

管理運営評価シート(令和6年度)

施設名称	村上駅前観光案内所	評価対象年度	令和 6 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6年4月1日～令和11年3月31日(5年間)	評価者(課長)	山田 昌実

1 令和6年度の実績

(1)事業実績

利用実績	来館者数 22,959人 問い合わせ電話件数 2,909件 観光ガイド催行件数 99件 利用者数1,289人 申込み電話、各種問い合わせ 1,000件 施設有料利用 12回 (特産品販売スペース 12回) 72,000円 施設減免利用 69回 (多目的ルーム 69回)
サービス向上の取組	①分かりやすい観光マップやイベント、公共機関の時刻表の掲示に努め情報の発信を行った。 ②お客様対応中にスタッフが感じた疑問点や対応策などを共有する機会を設け、接客の向上を図った。 ③特産品売り場のレイアウト変更に伴い、陳列方法や照明の当て方にも変化を加え、よりゆったりと特産品を見たり、選ぶ事が可能となった。

(2)管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (R4年度)	前年度 (R5年度)	当該年度 (R6年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	10,116	10,031	12,142	32,289	基本協定額: 60,878 千円
	利用料金	72	72	72	216	
	事業収入				0	
	自主事業収入		167	835	1,002	
	その他	22	19	8	49	
	収入合計 ①	10,210	10,289	13,057	33,556	
支出	人件費	7,280	6,722	7,543	21,545	
	福利厚生費	773	672	705	2,150	
	事務費	317	334	313	964	
	管理費	1,366	1,280	1,506	4,152	
	水道光熱費	790	681	772	2,243	
	修繕料	17	0	131	148	
	使用料・リース料	353	377	374	1,104	
	手数料・保険料	1	25	30	56	
	委託料	205	197	199	601	
	事業費	0			0	
	自主事業経費	0	11	85	96	
その他	464	764	943	2,171		
支出合計 ②	10,200	9,783	11,095	31,078		
収支差額(①-②)	10	506	1,962	2,478		

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(所管評価) (◎、△、×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)

(1) 指定管理業務実施上の課題
昨年度より、休職、退職に伴う人員の入れ替わりがあり、新たなスタッフを迎え新体制で本年度をスタートし、何とか運営している状況では有るものの、以前ほどスムーズに立ち行かない場面も見受けられた。今後も新しいスタッフの採用や、引き継ぎを行う事が有ると想定すると、改善が必要だと考えている。
(2) 課題解決に向けた取組
①PC、紙媒体含むデータの整理 長年蓄積されたPC内のデータファイルを整理し、管理業務のスマート化を進める。また、案内時に手引として使用している市内の観光情報をまとめ印刷された紙で保存された情報も古く成りつつ有るため、整理や廃棄処分を行う。 ②役割の確認 休職者の復帰を控えている事もあり、それぞれが自分の役割を理解し、責任を持って業務に取り組める様な環境を作る。
(3) その他
①利用者からの主な意見や苦情、対応策 圧倒的に多く耳にするのは、日曜日のバス運休に対する苦言である。 大町など町屋の散策は歩いて行かれる方も多く、問題とする声は比較的小さく感じるが、瀬波温泉を目指して来た観光客からの意見は辛辣である事が多い。(温泉の有る観光都市を謳いながら日曜のバスが皆無なのは信じられない。など) 現状、日曜日に瀬波温泉に向かおうとする観光客の主な移動手段は、タクシーかレンタサイクルとなっており、雨の日は瀬波温泉に行く目的そのものを諦め、次の電車の時間まで駅で待つことを選択される方も見られた。
②その他

4 全体的な評価

(1) 指定管理者の評価
カウンターでの観光案内やパンフレット送付など、観光案内所としての業務に対する利用者の反応は概ね好感触であり、今後も利用者の満足度を高めるべく知識、技術の向上と維持に努めたい。 一方で、ガイド申込みやレンタサイクルの貸出し手続きなどを含む事務作業の面に置いては、改善すべき点も有ると感じている。 フタッフや、ガイド会などの関係各位とのコミュニケーションを取りながら現場の状況に注視し、それぞれの業務がより円滑に進められるよう改善を行う。
(2) 施設所管課の評価
イベント情報を店頭や、目につくところに設置している。訪問者視点でのサービスに取り組み高評価を得ている。様々な問い合わせにも早急な対応をしている。
(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)
観光者の動向とニーズを把握し更なるサービスの向上、発展に取り組んで頂きたい。