

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	秋田県営十和田観光宿泊センター	所在地	鹿角郡小坂町十和田湖西湖畔
指定管理者	十和田ホテル株式会社	県所管課	観光文化スポーツ部観光戦略課

1 施設の概要														
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とともに、県内外の交流を促進し、地域の活性化を図る。													
県の施策上の施設の位置付け	人口減少の進行やデジタル技術の進展等のほか、コロナ禍により旅行ニーズの個人化・個性化が一層強まるなど、観光を取り巻く環境が大きく変化している中、自立した稼ぐ観光エリアの形成に向けた地域観光を担う施設													
設置年	1998年	経過年数	28年	目標使用年数	60年	残年数	32年	施設面積	延床面積7,786㎡					
施設の設置状況	客室、レストラン、宴会場、浴場 など													
県内類似施設	民間等宿泊施設						東北各県類似施設	東北6県多数						
施設の基本的な方針 (個別施設計画)	方向性	方向性に向けた対応												
	存続	施設の機能維持と利用者の安全確保のため、設備機器等の計画的な改修・更新を行い施設を存続させる。												
料金制	完全利用料金制	主な料金設定	別紙による											
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日 (5年間)					営業期間・時間	4月中旬～11月中旬 (例年11月中旬～4月中旬までは冬期休業)							
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						自主事業の内容							
サウンディング実施対象	年間利用者数 (人)	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	年間利用収入 (千円)	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7		
		8,063	7,696	9,065	9,870	10,258		175,715	17,542	218,432	252,472	275,246		
収支決算 (千円)	収入	項目	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	増減要因の分析						
		利用料収入	175,715	174,542	218,432	252,472	275,246	年間利用者数	今期は5月～7月の利用者が前年比620名増となっており、同時期に実施した北東北3県プランが奏功した結果。前年までは秋田県民プランとして販売したものを青森・岩手にも拡大した。この時期の3県利用者は前期比で156名増（秋田は98名減）で特に青森からの利用者が多かった。8月も東北夏祭り目的の募集団体が好調に推移し前年を大幅に超える見込みであったが、後半の豪雨による影響により50名弱のキャンセルが発生し前年比微増に留まった。9～11月の最盛期は3か月を通して減少した（193名減）。要因として客室をブロック提供している旅行エージェントの募集旅行の催行率が低下したことが最も影響した。クマの出没によるキャンセルも僅かに発生したが、大きな影響とはならなかった。					
		指定管理料												
		その他収入	13,477	292	4,906	94	312							
		合計	189,192	174,834	223,338	252,566	275,558							
	支出	人件費	71,227	67,638	84,542	88,490	96,485	収支決算	収入では、室料収入が前年比12,977千円増加の154,974千円となり、客室単価は1,337千円増加の30,274円となった。繁忙期に高単価販売する施策が奏功。料理収入は利用人員の増加に加え食材高騰に応じた単価アップ500円により9,469千円増加した。料飲材料率は材料高騰の影響により前年比1.8ポイント増であった。また、人件費は採用難により時間当たり単価の高い派遣社員を採用したことにより7,995千円増となった。その他の費用については利用人員増に伴うエージェント手数料が2,730千円増、客室備品の拡充（ドライヤー更新、バゲージラック全室分購入）により990千円増加した。その他の費用についても客室販売数増加に伴い応分の費用増となった。以上により、今期の当期利益は前年比2,937千円増の7,876千円を計上し、2期連続の黒字となった。					
		光熱水費	21,258	28,941	29,605	28,020	28,589							
		修繕費	4,583	5,734	6,050	6,827	6,131							
		委託料	13,815	16,231	15,673	17,282	17,561							
		その他支出	77,944	77,728	98,267	107,008	118,916							
		合計	188,827	196,272	234,137	247,627	267,682							
	収支差		365	▲ 21,438	▲ 10,799	4,939	7,876							

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	秋田県営十和田観光宿泊センター	所在地	鹿角郡小坂町十和田湖西湖畔
指定管理者	十和田ホテル株式会社	県所管課	観光文化スポーツ部観光戦略課

2 ＜観点Ⅰ＞施設の設置目的（施設の目指す姿）の達成に関する取組						
運営方針・ 施設の利用目標		（Ｒ６年度以降に指定管理を開始・更新する施設から基本協定書に定めることとなっているため、それまでは記載不要）				
目標・実績	目標の内容	宿泊者数 10,200名				
	年度	Ｒ５	Ｒ６	Ｒ７	増減要因の分析	
	目標	10,000	10,000	10,200	主要ターゲットの関東地区からの客数は4,854名と前年横ばい。国内で最も増加した地域は、青森県の555名(前年比239名増)となっており秋田県民プランを北東北3県（秋田・青森・岩手）に拡大したことが奏功した。ただし、秋田県は最も減少幅が大きく398名(前年比105名減)となった。また、外国人は前年比342名増加の1,060名となり総利用人員割合が10.3%となり開業以来最も多くなった。	
	実績	9,065	9,870	10,258		
	達成率	90.7%	98.7%	100.6%		
	具体的な取組とその効果	北東北3県プランを秋田魁新報、東奥日報、岩手日報に掲載。外国人拡販施策は展開していないものの、業務指導を受けている藤田観光経由の全体に占めるシェアが33%となっていることから口コミ等で獲得できていると分析している。				
次年度の目標	目標の内容	前年並みの10,100人を目標としている				
	設定の根拠	4月中旬～11月中旬までの営業となっている。秋の紅葉シーズンは全国的に有数の地域であるため集客のハードルは低いものの、新緑の季節の地域的な盛り上がりには欠けており、ゴールデンウィーク明けから7月中旬までが閑散期になっているため当該人員を目標としている。				
＜観点Ⅰ＞ 評価	評価者	評価	評価コメント（評価基準によらない場合はその理由）			
	指定 管理者	A	第1四半期（4～6月）は例年苦戦するものの、北東北3県プランなどが奏功し当初見込みを超える利用者となったためA評価とした			
	県 所管課	A	高付加価値プランの造成等により利用者の増加が見られ、収支も黒字を継続している。			
3 ＜観点Ⅱ＞施設の有効性（利用者の満足度）の向上に関する取組						
利用者満足度 の実績	年度	Ｒ５	Ｒ６	Ｒ７	増減要因の分析	
	実績（％）	92.7	93.2	91.8	春と秋に大発生している”カメムシ”へのクレームが多数。	
	具体的な取組とその効果	風呂は温泉ではないことがウィークポイントであったが「ホテルの裏の沢の水を利用した風呂」ということをアピールすることで93.6点を獲得。スタッフ対応も93.2点で及第点。客室もカメムシ以外では設備拡充を実施しておりお客様評価は上昇している。				
＜観点Ⅱ＞ 評価	評価者	評価	評価コメント（評価基準によらない場合はその理由）			
	指定 管理者	A	本館建物の意匠や築年数を重ねた重厚感から建物の評価が高い。経年劣化については順次対応し評価の維持向上を図る。また、スタッフ対応や料理の質なども高く評価いただいており全体で高い満足度を維持しているためA評価とした			
	県 所管課	A	カメムシや施設修繕の評価が低いが、スタッフの対応など各種取組の実施により、高い満足度を維持できているため、A評価とした。			

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	秋田県堂十和田観光宿泊センター	所在地	鹿角郡小坂町十和田湖西湖畔
指定管理者	十和田ホテル株式会社	県所管課	観光文化スポーツ部観光戦略課

4　＜観点Ⅲ＞県民サービス及び業務効率性の向上と公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組						
モニタリング項目	モニタリング項目		主な視点		指定管理者	県所管課
	管理運営体制	①　職員の配置状況	事業計画書等に照らして適切な職員配置となっているか　等		A	A
		②　職員の勤務実績	事業計画書等に照らして適切な勤務実績となっているか　等		A	A
		③　職員の処遇等	職員の処遇が労働法規に反していないか　等		A	A
		④　施設等の適切な管理	事業計画書等に照らして日常的な保守管理や定期点検、清掃、警備、修繕等がなされているか　等		A	A
		⑤　備品の適切な管理	備品の紛失・損傷はないか　等		B	B
		⑥　個人情報の保護	個人情報取扱特記事項が遵守されているか　等		A	A
		⑦　安全・安心の確保	事故防止マニュアルや緊急時連絡体制を整備しているか　等		A	A
		⑧　経費の低減・収入の増加	経費の低減や収入の増加の取組が進められ、前年度と比較し、施設の収支状況が改善されたか　等		A	A
		⑨　健全な経営	指定管理者選定時の財務指標と比較し、特段の経営の悪化がみられないか　等		A	A
	サービス向上	①　開館日・開館時間等	事業計画書等に照らして適切な開館状況となっているか　等		A	A
		②　業務の実施	事業計画書等に照らして適切な業務が実施されているか　等		A	A
		③　施設の使用許可	事業計画書等に照らして適切に使用許可がされているか、優先的又は不利益な取り扱いはないか　等		A	A
		④　職員の接客	丁寧な対応や挨拶がなされているか、名札着用や適正な服装をしているか　等		A	A
		⑤　広報・利用情報の発信	ウェブサイトやSNS、パンフレットなど、多様な媒体により積極的な広報を実施しているか　等		A	A
⑥　利用者の相談・意見・苦情		ウェブサイトや電話等による相談窓口を整備し、利用者からの相談・意見・苦情への対応策を講じているか　等		A	A	
⑦　課題への対応		利用状況のほか、満足度調査等から課題を抽出し、対応策を講じているか　等		B	B	
＜観点Ⅲ＞評価	評価者	評価	評価コメント（評価基準によらない場合はその理由）			
	指定管理者	A	・法令順守：お客様への対応はもとより、取引業者に対しても取適法に則り取引を行っている。会計・税務も公認会計士や税理士の監査を受けている ・安全衛生面：業務指導を仰ぐ藤田観光グループの定期的な巡回指導、従業員に向けての講習など一定以上の対策を行っている ・施設保全：文化財の維持管理を徹底し、できうる限り自己の費用で修繕を継続している ・従業員：労働人口の減少する中、社員・契約社員の処遇改善、派遣社員の登用で適切に運営している 以上により、県民の皆様安心して利用していただける環境を構築しておりA評価とした			
	県所管課	A	国登録有形文化財の維持管理や指定管理業務も適正に行っており、公の施設にふさわしい管理運営を行っている。			

指定管理者制度導入施設評価票
評価対象年度【令和7年度】

施設名	秋田県営十和田観光宿泊センター	所在地	鹿角郡小坂町十和田湖西湖畔
指定管理者	十和田ホテル株式会社	県所管課	観光文化スポーツ部観光戦略課

5 県の施策達成に向けた県所管課の施設運営に対する考え方

県の施策の達成状況	十和田湖の観光拠点として多くの観光客を集めており、周辺地域への誘客にも寄与している。また、国登録有形文化財、近代化産業遺産を有しており、その維持管理に努めている。
施設運営の課題	施設の経年劣化により、施設運営するために必要な修繕箇所が多発していることから、各種設備等の修繕を計画的に実行していく必要がある。
今後の方向性	施設の機能維持と利用者の安全確保に努めながら、引き続き、十和田湖地域の観光拠点施設として周辺地域への誘客を図る。

6 外部有識者委員会による評価（提言）

評価(提言) 令和5年度	施設の管理運営状況	・利用者アンケートの高評価や、日々集計し即効性をもって改善に取り組んでいる運営状況は評価できる。 ・国登録有形文化財等ポテンシャルは高いことから、SNSを活用した積極的な情報発信も必要であり、また、利用客に求められる価値幅の見極めとターゲット層の絞り込み、魅力的な観光イベントの開催、ホテル・十和田湖の価値に「食」のインパクト価値も加えたPRによる利用者数増加に向けた取組について検討が必要と考える。
	県の施策達成に向けた施設運営	・次期公募に当たっては、物価上昇や最低賃金上昇に伴う利益確保対策等に係る指定管理料拠出の必要性及び選定基準等に関して検討が必要と考える。あわせて、計画的な修繕の実施等による国登録有形文化財等の価値の保全について検討が必要と考える。 ・十和田湖全体の観光戦略を通じた秋田県側の誘客について検討が必要と考える。青森県側について廃墟ホテル等が多く、環境省が進めるプロジェクトの一環で撤去等の取組を進めている。環境省が進める様々な事業の動きを捉え、本施設の今後のあり方やマーケティング施策等を検討材料の1つとしてはどうか。 ・民間施設であれば黒字転換に向けたリニューアル等を行い、あわせて料金の値上げ等の対策を行っているが、公共施設でリニューアル等は難しく、かといって老朽化が進む施設の料金だけを上げることの理解を得るのは難しいと考えられることから、黒字転換は非常に難しいと考える。
評価(提言)を踏まえた対応方針 令和5年度	指定管理者	・人手不足が顕著であることから、外国人採用、マルチタスク化、システム化等により生産性向上を推進し経営改善に取り組むとともに、近隣食材を効果的に活用した高付加価値商品の販売の推進により、収益性の向上を図る。 ・直販比率を上げ利益率を改善するため、新聞・テレビ・ホームページ等での告知により直予約の多い秋田県民の利用促進を図る。 ・サップ、カヤック、トレッキング等体験型のアドベンチャー施設との連携し、国登録有形文化財、歴史、文化、価値、自然等SNSを活用した情報発信を行い利用促進に繋げていく。
	県所管課	・次期公募に係る完全利用料金制以外の方法の採用や選定基準等については、物価上昇や最低賃金上昇等の動向を踏まえつつ、サウンディングにより民間事業者等から意見を聴取の上、判断する。併せて、関係機関と国登録有形文化財等の価値の保全について検討を行う。 ・設備更新については、今後の施設のあり方について検討を行い、その方向性に応じて必要な対応を行っていく。 ・十和田湖エリア全体としての誘客について、国の動向を注視しつつ、青森県や地元の小坂町や鹿角市との連携を強化し周遊を促進するとともに、関係者が一丸となった取組を働きかけていく。
対応方針の進捗状況 令和7年度	指定管理者	・従業員確保は積年の課題。直接雇用者の獲得が困難であるが、外国人インターンシッププログラムによる外国人採用への取り組み、派遣社員の適切な登用により安定した運営を行っている ・2期連続で黒字を達成できたことは当社の強み。利益は、県民（お客様）、従業員、秋田県（株主）に還元できるよう黒字を継続する ・物価高騰は懸念事項。材料費・人件費・経費のバランスを考えながら適切に運営している ・雄大な景観を維持しているものの、設備の老朽化は否めず修繕費用が高んでいる。主管課との協議を適切に行い、お客様に影響のないように運営する
	県所管課	・R8からの次期公募について、R6秋に実施したサウンディングの結果等を踏まえ、安定した業務体制の確立や長期にわたる管理の事業者リスク・負担、民間経営手法を積極的に取り入れた採算性の確保などを勘案し公募条件等を整理し、次期指定管理者の公募及び選定を行った（完全利用料金制、R8から5年間指定）。 ・設備更新については、内容を精査した上で修繕を実施したほか、第2期個別施設計画を策定した。また、誘客増に向けたサービス水準向上や経営安定化などについて、指定管理者と継続的に協議を行っている。