信を強化するなどコロナ禍に対応した経営を実施した。 ・施設の維持管理及び修繕については厳しい経営状況のなかでよく実施している。施設の老朽化が進んでいることから、利用者の安全確保等のため、引き続き県とも協議しながら計画的に修繕等を実施していく必要がある。
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