

## 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	平成	30	年 5 月 8 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	平成 9 年	営業期間・時間	4/19～11/11 午後3時から翌日の午前10時まで			
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	H27	13,050 人	H28	12,930 人	H29	12,954 人
直近3年の年間料金収入	H27	211,344 千円	H28	210,613 千円	H29	219,633 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25	H26	H27	H28	H29	
収入計	208,826	216,591	211,535	211,536	219,890	
(内訳)利用料収入	208,807	216,480	211,344	210,613	219,633	
指定管理料						
その他収入	19	111	191	923	257	
支出計	205,126	209,159	206,705	208,800	219,276	
(内訳)人件費	64,123	65,114	68,416	72,101	75,094	
人件費以外	141,003	144,045	138,289	136,699	144,182	
差引	3,700	7,432	4,830	2,736	614	

### 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		
	H28		H29	H29-H28	H30
目 標	13,100		13,100	0	13,300
実 績	12,930		12,954	24	
達 成 率	98.7%		98.9%		
実績等の増減原因	利用者数	100.2%	個人では、エージェントおよびWEB販売が好調に推移し集客が増員となった。団体では、一般団体、募集团体、インバウンド観光客の減少により減員となった。宿泊利用人員合計で、対前年24名の増員したものの対目標146名の減員となった。		
	料金収入	104.3%	宿泊単価増により増収になった。		
平成30年度利用目標設定の考え方	WEBサイトへの掲載方法、イールドマネージメント等予約管理の強化を図るとともに、付加価値の向上、CS向上を図り宿泊単価アップを図る。また、販路拡大を図り、オフ期平日等個人商品、募集ツアーやインバウンド、FITの取り込みを図る。				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
	90.2	91.7	91.8	0.1
利用者アンケート調査結果の活用例	館内でコーヒーを飲みたいと多くの要望があり、平成30年度からウエルカムドリンクとしてラウンジにコーヒーマシンを設置し無料で飲めるようにした。			指定管理者 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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	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	H29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化を図る。CS向上委員会を毎月開催。
		H30計画	日々の点検により、お客様に安全で快適な空間を提供する。CS向上委員会を毎月開催し、情報の共有化を図る。
		H30取組計画設定の考え方	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、優先順位を明確にし対応する。

○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) ・十和田湖地区への観光入込は依然として厳しい状況にあるが、WEBサイトで予約状況に応じて掲載方法を変更するなどして個人客は前年より増加した。一方で、インバウンドを含めた団体利用が前年より下回り目標値を上回ることができなかった。また、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組により、当期経常利益は1,100千円を計上した。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・利用者数は目標値をわずかに下回り横ばいであったが、経営面は安定している。引き続きローコストオペレーション等の取組を継続していただきたい。 ・利用者満足度は依然として高い水準にあるが、今後、更なる向上を目指し、業務の改善に取り組んでいただきたい。 ・利用者に不便が生じないよう県と指定管理者が連絡を密にし、計画的な修繕等を実施する必要がある。
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。「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