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	鈴木 一成	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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・スキー場内のレストラン施設における食事の提供 ・スキー場内においてレンタルスキー、託児所、売店の営業 ・各種大会の実施 					
直近3年の年間利用者数	R1	81,487 人	R2	78,032 人	R3	82,996 人
直近3年の年間料金収入	R1	128,884 千円	R2	118,909 千円	R3	143,641 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29		H30		R1	
収入計	250,207		261,011		241,619	
(内訳)利用料収入	138,699		143,171		128,884	
指定管理料						
その他収入	111,508		117,840		86,022	
支出計	272,644		268,681		255,656	
(内訳)人件費	97,986		97,939		91,938	
人件費以外	174,658		170,742		145,828	
差引	-22,437		-7,670		-14,037	
	R2		R3		R4	
	204,931		242,601		91,000	

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		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	95,000		90,000	▲ 5,000	91,000
実 績	78,032		82,996	4,964	
達 成 率	82.1%		92.2%		
実績等の増減原因	利用者数	106.4%	スキー場の営業開始は、雪不足のため前年から5日遅れ12月24日となったため12月の利用者は対前年1,187名の減となったが、年末年始に帰省客など県外のお客様が来場されたことや秋田県プレミアムスキーチケットの効果及びスノーパークのアイテム充実により、若年層のスノーボーダーを中心に利用者の獲得ができ、対前年来場者増となった。新型コロナウイルスの影響があり学校授業の中止やインバウンドや県外からの十分な来場は得られず目標の利用者には届かなかった。		
	料金収入	122.2%	秋田県プレミアムスキーチケットの利用が促進されたこと等により、特にレンタル・スキースクールの需要が高くなり一人当たりの消費単価が上昇したことから、利用者の増にプラスして収入の比率が上昇した。		
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感染防止対策と集客両立を目指し、スキー授業等県内容の利用促進を図るとともに、近隣県への情報発信を強化し誘客に注力する。また、スノーボーダーや若年層の取り込みに向けたスノーパーク造成やレストラン等の魅力向上に取組み利用を促進し、目標のスキーシーズン利用者91,000人を目指す。また、E-マウンテンバイクの活用や紅葉期等のグリーンシーズンを活用した企画を実施していく。				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
	78.5	79.0	87.1	8.1
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートの結果については、スタッフ研修会や運営会議等で報告・検討しスタッフ研修会やタ札等で共有し、レストランメニューの参考やスタッフの対応方法等に活用している。			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"> ●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	5	5
<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	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	R3実績	新型コロナウイルス感染症対策として検温・消毒・パーティションの充実を図り、感染防止に努めた。委託事業・補助事業等の活用により、Wifi環境の整備やぎんれいハウス電源の整備、紅葉リフト、e-マウンテンバイク、バックカントリー等の新たな取組に向けた実証実験やスノーパークのアイテム充実等による誘客の促進、手洗い設備の温水化によるサービス向上を図った。
		R4計画	昨年度実証実験をした項目の検証結果を基に有料での実施に取り組み、新たなサービスを提供する。引続き、スノーポーターや若年層の取り込みに向けてスノーパーク等コースを多彩に展開する。ファミリー層の獲得に向けて、キッズアイテムの増強を図っていく。e-マウンテンバイク、リフトを活用したグリーンシーズンの企画を実施していく。
	令和4年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス感染症の収束の兆候が見られない中で、アウトドア人気は高く推移していると想定されていることから、県内や近隣県をターゲットとした営業をしていくために、新たな取組によるスキー場の魅力アップを図り集客を進めたい。

○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) シーズン初めは降雪の遅れにより、前年より5日遅れて12月24日からの営業開始となったが、年末年始は県外からの帰省客等が多く来場され、前年より賑わった。その後オミクロン株の流行等により、ワールドカップモーグル大会等各種スキー大会の中止や学校のスキー教室の中止が相次いだため利用客の大きな伸びはなかったが、県の支援による秋田県プレミアムスキーチケットの効果やスノーパーク等の整備の効果があり若年層やスノーボーダーが増加したことで利用者が対前年で増となった。また、レンタルや一般のスキースクール利用者が増えたことにより消費単価も上昇し、収入が増収となった。利用者数の目標に対しては▲7,004人達成率92.2%となった。施設の維持管理運行については事故の発生もなく、リフト・係員の安全に努めた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・昨年度に引き続きコロナ禍による各種大会の中止、スキー合宿等の団体利用者の減少の影響が大きく、経営状況の悪化はやむを得ないとする。 ・秋田県プレミアムスキーチケットやスノーパーク造成等による若年層の取り込みをした結果、利用者が増加となり、相乗効果としてレンタル料等の収支増加にも繋がったため、引き続き、魅力あるスキー場のコンテンツ造成を行っていただきたい。 ・利用者満足度については前年度からの改善が見られるため、引き続き利用者の声を運営に反映させ、A評価を目指していただきたい。 ・施設の維持管理及び修繕については厳しい経営状況のなか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、引き続き県とも協議しながら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) キャビン付き雪上車によるナイトツアーの実証実験に人気があったことや、スノーボーダーなどの若年層の来場が増えたことで、お客様の満足度は増したと考察される。 車両においては、除雪用のローダー、ロータリー除雪機に老朽化に伴う不具合が多く修理費等が増加した。 また、原油高の高騰により燃料費、電気代等物価の上昇が大きかった。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・2期連続のコロナウイルス感染症拡大の中、スノーパーク造成やバックカントリーツアーの実施を行うなど環境整備の強化及び情報発信に努め、コロナ禍に対応した経営を実施した。 ・施設の維持管理及び修繕については厳しい経営状況のなか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、引き続き県とも協議しながら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)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