

事業評価書

施設名称	酒田市観光物産館	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
所在地	酒田市 山居町一丁目1番20号	評価期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	(一社) 酒田観光物産協会 電話番号 0234 - 24 - 2233	施設所管課	地域創生部交流観光課 電話番号 0234 - 26 - 5759

施設利用状況	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度(計画)	指定管理期間合計
施設開館数(日)	364	365	364	364	364	1,821
利用者数(人)	676,412	719,442	667,466	705,849		2,769,169
指定管理業務の収支(円)						
利用料金収入						0
その他収入	225,091,403	220,321,525	220,534,495	228,194,598	235,227,000	1,129,369,021
指定管理料						0
支出	219,095,789	216,573,854	216,467,922	225,686,010	235,227,000	1,113,050,575
(うち人件費)	48,864,979	49,544,172	50,688,108	52,607,077	55,087,000	256,791,336
(うち修繕料)	2,674,479	1,545,620	2,388,560	1,634,925	1,917,000	10,160,584
差引	5,995,614	3,747,671	4,066,573	2,508,588	0	16,318,446

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
1 履行状況の評価			
1 業務執行に関する事項			
(1) 業務執行体制	業務執行体制(指揮命令系統、各業務の責任者等)が明確になっているか	○	○
(2) 人員の配置	施設の管理運営に要する人員を効率的に配置しているか	○	○
(3) 有資格者の確保	指定管理業務を遂行する上で必要な有資格者を確保しているか	○	○
(4) 職員研修の実施	職員の指導・研修が適切に行われているか	○	○
(5) 労働環境・条件	適切な労働環境や条件が確保され、労働関係法令が遵守されているか	○	○
2 業務手続きに関する事項			
(1) 再委託の禁止	市の承認なしに業務を第三者に委託、請け負わせていないか	○	△
(2) 再委託の管理	再委託先から報告書を提出させ、再委託業務を適切に管理しているか	○	○
(3) 取扱説明書の整備保管	設備・機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	○	△
(4) 管理記録等の整備保管	業務日誌や点検記録、修繕・故障履歴等が整備・保管されているか	○	○
(5) 報告書等の提出	業務報告書、事業報告書、事業計画書等が適切に提出されているか	○	○
3 施設の維持管理に関する事項			
(1) 点検・保守	施設・設備の点検・保守は確実にされているか	○	○
(2) 清掃・環境保全	清掃・環境保全(植栽、廃棄物処理、害虫駆除等)が適切に行われているか	○	○
(3) 保安・警備	マスターキー等の鍵の管理は適切に行われているか	○	○
(4) 備品等管理	市で準備した備品等に不足がなく、適切に管理されているか	○	○
(5) 施設・設備修繕	リスク分担に基づく、修繕は適切に行われているか	○	○
4 法令遵守・安全対策に関する事項			
(1) 法令の遵守	法令等で定められた書類を遅滞なく提出されているか	○	○
(2) 個人情報の取扱い	個人情報の漏洩、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のため必要な措置を講じているか	○	○
(3) 安全対策の確保	事故防止や避難訓練などの対策が適切に確保されているか	○	○
(4) 緊急時の対応	緊急時の連絡網や対応マニュアル等が整備されているか	○	○
(5) 指定管理者の資格	指定管理者の応募資格に抵触する事項はないか	○	○
総括評価		A	B
＜指定管理者の自己評価＞			
<p>計画通りの管理・運営業務を行った。日々の指導により電話等による接客向上に取り組んだ。国内外のエージェント、メディア、雑誌等への情報発信を積極的に展開。来館者の満足度向上と事故防止に努めるとともに、運営コストの削減による経営の健全化を図った。</p> <p>毎朝、建物周辺と駐車場、テラスの落ち葉や枝・鳥糞等清掃を職員が自主的に実施。冬期間の除雪は、出勤職員が自主的に実施している。毎日数回の巡回を実施、来館者の安全に配慮、テラスの濡れ状況により、早めに注意喚起物を設置。荒天時には、テラスへの立ち入りを規制している。駐車場誘導員未配置期間や誘導員不足時には協会職員が対応している。月次朝礼で売上高等の確認を実施し、職員の意識向上を図っている。理事の三分科会制による協会運営へ関与の深度化も図っている。特定社会保険労務士による労務管理会議を毎月開催している。無期転換雇用に伴う各種規則等の改定と、継続雇用の環境整備を実施。</p>			
＜施設所管課の評価＞			
<p>施設管理といった観点では、保守管理や清掃など適切に管理されている。運営についても公益事業(イベント開催事業)に繰出しを行いつつも黒字営業としており、評価できる。物産事業についても夢の倶楽協力を組織し、市内事業者からの仕入れ及び受託販売で利益を確保していることから、市の物産館としての機能は果たしている。課題としては市外への物産品のPRが脆弱である。</p>			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
2 サービスの質の評価			
1 施設の運営に関する事項			
(1) 開館日等の遵守	開館日・開館時間は守られているか（臨時開館等の手続きは適正か）	○	○
(2) 使用許可の手続き	施設の使用許可は条例等に従い適切に行われているか		
(3) 接遇対応の状況	利用者への接遇対応は適切に行われているか	○	○
(4) 情報発信	利用促進を図るため積極的な情報発信が行われているか	○	△
(5) 苦情等対応	苦情や要望、トラブル等に適切かつ迅速に対応しているか	○	○
2 施設の利用に関する事項			
(1) 施設の平等利用	一部の利用者への不当な利用制限や優遇措置は見受けられないか	○	○
(2) 利用料金の徴収	利用料金の徴収は適正に執行されているか		
(3) 利用料金の減免	利用料金の減免手続きは適正に行われているか		
(4) 事業の実施状況	事業計画書にある事業が計画どおり実施されているか	○	○
(5) 利用状況	利用者数が前年度の実績（又は当初の目標）を上回った（又は達成した）か	○	○
3 業務水準等に関する事項			
(1) 要求水準の状況	指定管理業務の要求水準は達成できているか	○	△
(2) 経費節減の取組	管理に係る経費を節減するための取り組みはされているか	○	○
(3) 地元貢献	地元貢献に資する取組み（地元雇用・地産地消）が行われているか	○	○
(4) 環境対策	環境に配慮した物品購入、省エネ、リサイクル推進等の対応が行われているか	○	○
(5) 自主事業の状況	自主事業の質は妥当であり、利用者ニーズを捉えたものであるか	○	○
総括評価		（うち評価対象項目数 12 本）	
		A	B
<p>《指定管理者の自己評価》</p> <p>接客については特に力を入れており、毎日の朝礼で接客ロールプレイングを実施し、お客様の立場に立った接客を展開している。職員研修会を2回実施、販売商品の製造工程を学び、お客様の満足度向上を図った。経費の削減では、お客様が不快にならない程度の節電、節水等の実施。</p> <p>木製ベンチ39個の寄贈を受け、夢の倶楽、山居倉庫周辺に設置、毎朝状況確認を実施、憩いのスペースを展開した。日々、観光客がくつろぐ姿がみられ、特にクルーズ船寄港時には多くの方が利用した。</p> <p>酒田市内事業者の物産販売を実施。最先端の商品情報等収集し、お客様目線での新商品開発を図っている。</p>			
<p>《施設所管課の評価》</p> <p>開館時間の徹底や開館前の清掃などは行き届いている。接客も一般的な水準は満たしていると感じている。取扱商品についても夢の倶楽協会からの協力を得ながら、売れる商品の開発、提案などを行っている。</p>			
3 サービスの安定性の評価			
1 指定管理業務の収支	指定管理業務の収支は良好であるか	○	○
2 区分経理の実施	指定管理業務と他の業務の経理区分が整理されているか	○	○
3 経理処理	適正な経理処理が行われており、支払遅延の発生等はないか	○	○
4 現金等の取扱い	現金や金券の取扱い、通帳の管理は適切に行われているか	○	○
5 団体の経営状況	団体の経営状況は良好であるか	○	○
総括評価		（うち評価対象項目数 5 本）	
		A	A
<p>《指定管理者の自己評価》</p> <p>収支は良好と判断している。</p> <p>経理処理については、税理士事務所に委託し毎月巡回監査を実施している。経理区分の疑義については、その都度税理士事務所と相談しながら対応している。</p> <p>現金については、別々の人による前日チェックと翌日チェックのダブルチェックを実施している。</p>			
<p>《施設所管課の評価》</p> <p>物産事業での利益の一部を公益事業に繰出ししている状況でも利益を確保している。毎月の税理士事務所からの監査も入っており、適正な会計管理が行われていると考えられる。</p>			
総合評価（各総括評価に基づく評価）			B
<p>《施設所管課による総合評価》</p> <p>夢の倶楽の運営及び観光用ホームページの運営、観光ガイド協会との連携など限られた人員の中での施設運営は評価できる。しかし、物産品の市外へのPRや売り込みについては期待する水準を達成できていないと考えている。</p> <p>また、イベントを主体とする公益事業についても後継者の育成が図られていない。</p>			
評価実施日			平成 31 年 4 月 30 日
指定管理者選定委員会評価			
<p>集客力向上への取り組みは着実に成果を上げており高く評価をしている。ただし、本施設だけではなく本市全体を考えた物産振興のための取り組みは期待する水準に達していない。</p>			
評価実施日			令和 元年 9 月 4 日
			B