

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営鳥海観光宿泊センター		
指定管理者	株式会社フォレスト鳥海		
作成者	植村 亮	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 9 年	営業期間・時間	通年(メンテナンス休館有り)			
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	秋田県営鳥海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	R1	10,662 人	R2	12,251 人	R3	13,726 人
直近3年の年間料金収入	R1	174,574 千円	R2	225,456 千円	R3	217,649 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		209,828	212,722	211,599	258,313	269,631
(内訳)利用料収入		192,833	189,575	174,574	199,053	217,649
指定管理料						
その他収入		16,995	23,148	37,025	59,260	51,982
支出計		222,550	220,901	211,993	233,574	280,177
(内訳)人件費		73,440	72,952	70,088	79,744	89,883
人件費以外		149,110	147,949	141,905	153,830	190,294
差 引		-12,722	-8,179	-394	24,739	-10,546

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	11,600		15,917	4,317	14,500
実 績	12,251		13,726	1,475	
達 成 率	105.6%		86.2%		
実績等の増減原因	利用者数	112.0%	営業計画の再度見直しと、営業活動の強化。また社員がお客様目線で色々な事を考え、顧客価値の向上に努めました。		
	料金収入	109.3%	利用者数増加に伴い、料金収入も増加しました。		
令和4年度利用目標設定の考え方	新型コロナウイルスの影響がおさまる中、エージェントへの販売強化と、個人客への販売の強化を、紙媒体、またはwebを使用した広告で実施致します。また高原の開放感のある魅力を軸に、月々のイベント活動を実施する事でお客様のリピート利用の向上に努めます。				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	R1	R2	R3	R3-R2
	81.7	75.4	77.4	2.0
利用者アンケート調査結果の活用例	「客室」、「お風呂」、「朝食」の3Bの満足度の向上や、清掃技術の向上、館内の装飾や、季節感のある演出でお客様の満足度の充実を図ります。またアンケートの内容をシンプルなものに変更し、スキャナ読込でデータを蓄積する事で、共有化やオペレーションの生産性向上に努めます。			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	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		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	昨年度からの考え方を継承し、お子様を核にした顧客層の取り込みを行うことでグループサイズを拡大させました。また新型コロナウイルス感染症の状況が変動する中、それに合わせた対策を柔軟に考え、実行いたしました。
		R4計画	アンケート内容をデジタル化し、社内に共有致します。また幹部内での共有方法もインターネットや、クラウドサービスを使用し、生産性の向上に努め、スピードを強化させて参ります。
	令和4年度取組計画設定の考え方		「開放感」のある自然立地のPRと、幅広いお客様への「認知・PR」をウェブで強化する事。これを根幹に置き、新型コロナウイルス感染症の影響が少なくなった新しい段階において、変化する状況への対応、また変動する価値観への訴求を基に販売活動計画を立案して参ります。

○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) お客様アンケートや、社内での共有事項をwebクラウドサービスを使用する事で、対応スピードの強化につなげ、「3B / 客室+温泉+朝食」の満足度の向上に努めます。並びにサービスの充実を図るとともに、エージェントや、個人利用者の顧客価値の創造へ、多方向からの観点から検討し、営業展開を図って行きます。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・宿泊者数は増加したが、依然として新型コロナウイルス感染症の影響により利用者目標に対して約9割の実績となったことから観点ⅠはB評価となった。 ・利用者満足度について前年度よりも上昇したものの8割に届かなかったため、観点ⅡはB評価となった。 ・観点Ⅲ、ⅣについてはA評価であり、高水準の管理運営体制やサービス向上に向けた取組は評価できる。 ・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	

○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) 営業会議の実施日は毎月固定化されましたが、社内の数値目標を、幹部社員一人一人まで落とし込み、共有する事で目標達成までの具体的発想を強化させます。また企画や、新しいサービス内容につきましては月々にイベント実施する事で、お客様に新しい価値の提供と、リピート利用につなげて参ります。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・利用者満足度について前年度よりも上昇したものの8割に届かなかったため、観点ⅡはB評価となった。 ・観点Ⅲ、ⅣについてはA評価であり、高水準の管理運営体制やサービス向上に向けた取組は評価できる。 ・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