

# 指定管理者制度導入施設評価票

評価対象年度	令和5年度		
施設名	秋田県営十和田観光宿泊センター	設置年	平成 9 年
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	観光戦略課 観光地域マネジメント推進 チーム		

## 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	<p>新秋田元気創造プランや各分野の個別計画等における施設の位置付け・目標</p> <p>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</p> <p>新秋田元気創造プランや各分野の個別計画等における目標を達成するための取組として施設に求められているもの</p> <p>旅行者の多様なニーズに応じたサービスの提供</p>					
施設の面積	敷地面積17,538.60㎡、延床面積7,786㎡					
主な設置施設	客室、レストラン、宴会場、浴場など					
指定管理業務の内容	料金制	有（完全利用料金制）				
	料金設定	別紙				
	サウンディング実施対象施設※	○				
	指定期間	R3.4.1 ～ R8.3.31				
	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)				
自主事業の内容	<p>秋田県営十和田観光宿泊センターに関する次の業務</p> <p>①管理運営業務②施設設備維持管理業務</p> <p>③企画運営業務④事務処理業務</p>					
直近3年の年間利用者数	R3	8,063 人	R4	7,696 人	R5	9,065 人
直近3年の年間利用収入	R3	175,715 千円	R4	174,541 千円	R5	218,432 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		R元	R2	R3	R4	R5
収入計		253,220	145,131	189,192	174,834	223,338
利用料金収入		253,106	129,394	175,715	174,542	218,432
指定管理料						
その他収入		114	15,737	13,477	292	4,906
支出計		249,733	165,199	188,827	196,272	234,137
人件費		84,732	69,476	71,227	67,638	84,542
光熱水費		22,915	14,041	21,258	28,941	29,605
修繕費		6,609	6,217	4,583	5,734	6,050
外部委託費		14,810	10,947	13,815	16,231	15,673
その他経費		120,667	64,518	77,944	77,728	98,267
差引		3,487	▲ 20,068	365	▲ 21,438	▲ 10,799

※単年度維持管理・運営費が1億円以上の公募施設について、民間事業者の意見を参考に運営手法や公募要件を検討するため、指定期間終了の3年前にサウンディング(官民対話)を実施する。

## 2 観点ごとの評価

### <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

#### 【ポイント】

施設の設置目的(施設の目指す姿)を達成するための取組がなされ、その効果があったか。

#### ○指定期間における運営方針・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)

#### ○目標の設定(毎年度、県と指定管理者が協議の上、業務計画書に定める目標)

令和5年度の目標	宿泊者数 10,000人
----------	--------------

#### ○指定管理者による実績報告

	実績	9,065	達成率	90.7%	
令和5年度の実績	具体的な取組とその効果	新聞告知やホームページ、オンライン旅行サイト等での高付加価値商品の販売や旅行代理店への商品設定等営業活動を実施した。 宿泊人員 9,065名 前年比 1,369名 単価 +1,441円 売上高 43,891千円増 インバウンドの獲得 前年比 +389名 ホームページ・OTA 前年比 +842名 平日ベースとなる募集ツアー・団体の獲得 前年比 +814名			
直近3年の実績	年度		R3年度	R4年度	
	目標	13,200	11,300	10,300	
	実績	6,382	8,063	7,696	
	達成率	48.3%	71.4%	74.7%	
令和6年度の目標(設定根拠)	目標	宿泊者数 10,000名 当期純利益 3,500千円			
	設定根拠	赤字体質からの脱却 高付加価値商品販売、インバウンド獲得(HP英語版、多言語対応スタッフ)およびシステム化およびマルチタスク化等により生産性の向上を図りコロナ前の2019年度実績利益を確保する。			

※指標が複数ある場合は欄を適宜追加すること。

### <観点 I> の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	B	
	県(所管課)	B	

【評価基準】次の基準により評価。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。  
 また、施設の設置目的(施設の目指す姿)を達成するための、指定期間における運営方針・施設の利用目標について、指定期間開始年度から評価対象年度までの達成状況をコメント欄に記載すること。

A: 目標達成(数値目標の場合は100%以上)

B: A及びC以外

C: 目標達成に向けて改善が必要(数値目標の場合は80%未満)

<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

【ポイント】

サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

利用者満足度 令和5年度 の実績	実績	A		
	具体的な 取組と その効果	お客さまに安心して安全な施設を提供するため、毎日の点検、ウォークスルーを実践し目標値90点以上は確保できている。		
利用者満足度 の状況 (直近3年)	R2年度	R3年度	R4年度	
	92.5%	92.9%	92.7%	

<観点Ⅱ>の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	A	
	県 (所管課)	A	

【評価基準】次の基準により評価を行う。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

A:満足度80%以上 B:A及びC以外 C:満足度60%未満

<観点Ⅲ> 効率性の向上等に関する取組

(1)経費の低減

【ポイント】

施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	経費の 低減実績	業務委託費 ▲2,309千円
	具体的な 取組と その効果	予約・フロント・売店業務のマルチタスク化の実践 人手不足で業務委託を行っていた食器洗浄業務、大浴場清掃業務の直営化、施設巡回点検業務委託を一部直営化することで委託費の削減を図った。

※費用の総額では効果が計れない場合は、例えば利用者1人当たりの単価を算出する方法等も考えられる。

(2)収入の増加 ※指定管理料制施設を除く

【ポイント】

収入を増加するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	収入の 増加実績	宿泊人員 9,065名 前年比+1,369名増 宿泊単価 前年比 +1,441円 107.2% 売上高 前年比 +43,891千円増
	具体的な 取組と その効果	①販売価格の見直しによる収益性の向上 +1,441円 +13,063千円(単価影響額) ②平日ベースとなる募集・団体の獲得 +16,555千円 ③きめ細かなルーム管理による自社HP、OTAでの収益拡大 +25,457千円 ③インバウンドの獲得 +389名

＜観点Ⅲ＞の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	A	売上高は前年比125.1%と増収となるも値上げによる料理材料や人材確保のための人件費等あらゆるコストが増加していて損益分岐点売上が増加しており、更なる売上拡大が必要である。(損益分岐点売上高 前年比+35百万円)
	県(所管課)	B	

【評価基準】 次の基準により評価を行う。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

A: (1)経費の低減、(2)収入の増加とも前年比で5%以上改善

B: A、C以外

C: (1)経費の低減、(2)収入の増加とも前年比で5%以上悪化

＜観点Ⅳ＞ 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組

【ポイント】

施設の管理運営（指定管理業務）の適切な実施に向けた具体的な取組がなされ、その効果があったか

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	<p>①人員の配置 人手不足が顕著の中、ハローワーク、インターネット媒体での求人サイトへの広告、外国人の採用、人材派遣会社から人材紹介等で人材を確保し管理運営に必要な人員を配置している。</p> <p>②従業員の資質向上 藤田観光グループの食品衛生専門家による衛生監査、講習会の実施ならびにオンラインによる定期的な防犯、防火、衛生講習会への参加。</p> <p>③地域や関係団体等との連携 環境保全活動 自治会との湖畔清掃 特定外来生物の駆除活動の実施(オオハンゴンソウ)</p> <p>④安全対策 施設の点検結果から、必要に応じて修繕を行い、利用者が常に安全に利用できる状態を保っている。</p> <p>⑤危機管理等 事故防止マニュアルおよび緊急時連絡体制等を整備している。</p>
--------------	--

＜観点Ⅳ＞の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	B	実績報告に記載のとおり、施設の管理運営等、指定管理業務は適正に行っている。
	県(所管課)	B	国登録有形文化財の維持管理や指定管理業務を適正に行っているほか、十和田湖周辺の関係団体と連携し地域活動等を実施するなど、公の施設にふさわしい管理運営を行っている。

【評価基準】 A: 順調(改善点なし)、B: 概ね順調(重大な問題点なし)、C: 改善が必要(重大な問題点あり)  
県(所管課)の評価においては、モニタリング結果を踏まえて評価を行う。

## 【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】

※全施設記載

<b>○県の施策の達成状況(施設を運営することで、県の施策がどの程度達成されたか等)</b>
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。
<b>○施設運営の課題</b>
1997年に建設されてから26年が経過し、施設の老朽化が進んでおり、各種設備等の修繕を計画的に実施していく必要がある。
<b>○今後の方向性(県の施策の達成状況や課題を踏まえて、今後所管課としてどのように対応していくか等)</b>
利用者の安全や利便性の向上を図るための施設修繕を実施し、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。

## 【外部有識者委員会による評価(提言):令和5年度実施】

※今年度評価対象施設は、外部有識者委員会終了後、行政経営課が記載の上公表する。

評価(提言)
<b>○施設の管理運営状況について(&lt;観点Ⅰ&gt;～&lt;観点Ⅳ&gt;に対するコメントを記載)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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等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。</li></ul>
<b>○県の施策達成に向けた施設運営について (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を踏まえてコメントを記載)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・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抛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。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>

## 【外部有識者委員会による評価(提言)を踏まえた今後の対応方針:令和5年度策定】

今後の対応方針
指定管理者(施設の管理運営等について今後の対応方針を記載)
<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>
県所管課(県の施策達成に向けた施設運営等について今後の対応方針を記載)
<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>

## 【今後の対応方針の進捗状況について】

※今後の対応方針策定済みの施設について、策定翌年度の評価対象年度から記載

今後の対応方針の進捗状況
指定管理者(施設の管理運営等について今後の対応方針に係る進捗状況を記載)
県所管課(県の施策達成に向けた施設運営等について今後の対応方針に係る進捗状況を記載)

(09十和田ホテル) 指定管理者制度導入施設評価票 別紙 (料金表)

4 秋田県営十和田観光宿泊センター

(1) 客室

ア トップシーズン

区分					利用料金の額	
客室	A	宿泊	小学校児童及び中学校生徒	1人1泊につき	2人で使用する場合	6,810円
					3人で使用する場合	5,710円
					4人で使用する場合	4,610円
					一般	1人で使用する場合
				2人で使用する場合	12,860円	
				3人で使用する場合	10,660円	
				4人で使用する場合	8,460円	
			B	小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合	7,360円
	3人で使用する場合	6,260円				
	4人で使用する場合	5,160円				
	一般	1人で使用する場合			20,260円	
		2人で使用する場合		13,960円		
		3人で使用する場合		11,760円		
		4人で使用する場合		9,560円		
	C	小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	9,010円	
			3人で使用する場合	7,910円		
4人で使用する場合			6,810円			
5人で使用する場合			5,710円			
一般		2人で使用する場合	17,260円			
		3人で使用する場合	15,060円			
		4人で使用する場合	12,860円			
		5人で使用する場合	10,660円			
D		小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	9,560円	

			3人で使用する場合	8,460円
			4人で使用する場合	7,360円
			5人で使用する場合	6,260円
			6人で使用する場合	5,160円
		一般	2人で使用する場合	18,360円
			3人で使用する場合	16,160円
			4人で使用する場合	13,960円
			5人で使用する場合	11,760円
			6人で使用する場合	9,560円
E	小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	5,710円
		一般	3人で使用する場合	4,060円
			1人で使用する場合	17,260円
			2人で使用する場合	10,660円
			3人で使用する場合	7,360円
F	小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	8,460円
		一般	3人で使用する場合	6,810円
			2人で使用する場合	16,160円
			3人で使用する場合	12,860円
G	小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	7,910円
		一般	3人で使用する場合	6,260円
			2人で使用する場合	15,060円
			3人で使用する場合	11,760円
特別室	小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	14,680円
			3人で使用する場合	13,580円
			4人で使用する場合	12,480円
			5人で使用する場合	11,380円

		一般		2人で使用する場合	26,400円
				3人で使用する場合	24,200円
				4人で使用する場合	22,000円
				5人で使用する場合	19,800円
		小学校児童及び中学校生徒		2人で使用する場合	12,310円
		一般		2人で使用する場合	21,660円

備考

- この表における「トップシーズン」とは、4月26日から5月5日まで、7月26日から8月30日まで、10月4日から11月2日までの期間をいう。
- この表における「小学校児童及び中学校生徒」には、これらの者に準ずる者を含むものとする。
- 客室を使用する場合において、小学校に入学する前の者が別に宿泊用具を使用するときは、当該者を小学校児童とみなす。
- この表に定める区分のほか、「企画料金」として、企画商品の種類に応じて、指定管理者が別に定めることとする。

イ レギュラーシーズン

区分					利用料金の額	
客室	A	宿泊	小学校児童及び中学校生徒	1人1泊につき	2人で使用する場合	4,610円 (5,710円)
					3人で使用する場合	3,510円 (4,610円)
					4人で使用する場合	2,410円 (3,510円)
			一般		1人で使用する場合	11,760円 (14,050円)
					2人で使用する場合	9,560円 (11,760円)
	B		小学校児童及び中学校生徒		3人で使用する場合	7,360円 (9,560円)
					4人で使用する場合	5,160円 (7,360円)
					2人で使用する場合	5,160円 (6,260円)
					3人で使用する場合	4,060円 (5,160円)
					4人で使用する場合	2,960円

			(4,060円)
		一般	1人で使用する場合 12,860円 (15,060円)
			2人で使用する場合 10,660円 (12,860円)
			3人で使用する場合 8,460円 (10,660円)
			4人で使用する場合 6,260円 (8,460円)
	C	小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合 5,710円 (6,810円)
			3人で使用する場合 4,610円 (5,710円)
			4人で使用する場合 3,510円 (4,610円)
			5人で使用する場合 2,410円 (3,510円)
		一般	2人で使用する場合 11,760円 (13,960円)
			3人で使用する場合 9,560円 (11,760円)
			4人で使用する場合 7,360円 (9,560円)
			5人で使用する場合 5,160円 (7,360円)
	D	小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合 6,260円 (7,360円)
			3人で使用する場合 5,160円 (6,260円)
			4人で使用する場合 4,060円 (5,160円)
			5人で使用する場合 2,960円 (4,060円)
			6人で使用する場合 1,860円 (2,960円)

		一般	2人で使用する場合	12,860円 (15,060円)
			3人で使用する場合	10,660円 (12,880円)
			4人で使用する場合	8,460円 (10,660円)
			5人で使用する場合	6,260円 (8,480円)
			6人で使用する場合	4,060円 (6,260円)
E		小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合	3,510円 (4,610円)
			3人で使用する場合	1,860円 (2,960円)
		一般	1人で使用する場合	10,660円 (12,860円)
			2人で使用する場合	7,360円 (9,560円)
			3人で使用する場合	4,060円 (6,260円)
F		小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合	6,260円 (7,360円)
			3人で使用する場合	4,610円 (5,710円)
		一般	2人で使用する場合	12,860円 (15,060円)
			3人で使用する場合	9,560円 (11,760円)
G		小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合	5,710円 (6,810円)
			3人で使用する場合	4,060円 (5,160円)
		一般	2人で使用する場合	11,760円 (13,960円)
			3人で使用する場合	8,460円 (10,660円)

特別室	小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合	11,210円 (12,310円)
		3人で使用する場合	10,110円 (11,210円)
		4人で使用する場合	9,010円 (10,110円)
		5人で使用する場合	7,910円 (9,010円)
	一般	2人で使用する場合	19,370円 (22,780円)
		3人で使用する場合	18,360円 (20,560円)
		4人で使用する場合	16,160円 (18,360円)
		5人で使用する場合	13,960円 (16,160円)
	小学校児童及び中学校生徒	2人で使用する場合	9,560円 (10,660円)
	一般	2人で使用する場合	20,310円 (19,460円)

備考

- この表における「レギュラーシーズン」とは、「トップシーズン」を除く期間をいう。
- この表における「小学校児童及び中学校生徒」には、これらの者に準ずる者を含むものとする。
- 客室を使用する場合において、小学校に入学する前の者が別に宿泊用具を使用するときは、当該者を小学校児童とみなす。
- この表における括弧内の利用料金の額は、日曜日の前日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日の前日に使用する場合に適用する。
- この表に定める区分のほか、「企画料金」として、企画商品の種類に応じて、指定管理者が別に定めることとする。

(2) 会議室

区分	使用の単位	利用料金の額
会議室	2分の1室1時間につき	1,375円
	1室1時間につき	2,750円

備考 使用時間が1時間未満であるとき又はその使用時間に1時間未満の端数があるときは、1時間として計算するものとする。