

管理運営評価シート(令和5年度)

施設名称	村上市町屋造観光案内所	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	令和5年4月1日～令和10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5,460人 問い合わせ電話件数701件 施設有料利用16回(物産販売スペース13回、奥座敷2回、2F1回)計37,640円 施設減免利用9回(物産販売スペース1回、茶の間2回、奥座敷4回、2F2回)
サービス向上の取組	①SNS活用研修を受講し、観光情報や施設の魅力を発信した。 ②季節に合わせた装飾を館内に施し、来館者の満足度及び再訪意欲の向上を図った。 ③休憩ができる観光案内所として、くつろぎやすい環境の整備や接遇を心掛けた。

(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			9,112	9,112	基本協定額:	45,592	千円
	利用料金			38	38			
	事業収入				0			
	自主事業収入				0			
	その他				0			
	収入合計 ①	0	0	9,150	9,150			
支出	人件費			6,307	6,307			
	福利厚生費			676	676			
	事務費			351	351			
	管理費	0	0	813	813			
	水道光熱費			212	212			
	修繕料			58	58			
	使用料・リース料			167	167			
	手数料・保険料			8	8			
	委託料			368	368			
	事業費				0			
	自主事業経費			27	27			
	その他			719	719			
	支出合計 ②	0	0	8,893	8,893			
収支差額(①-②)		0	0	257	257			

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。	○	○	観光客以外の地域住民も気軽に利用できる場として運営している。
	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)	○	○	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。	○	○	地域のイベントに積極的に参加している。
	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。	○	○	観光客にとっての観光案内所に限らず、地域住民の交流の場として活用されている。
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。	○	○	来館者との会話の中でヒアリングし、改善点を見つけている。
	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。	○	○	利用者からの意見を採り入れ、運営に活かしている。
	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。	○	○	館内掲示物やSNSで情報発信している。
	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。	○	○	本市観光の満足度向上に寄与する取組ができていると考える。
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。	○	○	
	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。	○	○	効果的な情報発信ができるよう、SNS発信の研修を受けている。
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。	○	○	年2回の消防訓練の開催、AEDの設置。
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。	○	○	イベント情報の提供やパンフレットの設置を通じて来館者にPR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。	○	○	地域の観光イベント時には参加店として積極的に関わっている。

◎: 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	
	施設の構造上、天井が高く、ツバメや蜂が侵入してしまうと対処が難しいため、入り口を開け放しておくことができず、入館へのハードルになっているところがある。 貸館利用を増やすためのPRをしており、問い合わせもいただくが、駐車場がないため貸館利用に至らないことがある。 今年度新たにスタートした施設ということで、まだ認知が行き届いていない。
(2)課題解決に向けた取組	
	職員が積極的に声がけをし、入館や館内での休憩を促している。 地域イベントへの参加やSNSでの発信を積極的に行い、認知獲得に努めている。
(3)その他	
①利用者からの主な意見や苦情、対応策	町屋やお庭の丁寧な説明がお客様に好評をいただいている。来館者へのヒアリングやアンケートの回答から、外からはどんな施設かわかりづらいという意見があり、町屋見学や観光案内が聞ける施設ということを外の看板に追記した。 また、街歩きの途中で寄られた方から休憩時に飲み物を買いたいという要望があり、3月に試験販売を行った。
②その他	

4 全体的な評価

(1)指定管理者の評価	
	施設案内、休憩所、イベント開催場所など、様々な要望に対応出来るよう、その都度従事スタッフ間で情報共有し準備をしてきた。アンケート等でいただいたお客様からの一つ一つの意見に対応出来るよう、改善しながら運営していく。
(2)施設所管課の評価	
	令和5年度からスタートした施設ではあるが、利用者と積極的に交流し改善点や工夫をして運営をしている。観光客に限らず、地域住民の交流の場としても活用している。
(3)次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)	
	今後も観光客だけでなく、地域住民の交流の場として柔軟に対応するとともにサービスの向上に努めて頂きたい。