

## 管理運営評価シート(令和6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 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5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)	評価者	

### 1 令和6年度の実績

#### (1)事業実績

利用実績	来館者数 6,006 人 問い合わせ電話件数 546 件 施設有料利用 12 回 (物産販売スペース 12 回、奥座敷 0 回、2F 0 回) 計 24,000 円 施設減免利用 19 回 (物産販売スペース 1 回、茶の間 5 回、奥座敷 10 回、2F 3 回)
サービス向上の取組	①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。 ②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 (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		9,112	9,090	18,202	基本協定額: 45,562 千円
	利用料金		38	24	62	
	事業収入				0	
	自主事業収入				0	
	その他				0	
	収入合計 ①	0	9,150	9,114	18,264	
支出	人件費		6,307	5,775	12,082	
	福利厚生費		676	599	1,275	
	事務費		351	330	681	
	管理費	0	813	784	1,597	
	水道光熱費		212	253	465	
	修繕料		58	36	94	
	使用料・リース料		167	164	331	
	手数料・保険料		8	11	19	
	委託料		368	320	688	
	事業費				0	
	自主事業経費		27	1	28	
	その他		719	678	1,397	
	支出合計 ②	0	8,893	8,167	17,060	
収支差額(①－②)		0	257	947	1,204	

## 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 第三者評価…指定管理者選定委員会

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	第三者評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、 その他特記事項があれば記入) ※第三者評価意見
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。	○	○	○:4名	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	○:4名	
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)	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
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。	○	○	○:4名	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	○:4名	
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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
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。	○	○	◎:1名 ○:3名	・飲食の販売 ・ていねいな対応
	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。	○	○	◎:1名 ○:3名	・飲料を置いて欲しいとのご要望に応じ、置くようにした点
	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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	◎:1名 ○:3名	・従業員が親切と感じた。
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。	○	○	○:4名	
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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	
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。	○	○	○:4名	
	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。	○	○	○:4名	

◎: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)	<b>指定管理業務実施上の課題</b>
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>鳥害や虫害がある。</p> <p>一部のユーチューバーにより、スタッフが許可無く撮影されるなどの事案が発生している。</p> <p>冬場(雪の日)ホールカウンター側の引戸付近に水漏れが発生している。</p>
(2)	<b>課題解決に向けた取組</b>
	<p>案内所だと認識してもらうため、大きなタペストリーを掲出したほか、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。</p> <p>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。</p> <p>ダスキンにより、白蟻対策工事が行われた。</p> <p>関係者出入口屋根下にスズメ避けの糸を張り、侵入を防いでいる。</p> <p>無許可撮影対策として、職員ネームプレートの表示をフルネームから「スタッフ」に統一。</p> <p>年末年始の案内所休館日や積雪のある期間は、駐車場にポールを設置。開館中も、関係者(利用者含む)以外の駐車場利用はしない。</p>
(3)	<b>その他</b>
	<b>①利用者からの主な意見や苦情、対応策</b>
	<p>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、入り口脇には「む」が目印の大きな青い暖簾も設置し、お客様が見つけやすいようにしている。</p> <p>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、ペットボトル飲料を置いている。</p>
	<b>②その他</b>
第三者意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が少ないのは仕方ないが、見どころはある町家なので、SNS等を通じた宣伝がされるとなお良いと思われる。</li> <li>・季節を感じる展示なども必要ではないか(外から見て足を止めたくなる様なもの)。</li> <li>・自主事業として新しいことを積極的に行っていこうという姿勢が良いと思う。</li> <li>・近隣に空き地があれば市で駐車場を整備してはどうか。</li> </ul>

### 4 全体的な評価

(1)	<b>指定管理者・第三者評価者の評価</b>
指定管理者評価	<p>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してきた。これからも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。</p>
第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応も良く、印象は良いと思う。</li> <li>・お客様の意見を取り入れ、新しく事業を考えるなどしている。</li> <li>・落ち着いた雰囲気良かった。</li> <li>・運営上の様々な工夫が見られた。来訪者へ丁寧な対応をされていて大変良い印象を受けた。</li> </ul>
(2)	<b>施設所管課・第三者評価者の評価</b>
所管評価	<p>スタッフの声がけや、休憩所としても利用できる場所からGoogleで☆4.7という高評価を頂いている。観光客だけでなく、地域住民の交流の場としても活用されている。</p>
第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内所としてスタッフが親切で印象は良い。外国人の対応は不安か。</li> <li>・駅前の案内所とは別の存在意義があると思うので、引き続き地域住民のため、積極的により良くしていただきたい。</li> <li>・問題なし</li> </ul>
(3)	<b>次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課・第三者評価者)</b>
所管評価	<p>地域住民の交流の場としても柔軟に対応するとともに、観光客への更なるサービス向上、発展に取り組んで頂きたい。</p>
第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人への対応も考えると良い。</li> <li>・2階の部屋は、まだまだ活用できると感じた。</li> <li>・駅前の案内所とは別の存在意義があると思うので、引き続き地域住民のため、積極的により良くしていただきたい。</li> <li>・問題なし</li> </ul>