

管理運営評価シート(令和5年度)

施設名称	村上駅前観光案内所「むらかみ旅なび館」	評価対象年度	令和 5 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5年度の実績

(1)事業実績

利用実績	来館者数22,043人(うち外国人666人) 問い合わせ電話件数3,212件 物販販売スペース利用料72,000円 多目的ルーム69回166人利用
サービス向上の取組	①JNTO主催の全国研修会(オンライン)やe-learning講座を受講し、接客をはじめ災害時の案内の能力向上を図った。 ②あがきたの魅力発信強化研修に参加し、SNSでの魅力発信方法について学んだ。

(2)管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (3年度)	前年度 (4年度)	当該年度 (5年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	10,064	10,116	10,031	30,211	基本協定額: 50,132 千円
	利用料金	72	72	72	216	
	事業収入				0	
	自主事業収入			167	167	
	その他	19	22	19	60	
	収入合計 ①	10,155	10,210	10,289	30,654	
支出	人件費	7,567	7,280	6,722	21,569	
	福利厚生費	861	773	672	2,306	
	事務費	389	317	334	1,040	
	管理費	1,317	1,366	1,280	3,963	
	水道光熱費	734	790	681	2,205	
	修繕料	32	17	0	49	
	使用料・リース料	344	353	377	1,074	
	手数料・保険料	2	1	25	28	
	委託料	205	205	197	607	
	事業費	0	0		0	
	自主事業経費	0	0	11	11	
その他	462	464	764	1,690		
支出合計 ②	10,596	10,200	9,783	30,579		
収支差額(①-②)	▲ 441	10	506	75		

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。	○	○	誰にでも開かれた場として、観光案内から地域の行事の紹介、物産宣伝を行った。
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	△	○	多目的トイレが設置されていない。
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)	○	○	該当書類は鍵のかかる場所で保管し、厳重に管理している。
	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。	○	○	コンプライアンスを念頭に置き、個人情報保護規定を定め運用している。
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。	○	○	通常時と閑散期で働き方を工夫し、季節に合わせたシフト管理を行っている。
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	法令を遵守し、職員就業規則を定め運営している。
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。	○	○	観光目的以外の地域住民に対しても有益な地域情報の発信を行っている。
	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。	◎	◎	本市観光のゲートウェイとして丁寧な接客を心掛け、リピーター獲得に寄与している。
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。	○	○	季節ごとの展示や雨天時の傘の無料貸し出しを行っている。
	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。	○	○	接客を望まない方のため、入り口付近にパンフレットラックを設置している。
	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。	○	○	SNS発信の研修を受け、観光情報や交通インフラ情報などを適宜発信している。
	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削減の取組	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。	○	○	窓口案内や電話対応等、常時2名勤務体制をとっている。
	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。	○	○	各種研修に積極的に参加し、スキルアップの機会を設けている。
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。	○	○	市誘客事業補助金及び会費収入により安定した財政基盤をベースとし、適切な予算管理のもと運営している。
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。	○	○	緊急時の行動マニュアルを策定。AEDを導入した。
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。	○	○	特産品の紹介や展示を通じ、市内事業者に貢献している。
	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。	○	○	地域の活動に積極的に参加している。

◎: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)

(1)	指定管理業務実施上の課題
	コロナ禍を経た観光需要の高まりから時間帯によっては館内が混雑し、案内や会計待ちのお客様が発生することがある。また、外国人の来館者が増加しており、翻訳アプリ等で対応しているが、現在ある各種観光パンフレットはほとんど日本語となっており、今後の多言語化が望まれる。
(2)	課題解決に向けた取組
	丁寧かつスムーズなご案内ができるよう「よくある質問」の共有。 案内所館内の注意書きや掲示物などは、イラストやピクトグラムをなるべく使い工夫している。
(3)	その他
	①利用者からの主な意見や苦情、対応策 多目的トイレがなく、社会的弱者への配慮が欠けている。令和5年度はおむつ替えを希望された件数は5件あった。2階の多目的室を勧めて使っていただいたこともあったが、ほとんどが設備があるところを希望され、車の方には近隣のドラッグストアを勧めている。
	②その他

4 全体的な評価

(1)	指定管理者の評価
	来館される観光客からは町屋風の見目が好評であり、多くの方にとって村上で最初に立ち寄る場所となっている。観光案内、物産紹介、飲食店や最新のイベント情報などをわかりやすく提供し、村上市の印象が良くなるような運営を日々心がけており、グーグルでの口コミも☆4.2と高い評価をいただいている。
(2)	施設所管課の評価
	パンフレットの設置個所や掲示物を工夫し、利用者が情報取扱いやすい環境づくりを行っている。利用者の視点に立ってサービス向上に取り組んでいる。
(3)	次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)
	村上市の観光窓口として情報発信を行うとともに、観光客の動向とニーズを把握し更なるサービス向上に取り組んで頂きたい。