

指定管理者制度導入施設評価票

評価対象年度	令和6年度		
施設名	秋田県営鳥海観光宿泊センター	設置年	平成 9 年
所在地	由利本荘市鳥海町猿倉字奥山前8-45		
指定管理者	株式会社フォレスト鳥海		
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	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					
	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。					
	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					
	旅行者の多様なニーズに応じたサービスの提供					
施設の面積	敷地面積21,002.85㎡、延床面積7,215.08㎡					
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	通年（メンテナンス休館有り）				
	秋田県営鳥海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						
直近3年の年間利用者数	R4	14,790 人	R5	10,315 人	R6	8,980 人
直近3年の年間利用収入	R4	239,853 千円	R5	175,644 千円	R6	157,456 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		R2	R3	R4	R5	R6
収入 計		253,600	269,631	284,385	221,963	224,575
利用料金収入		194,340	217,649	239,853	175,644	157,456
指定管理料						
その他収入		59,260	51,982	44,532	46,319	67,119
支出 計		228,861	279,543	279,341	221,268	232,089
人件費		79,744	89,883	90,219	70,986	72,190
光熱水費		16,717	33,892	34,573	30,489	27,467
修繕費		4,076	4,756	3,661	1,089	2,674
外部委託費		0	0	0	656	1,639
その他経費		128,324	151,012	150,888	118,048	128,119
差 引		24,739	▲ 9,912	5,044	695	▲ 7,514

※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6年度 の目標	宿泊者数 15,000人
--------------	--------------

○指定管理者による実績報告

令和6年度 の実績	実績	8,980人	達成率	59.9%	
	具体的な 取組と その効果	令和6年度は7月に経営者が交代し、新たな体制での誘客活動をリスタートした。しかしスタートダッシュのレジオネラ菌検出による、営業停止2週間の影響が大きく、宿泊人数、日帰客で約▲2,000人減となった。冬期間は昨年対比増収となったが、挽回できなかった。			
直近3年 の実績	年度	R3年度	R4年度	R5年度	
	目標	11,500人	14,500人	15,000人	
	実績	13,726人	14,790人	10,315人	
	達成率	119.4%	102.0%	68.8%	
令和7年度 の目標 (設定根拠)	目標	宿泊者数 14,100人			
	設定根拠	R6実績では目標を大きく下回ったが、新たな営業戦略としてGoogleとYahooにリスティング広告の掲載や、WEBを活用した誘客を展開開始していることを勘案し、R4実績並みの宿泊者数獲得を目標とした。			

※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 欄	評価者	評価	コメント
	指定管理者	C	月度の誘客施策やイベント開催並びに、生産性改善により目標を達成していきたい。
	県 (所管課)	C	営業手法や情報発信方法の見直し等、宿泊客獲得に向け一層の取組みを期待したい。

【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6年度 の実績	実績	83.0%(利用者アンケートによる)		
	具体的な 取組と その効果	OTAサイト内のコンテンツで「新着情報」をコンスタントに出し、認知の向上を図ったほか、当館HPプラン一覧を埋め込むことにより、少ないクリック数で予約確定できるよう利用者の利便性の向上を図った。また手仕舞い日を宿泊前日まで短縮設定し、ぎりぎりまで予約を取れる設定にした。		
利用者満足度 の状況 (直近3年)	R3年度	R4年度	R5年度	
	77%	83%	82%	

＜観点Ⅱ＞の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	A	令和7年1月～3月はじゃらんネット「お風呂の良かった宿」東北エリアランキングで、連続1位を獲得した。また全室・鳥海山ビュー！美肌の源泉☆貸切露天にクチコミ高評価を頂いている。
	県 (所管課)	A	施設の有する資源(眺望・温泉)をネットを利用して効率的に情報発信しているほか、宿泊予約等についても利用者の利便性向上に向けた取組が行われている。

【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6年度 の実績	経費の 低減実績	令和6年度経費232,089千円(対前年度比104.9%、+10,821千円)
	具体的な 取組と その効果	自家発電機(ESCO事業対象)の稼働状態に応じた契約の見直し等の経費削減を図り、光熱水費では対前年比▲10%となった。

※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6年度 の実績	収入の 増加実績	令和6年度収入額224,575千円(対前年度比101.2%、+2,612千円)
	具体的な 取組と その効果	従業員の体制の見直し等によって宿泊可能人数を70人/日から90人/日まで向上できた。

＜観点Ⅲ＞の評価

評価欄	評価者	評価	コメント
	指定管理者	B	ランチ提供再開による収入増加を図るため、厨房要員獲得に向けた求人活動を精力的に展開していきたい。
	県 (所管課)	B	宿泊利用客が減少傾向にあることを踏まえ、宿泊以外の顧客獲得による収入増加に向けた取組みも必要であると考える。

【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6年度 の実績	1) 営業活動 秋田市のほか東北各県の旅行エージェントに対する営業活動や、合同商談会に参加し特にインバウンド需要の獲得に注力した。 2) イベント企画運営 当ホテルが立案した売上拡大計画の実施を外部委託し、実際にイベントプランニングから運営までの業務をプロが監修したイベントを展開させ、利用者の満足度向上を図った。 3) 従業員育成 厨房・レストランの生産性向上を図るため、東急ホテルズ&リゾーツ(株)よりスーパーバイジング指導頂き、少ない料理人でもランチ提供を可能にする仕組みを学んだ。 4) 直接予約促進 ホテルへの直接予約を促進するため、検索エンジンGoogleとYahooでリスティング広告(検索連動型広告)を配信し直接予約の成立に誘導した。 5) ホテルPR動画作成及びホームページ用写真撮影 ホテルのPR動画作成とホームページやSNSで使用する写真撮影を外部委託し、ホテル及び周辺の魅力を発信しネット情報を充実させることで、個人観光客の獲得を工夫した。 6) ホームページ保守管理 従業員不足により適時のホームページ更新ができないため、外部委託することによりホームページを管理する担当者の負担軽減を図った。
--------------	---

＜観点Ⅳ＞の評価

評価欄	評価者	評価	コメント
	指定管理者	B	従業員不足対策と当館の営業促進、並びに生産性改善に取り組んだ。
	県 (所管課)	B	宿泊客獲得や利用者の満足度向上に向けた取組みや、業務の効率化に向けた取組みが行われている。引き続き情報発信などを強化し、宿泊者の獲得に取り組んでもらいたい。

【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

○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)

年間約9千人の宿泊があり、由利本荘・にかほ地域の観光拠点としての役割を果たしているほか、周辺地域への誘客にも寄与している。

○施設運営の課題

経年劣化が進んでおり、客室稼働率も低迷していることから、利用者の安心・安全に配慮した計画的な修繕の実施や、ニーズに対応したサービスの充実を図る必要がある。

○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)

利用者の安全・安心に配慮した修繕を計画的に実施することにより、由利本荘・にかほ地域の観光拠点施設としての機能維持を図る。

【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で公表する。

評価(提言)

○施設の管理運営状況について(<観点Ⅰ>～<観点Ⅳ>に対するコメントを記載)

- ・世の中の変化に柔軟に対応していることから利用者が増加し、売上も増加していることは評価できる。また、経費削減等にも取り組んでおり評価できる。
- ・関東圏、関西圏、インバウンド等への営業注力等含め、地域の特色を生かした企画のグレードアップについて検討が必要と考える。
- ・利用者数は増加しているが、収支が厳しい状況が続いているため、経営健全化に向けた検討が必要と考える。
- ・人材不足によるサービスの質低下が懸念されることから、例えば従業員全員が人材を紹介の上、集めてくるような人事施策(リファラル採用)等の対応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)

- ・現指定管理者の経営健全化について検討が必要と考える。現指定管理者は由利本荘市の第三セクターであるが、「H30由利本荘市第三セクターあり方検討委員会報告書」において「深刻な経営難に陥っている状況であり、早期に存廃を含めた検討が必要である」等の厳しい評価を受けており、由利本荘市との連携の上、経営改善状況の把握が今後の検討の前提となると考える。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。
- ・大規模改修の目安となる築30年をまもなく迎えることから、施設のあり方を含め、設備更新投資の必要性等について検討が必要と考える。
- ・地元市町村の第三セクターが指定管理者であるが、地元市町村への譲渡についても検討してはどうか。市町村側の財政負担が増加することは理解できるが、まだ築30年経過前の施設ということで、譲渡後に市町村側で考える施策やビジョンを施設運営に反映しやすいタイミング等でもあるのではないかと考える。

【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)
・当施設は鳥海山を中心とした観光の拠点であり、現在建設中の鳥海ダムの工事見学ツアーを含むインフラツーリズムの推進や雪を活用した冬期間のアクティビティの企画などにより関東圏、関西圏、インバウンド等への売り込みを図っていく。 ・インターンシップ制度の更なる活用を図り、人材発見及び採用に結びつける。
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)
・原則としては、指定管理者制度により民間のノウハウを活用しながら、施設の運営を行っていく。 ・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。 ・利便性の向上や安全対策など必要不可欠な修繕等を行いながら、民間のノウハウも活かしつつ、サービス経営の安定化に向けサービス水準の向上や利用料金の値上げ等について、由利本荘市や指定管理者と協議し、赤字解消に努める。 ・今後の施設のあり方については、地元等への譲渡も視野に検討を行い、その方向性に応じて設備更新などの必要な対応を行っていく。

【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)
当施設は鳥海山を中心とした観光の拠点として、関東圏、関西圏、インバウンド等の商談会に積極的参加し誘客活動を行った。その結果冬のインバウンド誘客は過去最高の実績を達成した。またインターンシップ制度により新たに2名採用したことで、接客体制が充実し、特にレストラン利用客の顧客満足度を高めることができた。
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)
・利用者の安全安心を第一に、施設設備の更新、修繕を実施した。今後も個別施設計画等に基づく修繕を実施していく。

(08フォレスト鳥海) 指定管理者制度導入施設評価票 別紙 (料金表)

秋田県営鳥海観光宿泊センター

(1) 客室

ア 通常期

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	1人で使用する場合	8,580円
					2人で使用する場合	6,160円
					3人で使用する場合	4,400円
			一般		1人で使用する場合	10,780円
					2人で使用する場合	7,700円
					3人で使用する場合	5,500円
		日帰り	小学校児童及び中学校生徒	1人1時間につき	1人で使用する場合	860円
					2人で使用する場合	620円
					3人で使用する場合	440円
			一般		1人で使用する場合	1,090円
					2人で使用する場合	790円
					3人で使用する場合	550円
	B	宿泊	小学校児童及び中学校生	1人1泊につき	1人で使用する場合	12,340円
					2人で使用する場合	7,040円
					3人で使用する場合	5,280円
					4人で使用する場合	4,400円
			一般		1人で使用する場合	15,400円
					2人で使用する場合	8,800円
					3人で使用する場合	6,600円
					4人で使用する場合	5,500円
		日帰り	小学校児童及び中学校生	1人1時間につき	1人で使用する場合	1,250円
					2人で使用する場合	710円
					3人で使用する場合	540円

		一般		4人で使用する場合	440円	
				1人で使用する場合	1,540円	
				2人で使用する場合	880円	
				3人で使用する場合	680円	
				4人で使用する場合	550円	
	C	宿泊	小学校児童及び中学校生徒	1人1泊につき	1人で使用する場合	8,580円
					2人で使用する場合	6,160円
					3人で使用する場合	5,280円
					4人で使用する場合	4,400円
			一般	1人で使用する場合	10,780円	
				2人で使用する場合	7,700円	
				3人で使用する場合	6,600円	
				4人で使用する場合	5,500円	
		日帰り	小学校児童及び中学校生徒	1人1時間につき	1人で使用する場合	860円
					2人で使用する場合	620円
					3人で使用する場合	540円
					4人で使用する場合	440円
	一般	1人で使用する場合	1,090円			
		2人で使用する場合	790円			
		3人で使用する場合	680円			
		4人で使用する場合	550円			
	特別室	宿泊	小学校児童及び中学校生徒	1人1泊につき	1人で使用する場合	25,470円
					2人で使用する場合	14,520円
					3人で使用する場合	10,580円
					4人で使用する場合	8,800円
			一般	1人で使用する場合	31,900円	

					2人で使用する場合	18,150円	
					3人で使用する場合	13,200円	
					4人で使用する場合	11,000円	
		日帰り	小学校児童及び中学校生	1人1時間につき	1人で使用する場合	2,560円	
					2人で使用する場合	1,470円	
					3人で使用する場合	1,070円	
					4人で使用する場合	880円	
			一般		1人で使用する場合	3,220円	
					2人で使用する場合	1,820円	
					3人で使用する場合	1,340円	
					4人で使用する場合	1,100円	

備考

- 1 この表における「通常期」とは、「閑散期」を除く期間をいう。
- 2 この表における「小学校児童及び中学生生徒」には、これらの者に準ずる者を含むものとする。
- 3 客室を宿泊する目的で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。
- 4 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。
- 5 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 閑散期

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	1人で使用する場合	6,840円
					2人で使用する場合	4,840円
					3人で使用する場合	3,540円
			一般		1人で使用する場合	8,580円
					2人で使用する場合	6,180円
					3人で使用する場合	4,400円
		日帰り	小学校児童及び中学校生徒	1人1時間につき	1人で使用する場合	700円
					2人で使用する場合	500円
					3人で使用する場合	370円

		一般		1人で使用する場合	860円
				2人で使用する場合	620円
				3人で使用する場合	440円
B	宿泊	小学校児童及び中学校生	1人1泊につき	1人で使用する場合	9,790円
				2人で使用する場合	5,630円
				3人で使用する場合	4,180円
				4人で使用する場合	3,540円
		一般		1人で使用する場合	12,340円
				2人で使用する場合	7,040円
				3人で使用する場合	4,640円
				4人で使用する場合	4,400円
	日帰り	小学校児童及び中学校生	1人1時間につき	1人で使用する場合	980円
				2人で使用する場合	570円
				3人で使用する場合	420円
				4人で使用する場合	370円
		一般		1人で使用する場合	1,250円
				2人で使用する場合	710円
				3人で使用する場合	470円
				4人で使用する場合	440円
C	宿泊	小学校児童及び中学校生徒	1人1泊につき	1人で使用する場合	6,840円
				2人で使用する場合	4,840円
				3人で使用する場合	4,180円
				4人で使用する場合	3,540円
		一般		1人で使用する場合	8,580円
				2人で使用する場合	6,180円
				3人で使用する場合	4,640円

		日 帰 り	小学校児童及び中学校生徒	1 人 1 時間につき	4 人で使用する 場合	4, 400円
					1 人で使用する 場合	700円
					2 人で使用する 場合	500円
					3 人で使用する 場合	420円
			4 人で使用する 場合		370円	
			一 般		1 人で使用する 場合	860円
					2 人で使用する 場合	620円
					3 人で使用する 場合	470円
					4 人で使用する 場合	440円
	特 別 室	宿 泊		小学校児童及び中学校生徒	1 人 1 泊につき	1 人で使用する 場合
			2 人で使用する 場合			11, 550円
			3 人で使用する 場合			8, 380円
			4 人で使用する 場合			7, 040円
			一 般	1 人で使用する 場合		26, 400円
				2 人で使用する 場合		14, 540円
				3 人で使用する 場合		10, 580円
				4 人で使用する 場合		8, 800円
		日 帰 り	小学校児童及び中学校生	1 人 1 時間につき	1 人で使用する 場合	2, 120円
					2 人で使用する 場合	1, 160円
					3 人で使用する 場合	840円
					4 人で使用する 場合	710円
			一 般		1 人で使用する 場合	2, 640円
					2 人で使用する 場合	1, 470円
					3 人で使用する 場合	1, 070円
					4 人で使用する 場合	880円

備考

- 1 この表における「閑散期」とは、1月16日から4月10日までの期間をいう。
- 2 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。

- 3 客室を宿泊する目的で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。
- 4 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。
- 5 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) 休憩室、多目的ホール等

区分			使用の単位	利用料金の額
休憩室	個人が使用する場合	小学校児童及び中学校生徒	1 人 1 回につき	350円
		一般		500円
	貸切使用する場合		1 室 1 時間につき	1, 650円
研修室	A		1 室 1 時間につき	880円
	B			1, 100円
	C			2, 200円
多目的ホール	対価を得る場合		2 分の 1 室 1 時間につき	5, 500円
			1 室 1 時間につき	11, 000円
	対価を得ない場合		2 分の 1 室 1 時間につき	2, 750円
			1 室 1 時間につき	5, 500円
テニスコート			1 面 1 時間につき	550円
浴室	小学校児童及び中学校生徒		1 人 1 日につき	350円
	一般			500円

備考

- 1 この表における「小学校児童及び中学生生徒」には、これらの者に準ずる者を含むものとする。
- 2 この表における「対価」とは、使用者がいずれの名義で得るかを問わず、物品等の販売の対価又は役務の提供の対価をいう。
- 3 使用者が対価を得ない場合で営業その他これに類する目的をもって多目的ホールを使用するときの利用料金の額は、対価を得る場合の利用料金の額とする。
- 4 浴室の利用料金は、宿泊者以外の者が浴室を使用する場合に徴収するものとする。
- 5 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。
- 6 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。