様式第27号

管理運営評価シート（令和７年度）

施設名称	村上市町屋造観光案内所	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5年４月１日～令和10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　6,593人　問い合わせ電話件数　260件 施設有料利用　12回　（ 物産品販売スペース　12回、奥座敷　0回、2階　0回 ）計　24,000円 施設減免利用　34回　（ 物産品販売スペース　2回、茶の間　3回、奥座敷28回、2階　1回 ）
サービス向上の取組	①各種イベント開催時には、インスタを活用し来館意欲の向上を図った。 ②休憩が出来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がけた。

（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	9,112	9,090	9,485	27,687	基本協定額：　46,623　千円
	利用料金	38	24	24	86	
	事業収入				0	
	自主事業収入			2	2	
	その他			19	19	
	収入合計　①	9,150	9,114	9,530	27,794	
支出	人件費	6,307	5,775	6,327	18,409	
	福利厚生費	676	599	645	1,920	
	事務費	351	330	291	972	
	管理費	813	784	746	2,343	
	水道光熱費	212	253	227	692	
	修繕料	58	36	28	122	
	使用料・リース料	167	164	165	496	
	手数料・保険料	8	11	12	31	
	委託料	368	320	314	1,002	
	事業費				0	
	自主事業経費	27	1	1	29	
	その他	719	678	764	2,161	
	支出合計　②	8,893	8,167	8,774	25,834	
収支差額（①－②）		257	947	756	1,960	

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

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、入り口を開け放っ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。

（2）課題解決に向けた取組

スタッフ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。
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。

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。
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。

（2）施設所管課の評価

来館者数が昨年度より増加していたことから、観光で村上を訪れた際の立ち寄り場となっていることが分かる。口コミにも気さくな女性スタッフが案内してくれると書かれており、スタッフの対応の良さが来館者増加につながっていると感じた。

（3）次年度の管理運営に対する指導事項等（施設所管課）

従事スタッフと観光協会間の情報共有を徹底し更なるサービスの向上を図るとともに、令和7年度に実施できなかったものを令和8年度に実施できるよう努めていただきたい。