

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上駅前観光案内所	評価対象年度	令和 3 年度
指定管理者名	一般社団法人村上市観光協会	所管課	観光課
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年)	評価者(課長)	永田 満

①事業実績

利用実績	15,759人(令和3年度 来館者数)
サービス向上の取り組み	来館者を笑顔でお迎えし、お客様のニーズに合わせた観光案内を行っている。手荷物の預かりや傘の貸出等の自主事業を行い、利用者の視点に立ってサービスの向上に取り組んでいる。

②管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (元年度)	前年度 (2年度)	当該年度 (3年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	9,971	9,949	10,064	29,984	基本協定額:49,997,688円 (H31.4.1～R6.3.31)
	利用料金	72	72	72	216	
	自主事業収入					
	その他	25	28	19	72	
	計	10,068	10,049	10,155	30,272	
支出	管理経費	9,028	8,771	10,596	28,395	
	(うち人件費)	7,445	7,103	8,236	22,784	
	(うち光熱水費)	566	612	734	1,912	
	(うち修繕費)	131			131	
	(うち委託料)	181	254	205	640	
	自主事業費					
計	9,028	8,771	10,596	28,395		
差引	1,040	1,278	▲ 441	1,877		

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	4	8.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
(評価理由)					
サービスの向上と、明るく、親切丁寧な対応に努めている。公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、指定管理業務を行っている。また、市民・観光客の区別なく平等な利用を確保して運営を行っている。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	5	10.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	4	8.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映させているか	8	4	6.4
利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか					
自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	5	4.0	
利用者ニーズを踏まえた自主事業を実施しているか					
(評価理由)					
東京オリンピック・パラリンピックの開催においては、市出身選手の出場及びメダル獲得に合わせた掲示を行うなど時季を捉えた企画を行っている。また、新型コロナウイルス感染症感染状況による観光施設の受入れ体制などを、ホームページやSNSによる情報発信を行うような努力が見られた。					
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	4	8.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費削減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	4	6.4
指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか					
(評価理由)					
照明の節電や暖房の温度調整等を行い、経費の削減に努めた。また、各種キャンペーンに参加し特産品販売の強化を図る等、特産品販売における収入確保に取り組んだ。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	3	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	4	4	3.2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安心・安全への取り組み	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	4	3.2
	(評価理由) コロナ禍において不特定多数の人が出入りする施設であるため、換気や消毒等の感染対策を行うとともに、チェックリストで点検・管理することで、観光客が安心して利用していただけるよう取り組んでいる。また、適切な職員配置を行い、感染症対策研修等積極的な職員研修を実施した。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	5	8.0
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	5	4.0
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	(評価理由) 毎日の清掃時に職員が施設の目視点検を実施するほか、適切に保守点検等を行い、市と積極的に修繕に係る協議を行った。設備・備品の整備、整理整頓についても修繕、補充を行い、適切な管理に努めている。				

④総合評価

評価点合計	84.4	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

新型コロナウイルス感染症対策を施した中で、村上市の観光窓口として観光情報や特産品の宣伝、PRを積極的に行うとともに、適切に管理運営されたものと評価する。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んだ観光業の回復の傾向は見受けられず、依然として今後の傾向は不明瞭である。今後とも、市内事業者等との連携を深め、ウィズ/アフター/ポストコロナを見据えて観光客の動向とニーズを把握したサービスの提供に取り組んでいただきたい。

記入要領

- ・「評価段階」は5段階(5～1)により評価を行うこと。
- ・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数	評価基準
5	1.0	特に優れた取り組み、対応が行われている。特に成果が現れている。仕様書等より特に優れた提案がなされ実施している。
4	0.8	優れた取り組み、対応が行われている。成果が現れている。仕様書等より優れた提案がなされ実施している。
3	0.6	適切な取り組み、対応が行われている。適切に仕様書等のとおり実施している。
2	0.4	一部改善が必要な取り組み、対応がある。仕様書等に規定されている項目を一部行っていない。
1	0.2	全面的な改善が必要な取り組み、対応がある。全面的に仕様書等に規定されている事業を行っていない。

- ・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク	区分	評価基準
S	95.0以上	管理施設運営状況が、特に優れている。
A	80.0以上95.0未満	管理施設運営状況が優れている。
B	60.0以上80.0未満	適正な管理施設運営状況である。
C	60.0未満	管理運営状況に改善の必要性がある。