

## 管理運営評価シート(令和4年度)

施設名称	村上駅前観光案内所	評価対象年度	令和 4 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年間)	評価者(課長)	田中 章穂

## 1 令和4年度の実績

## (1)事業実績

利用実績	来館者数 19,676人、電話件数 3,291件
サービス向上の取組	来館者に積極的に声をかけ、気持ちよくお帰りいただけるよう心がけているほか、手荷物の預かりや傘の貸出等の自主事業を行っている。

## (2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (2年度)	前年度 (3年度)	当該年度 (4年度)	合計	備考
収入	指定管理料	9,949	10,064	10,116	30,129	基本協定額: 50,168 千円
	利用料金	72	72	72	216	
	事業収入				0	
	自主事業収入				0	
	その他	28	19	22	69	
	収入合計 ①	10,049	10,155	10,210	30,414	
支出	人件費	6,542	7,567	7,280	21,389	
	福利厚生費	561	861	773	2,195	
	事務費	451	389	317	1,157	
	管理費	1,217	1,317	1,366	3,900	
	水道光熱費	612	734	790	2,136	
	修繕料	0	32	17	49	
	使用料・リース料	350	344	353	1,047	
	手数料・保険料	1	2	1	4	
	委託料	254	205	205	664	
	事業費	0	0	0	0	
	自主事業経費	0	0	0	0	
	その他	0	462	464	926	
支出合計 ②	8,771	10,596	10,200	29,567		
収支差額(①-②)	1,278	▲ 441	10	847		

## 2 共通評価項目

(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、その他特記事項があれば記入)
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	○	○	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	○	○	
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	○	○	
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	○	○	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	○	○	
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	○	○	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	○	○	
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	○	○	
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	○	
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなっており、効果的に実施されている。	○	○	
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な収支決算となっている。	○	○	
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	○	
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	○	○	
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	○	○	
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	○	
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	○	○	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	○	○	
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	○	○	
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	○	○	
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	○	○	

◎:協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○:協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△:協定等の内容に対し、一部不履行がある ×:協定等の内容に不履行があり改善の必要がある -:該当なし

### 3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

<b>(1) 指定管理業務実施上の課題</b>
コロナが落ち着きつつあり、外国人が徐々に増えてきているが、外国語で観光案内できるスタッフが少なく、スムーズな対応に課題がある。
<b>(2) 課題解決に向けた取組</b>
提携しているリアルタイム電話翻訳サービスや翻訳アプリ等で対応しているほか、よく聞かれることをアーカイブし、簡単な対応マニュアルを作成し順次更新している。館内掲示物にも外国語表示を増やす予定。
<b>(3) その他</b>
<b>①利用者からの主な意見や苦情、対応策</b>
観光案内については概ね好評で、本市来訪者が旅行を終えた後感謝の手紙やメール、現地のお土産などをいただくことがあり、スタッフで共有しモチベーションの維持・向上に努めている。 旅行者のニーズがニッチになってきており、専門的な知識を必要とされることが増えた。基本的な観光情報の収集を継続するほか、専門的な情報については問い合わせ先との連携を密にし、観光客の問い合わせに対応していく。
<b>②その他</b>

### 4 全体的な評価

<b>(1) 指定管理者の評価</b>
来館者は、本市来訪者の貴重な情報源でもあることから、アンケートやヒアリングを積極的に行い、案内所の機能向上を図るほか、各事業者と情報共有し本市の観光振興に貢献できるよう運営していく。
<b>(2) 施設所管課の評価</b>
施設の目視点検を定期的に行い、適切な管理運営をに努めている。 また、海外からの観光客増加に向け掲示物を多言語化・イラスト化する、来館者を待たせないよう出入口付近にもパンフレットを設置する等、利用者の様々なニーズを予測し対応策を講じている。
<b>(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)</b>
新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、観光需要の高まりが期待されることから、利用者の目線に立った親切丁寧なサービス提供を行うとともに、市の観光窓口として観光情報や特産品の積極的な宣伝・PRに努め、引き続き観光振興に資する取組みを行っていただきたい。