

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	松崎正人	作成日	平成	30	年 4 月 30 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 藤嶋 智尚		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	スキー場内の施設において「レストラン・レンタルスキー・託児所・売店」の営業を展開					
直近3年の年間利用者数	H27	86,441 人	H28	86,181 人	H29	93,282 人
直近3年の年間料金収入	H27	133,144 千円	H28	132,696 千円	H29	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25	H26	H27	H28	H29	
収入計	255,982	261,005	243,115	235,770	5月末決算のため現在作成中	
(内訳)利用料収入	147,388	147,077	133,144	132,696		
指定管理料						
その他収入	108,594	113,928	109,971	103,074		
支出計	277,530	289,221	250,318	261,405		
(内訳)人件費	100,443	118,652	93,702	93,960		
人件費以外	177,087	170,569	156,616	167,445		
差引	-21,548	-28,216	-7,203	-25,635		

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		
	H28		H29	H29-H28	H30
目 標	100,000		100,000	0	100,000
実 績	86,181		93,282	7,101	
達 成 率	86.2%		93.3%		
実績等の増減原因	利用者数	108.2%	早くからの降雪により、当初のオープン予定から一週間早くプレオープンできたためシーズン全体の入場者数が昨年を上回った。		
	料金収入	—	入場者同様12月の好成績により全体の対前年比を若干上回る見込みである。		
平成30年度利用目標設定の考え方	これまで同様SNSをより充実させると共にツイッターやインスタグラムを活用して情報を積極的に発信します。				指定管理者 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	H27	H28	H29	H29-H28
	67.2	75.6	76.0	0.4
利用者アンケート調査結果の活用例	継続的に利用している「ニコプン方式」による○×のほか、記述項目に対して改善出来る項目については出来るだけ早い対応を実施している。			指定管理者 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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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	
<ul style="list-style-type: none"> ●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	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		5	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	H29実績	スキー場内のハウスに設置された「デジタルサイネージ」による毎日のゲレンデ整備情報やイベント開催の告知を行った。又、インバウンド来場者へはインフォメーションボードに簡体字・繁体字・ハングル・英語でのゲレンデ情報を毎日掲出したり、外国語での場内放送も行いサービスの向上を図った。
		H30計画	H29年度の実施したサービスの他に、新設された「ラウンジ」を秋田県の観光発信地として県内外・インバウンドでの来場者へ向けたサービスの向上に努める。今まで実施したことのない学校へスキー教室の誘致を継続して行う。
	H30取組計画設定の考え方		リアルタイムなゲレンデ情報他をDS・HP・SNS・FAX情報で発信し顧客満足度の向上を図る。

○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) スキー場オープンが例年に無く早い12月9日であったため12月実績が昨年を大幅に上回ることが出来た。その後1月、2月は例年並みで3月初旬が雨天や強風に見舞われたものの昨年を若干上回りトータル的に入場者数が対前年108.2%であった。また、収入面ではレストラン及びスキー学校収入が好成績であったことにより全体で前年を若干上回った。 特に索道事業においては1件の事故も起こさなかったことが大きく評価できる。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・3月は悪天候に見舞われたものの、早い時期から積雪量に恵まれたことで、全体的な入場者数の増加につながった。 ・スキーセンターを改修し、来シーズンへ向けて「ラウンジ」も新設した。SNS等を活用した情報発信に努め、入場者数の増加、さらなる利用者満足度の向上のための取組みを進めていただきたい。
A	・施設の維持・管理、修繕については、厳しい経営状況の中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にも引き続き県と指定管理者で協議しながら、計画的な修繕等を実施する必要がある。

○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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合