

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4年5月1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	佐々木 幸士	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	R1	28,446 人	R2	19,457 人	R3	20,285 人
直近3年の年間料金収入	R1	142,875 千円	R2	92,375 千円	R3	109,352 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		287,655	301,354	276,333	177,750	182,186
	(内訳)利用料収入	145,032	157,036	142,875	92,375	109,352
	指定管理料					
	その他収入	142,623	144,318	133,458	85,375	72,834
支出計		300,269	290,923	292,538	199,748	201,416
	(内訳)人件費	119,187	123,208	126,540	118,593	109,056
	人件費以外	181,082	167,715	165,998	81,155	92,360
差 引		-12,614	10,431	-16,205	-21,998	-19,230

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	
		R2	R3	R3-R2	R4
目 標		29,820	25,500	▲ 4,320	33,000
実 績		19,457	20,285	828	
達 成 率		65.2%	79.5%		
実績等の増減原因	利用者数	104.3%	今年度は、昨年度と同様にコロナの影響を受けて低迷しましたが、わずかながら前年を上回った要因は、長期滞在のビジネス客があったためとなっています。加えて、引き続き、県による宿泊事業に支えられ、県内のご家族などのお客様があったことも挙げられます。		
	料金収入	118.4%	料金収入の増加については、シングルタイプの稼働率の増が収入を押し上げております。ほかには、ツインおよび和室の2名様利用が多くなったことも要因としてあります。		
令和4年度利用目標設定の考え方		大潟村の近隣における火力及び風力発電に関連するビジネス客や村内の水利事業所の宿泊需要も見込んだほか、県及び国の旅行割引キャンペーンへに期待するほか、団体客では旅行代理店からの送客と昨年同様修学旅行も見込んでおります。また、お客様からの高評価をいただくために、ロビーサービスの実施と、朝夕食を地域性に富んだインパクトのある食事提供をまいります。			
		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	R1	R2	R3	R3-R2
	82.9	81.8	87.1	5.3
利用者アンケート調査結果の活用例	宿泊及びレストラン利用のお客様からいただいたアンケートは、全部署に回覧し、数値を集計した結果を定例会議において報告しています。また、CS向上委員会では課題を改善した上、各部署間で共有を図っています。高評価をいただいた点についても同じく共有することで、レベルアップを図っております。			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	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	5	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。

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	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			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	R3実績	今年度は、87.1%という高評価となっています。要因としては以前より取り組んでまいりました、「料理の待ち時間」、「飲み物を持っていくタイミング」、「注文を伺うタイミング」の課題の改善が進んだことで高評価を得たものと思われます。	
		R4計画	R4年度は、引き続き、上記3点の改善されたサービス内容の定着を図ってまいります。また、宿泊するお客様には客室の絨毯、畳を抗菌仕様へ更新したことを告知するなど積極的にアピールしてまいります。また、お客様からのアンケートやネットの投稿も増やす対策をして、早期に改善点の洗い出しと対策を実施してまいります。	
	令和4年度取組計画設定の考え方		スタッフの各部署において適正な職務の遂行と、お客様からのアンケート要望を社内で評価向上推進検討会で提言をまとめ、改めてお客様への接客マナーを見直す取り組みを実施してまいります。また、お客様への情報発信は、チラシのほか、ホームページ、SNSなどで積極的に行っていきます。厨房はHACCPを取り入れた衛生管理の徹底と、ホテルと2店のレストランはコロナの認証を受けており、基準マニュアルを徹底し、お客様への安全安心を最重要課題として管理運営をしてまいります。	

○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、昨年と同様、新型コロナウイルス感染症拡大につき大変厳しい状況となりました。お客様の予約のキャンセルや利用の控えが多くあったため売上をのばすことはできませんでした。前年比、わずかながら増となった要因は、シングルのビジネス客の増にあります。ただ、収入の予算は達成できませんでした。利用者の満足度については、一昨年より課題として取り組んできた低評価の3項目がそれぞれ改善されたことで、全体の評価を押し上げる結果となっております。管理運営体制についてはそれぞれ適正に管理運営をしております。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅰについて、宿泊者数は新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が続いている。ただ、ビジネス客を中心に回復の傾向があることから、顧客の確保及び利用継続に向けて取り組んでいただきたい。 ・観点Ⅱ～Ⅳにおいてすべて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。 ・前年度よりも利用者満足度が上昇したため、その維持及び更なる向上のための取り組みに期待する。 ・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) コロナ禍においては宿泊者及びレストランの利用客が減少し臨時休業を設けたほか、対応する係員についても調整休を取っております。お客様への接客対応については既存スタッフにて十分可能となっているほか、設備管理に付きましても特に問題が有りませんでした。また、レストランのアンケート結果については、県内のご利用が多かったことであるとか、人員配置が適切にできていたこと、またアンケート結果の改善のための対策ができたことなどが総合的に良い評価をされたものと思われます。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅱ～Ⅳにおいてすべて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。 ・前年度よりも利用者満足度が上昇したため、その維持及び更なる向上のための取り組みに期待する。 ・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。
A	

○令和3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