様式第27号

# 管理運営評価シート（令和７年度）

| 施設名称 | 村上駅前観光案内所 | 評価対象年度 | 令和　7　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７年度の実績

### （1）事業実績

| | |
|---|---|
| 利用実績 | 来館者数　20975人　　問い合わせ電話件数　2476件<br>観光ガイド催行件数　83件　　利用者数 987人　　申込み電話、各種問い合わせ　911件<br>施設有料利用　　12 回　（　特産品販売スペース　12回　）　72,000円<br>施設減免利用　　102回　（　多目的ルーム　102回　） |
| サービス向上の取組 | 昨年度の課題、情報の更新と共有に励んだ。今後も常時継続し行う。<br>また、ミーティングや日々のコミュニケーションを通し、案内所業務での課題や、改善点、などを共有し業務の遂行が円滑となるよう務めた。 |

### （2）管理経費

（単位：千円）

| 区分 | | 前々年度（R5年度） | 前年度（R6年度） | 当該年度（R7年度） | 合計 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 収入 | 指定管理料 | 10,031 | 12,142 | 12,574 | 34,747 | 基本協定額：　62,512　千円 |
| | 利用料金 | 72 | 72 | 72 | 216 | |
| | 事業収入 | | | | 0 | |
| | 自主事業収入 | 167 | 835 | 817 | 1,819 | |
| | その他 | 19 | 8 | 19 | 46 | |
| | 収入合計　① | 10,289 | 13,057 | 13,482 | 36,828 | |
| 支出 | 人件費 | 6,722 | 7,543 | 8,067 | 22,332 | |
| | 福利厚生費 | 672 | 705 | 878 | 2,255 | |
| | 事務費 | 334 | 313 | 399 | 1,046 | |
| | 管理費 | 1,280 | 1,506 | 1,432 | 4,218 | |
| | 水道光熱費 | 681 | 772 | 805 | 2,258 | |
| | 修繕料 | 0 | 131 | 28 | 159 | |
| | 使用料・リース料 | 377 | 374 | 375 | 1,126 | |
| | 手数料・保険料 | 25 | 30 | 36 | 91 | |
| | 委託料 | 197 | 199 | 188 | 584 | |
| | 事業費 | | | | 0 | |
| | 自主事業経費 | 11 | 85 | 91 | 187 | |
| | その他 | 764 | 943 | 971 | 2,678 | |
| | 支出合計　② | 9,783 | 11,095 | 11,838 | 32,716 | |
| 収支差額（①－②） | | 506 | 1,962 | 1,644 | 4,112 | |

## 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）<br>（◎、△、×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。 | ◎ | ◎ | 過去の実例や個々の実体験などの情報、当時の状況や対応を共有し、対処法の共有を行っている。 |
| | 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。 | ◎ | ◎ | 交通事故発生時の実際の対応や流れを記録したものを職員で共有し、万が一に備えている。 |
| 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。 | ◎ | ◎ | 小中学校の校外学習対応、生徒らの制作物展示依頼を積極的に受け入れている。 |

◎：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**

スタッフの状況について、昨年度と比較し一定の経験を積んだメンバーが定着し、業務の遂行も安定しつつある。
反面、稀ではあるものの業務に対する慣れからか、型に嵌った対応を行い、個別に利用者の要望にコミットした対応が出来ていなかったのではないか？と見受けられる場面がある事も否定は出来ない。
利用者の要望を聞き取ることに注力し、相手（観光客・業者・同僚）の要望を的確に捉えた上で対応を決めることが重要と考える。

**（2）課題解決に向けた取組**

業務の中で問題点や、改善が望ましいと考えられる点についての改案をスタッフで共有。
利用者にとってより利便性の高い案内所を作るというしっかりとした目的意識をもって日々の業務に取り組む。

**（3）その他**

**①利用者からの主な意見や苦情、対応策**

障害のあるお客さまより、配慮ある対応を求められることがあった。
個々に様々な障害（症状）があるため、一律して対応を判断するのではなく、聞き取りを丁寧に行うなど、注意深く状況と要望を確認しそれぞれに適した対応が取れるよう心がける。

**②その他**

## ４　全体的な評価

**（1）指定管理者の評価**

従事しているスタッフの経験値が上がり、具体的なニーズを持って来館される方に応えることはおおむね出来ている。一方、当地の予備知識がない来館者に対してのご紹介やご案内に課題がある。スタッフがそれぞれの個人的知見をベースにご案内することに抵抗感をもっており、卒ない面白みに欠ける案内になっている。観光客のニーズが多様化する中、今後はこちらから来館者の潜在的なニーズにアプローチして解決できるような接待力をつけていってほしい。

**（2）施設所管課の評価**

パンフレットの送付を依頼された際、いつ頃来るか、交通手段は何かなど可能な範囲の詳細を聞き取り、一人一人に沿ったパンフレットを送付している。またパンフレットが手に取りやすい位置に配置されているため、混雑していた場合でも手に取れる形になっている。
観光客への対応について、トラブル等があった際は実際の状況や対応の共有を今後も徹底していただきたい。

**（3）次年度の管理運営に対する指導事項等（施設所管課）**

交通手段にもよるが、最初や最後に観光案内所を訪れることが多いと思うので、良い印象が残るよう柔軟な対応を今後も心がけていただきたい。