

事業評価書

施設名称	酒田市観光物産館	指定期間	令和 2 年 4 月 1 日 ~令和 7 年 3 月 31 日
所在地	酒田市山居町一丁目 1 番 2 0 号	評価期間	令和 5 年 4 月 1 日 ~令和 6 年 3 月 31 日
指定管理者	一般社団法人酒田観光物産協会 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

年度	1 年目 (実績) 令和 2 年度	2 年目 (実績) 令和 3 年度	3 年目 (実績) 令和 4 年度	4 年目 (実績) 令和 5 年度	5 年目 (計画) 令和 6 年度	指定管理期間 合計
施設開館数 (日)	333	364	364	365	364	1, 790
利用者数 (人)	452, 269	381, 044	462, 015	499, 543	490, 000	2, 284, 871
<b>指定管理業務の収支 (円)</b>						
収入 ①	70, 592, 770	69, 013, 815	113, 790, 769	109, 535, 350	116, 520, 000	479, 452, 704
うち 利用料金						0
うち 指定管理料						0
うち 上記以外	70, 592, 770	69, 013, 815	113, 790, 769	109, 535, 350	116, 520, 000	479, 452, 704
支出 ②	83, 380, 954	89, 538, 230	99, 861, 317	113, 627, 161	114, 050, 000	500, 457, 662
差引 ①-②=③	▲ 12, 788, 184	▲ 20, 524, 415	13, 929, 452	▲ 4, 091, 811	2, 470, 000	▲ 21, 004, 958

評価項目	配点	評価基準	自己評価	所管課評価
<b>1 履行状況の評価</b>				
<b>1 業務執行に関する事項</b>				
(1) 業務執行体制	1	業務執行体制（指揮命令系統、業務責任者等）が明確になっているか	○	○
(2) 人員の配置	1	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	1	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	1	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	1	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	○	○
<b>2 業務手続きに関する事項</b>				
(1) 委託の管理	1	市への承認手続き、報告書等による履行確認等がなされているか	○	○
(2) 取扱説明書の整備保管	1	設備・機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	○	○
(3) 管理記録等の整備保管	1	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	○	○
(4) 報告書等の提出	1	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	×	×
<b>3 施設の維持管理に関する事項</b>				
(1) 点検・保守	1	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	1	清掃・環境保全（植栽、廃棄物処理等）が適切に行われているか	○	○
(3) 保安・警備	1	防犯対策や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	1	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	1	リスク分担に基づく、修繕は適切に行われているか	○	○
<b>4 法令遵守・安全対策に関する事項</b>				
(1) 法令の遵守	1	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	1	個人情報の漏洩、滅失等、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	1	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	1	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	○	○
<b>点数 (標準点 18 )</b>			<b>17</b>	<b>17</b>
<b>総括評価</b>			<b>B</b>	<b>B</b>

＜指定管理者の自己評価＞

1 - (1) 業務執行体制は、会長及び専務理事、事務局長の指揮命令のもと総務、幸の館、華の館、ファストフードの係長及び担当責任者に適切な指示をしている。1 - (2) 施設管理運営は、経験と知識に合わせ効率的に人員を配置している。1 - (3) 有資格者の確保は、地震津波火災に備え防火管理者・酒類販売管理者・食品衛生管理者の有資格者を確保している。1 - (4) 職員研修の実施は、施設利用者に対し接客・接遇、指導・研修・防災訓練・AED等救急救命講習を実施して接遇向上を図った。1 - (5) 労働環境・条件は、労働環境や雇用に係る労働関係法令を特定社会保険労務士による指導及び労務管理会議を毎月開催業務を執行している。業務手続きに関する事項、2 - (1) ~ (4)、再委託の禁止、採択の管理、取扱説明書及び管理記録等の整備管理、報告書等の提出は適切に行っているもの、本事業評価書の提出は遅れてしまった。3 - (1) ~ (5) 施設の維持管理に関する事項は、点検・保守、清掃・環境保全、保安・警備、備品等管理、施設・設備修繕は建物周辺と駐車場、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、スリップによる転倒を未然に防ぐなど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。前回指摘のあった備品台帳については、市との情報共有の部分改善した。4 - (1) ~ (5) 法令遵守・安全対策に関する事項は、法令の遵守、個人情報の取扱い、安全対策の確保、緊急時の対応、指定管理者の資格など適切に対応している。

＜施設所管課の評価＞

各種修繕や市の判断が必要な事項については逐一協議を行っていた。昨年課題としてあった備品台帳の更新は改善された。その他、毎月の業務報告書の提出がなされていない他、本事業評価書の提出が遅れた。今後は適切な時期の提出ができるよう所管課としても情報交換をしていきたい。

評価項目	配点	評価基準	自己評価	所管課評価
<b>2 サービスの質の評価</b>				
<b>1 施設の運営に関する事項</b>				
(1) 開館日等の遵守	1	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	1	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	1	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	2	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) 利用者ニーズへの対応	2	利用者アンケート等を行うとともに、苦情や要望等に適切に対応しているか	○	○
<b>2 施設の利用に関する事項</b>				
(1) 施設の平等利用	1	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	1	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	1	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	2	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	2	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	○	○
<b>3 業務水準等に関する事項</b>				
(1) 要求水準の状況	2	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	1	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	1	地元貢献に資する取組み（地元雇用・地元企業活用等）が行われているか	○	○
(4) 環境対策	1	環境に配慮した物品購入、省エネ、リサイクル推進等が行われているか	○	○
(5) 自主事業の状況	2	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	○	○
(6) 前年度評価の活用	2	前年度の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	○	○
<b>4 その他施設の性質又は目的に応じて必要と認める事項（指定管理者選定時の追加評価項目）</b>				
(1)	2	取扱予定商品が概ね市内企業等の物産品であるか	○	○
(2)	2	物産販売による収益により、観光振興に寄与しているか	○	○
(3)	2	市の観光の中心施設として、市内全域に効果が波及しているか	○	○
(4)	2			
(5)	2			
<b>点数（標準点 27）</b>			<b>27</b>	<b>27</b>
<b>総括評価</b>			<b>A</b>	<b>A</b>
<b>＜指定管理者の自己評価＞</b>				
<p>1. 施設の運営に関する事項は、1-（1）開館日等の遵守については、コロナへの対応として営業時間の短縮等変更許可申請を提出し、平常時は9:00～17:00、12月から2月は9:00～16:30に短縮しているが、令和6年度からは従前に戻し、平常時は9:00～18:00、12月から2月は9:00～17:00の営業とする。1-（2）使用許可の手続き、接遇対応の状況は適切な対応をした。情報発信は観光案内や電話等による接客向上に取り組み、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。市内施設や宿泊、飲食店への誘導・回遊案内を積極的にしている。苦情等対応は大きな苦情もほとんどなかったが要望等に対応した。2-（1）施設の平等利用は、不当な利用制限や優遇措置はなかった。2-（5）利用状況は、利用者数が令和4年度の462,015人に対し令和5年度は499,543人と108%の増、売上は2億2千700万円（税別）から2億7千917万円の122%増と前年を上回った。3. 業務水準等に関する事項は、（1）要求水準の状況は酒田市観光物産館の管理に関する包括協定並びに管理運営にかかる仕様書の水準に合わせ達成した。（2）経費節減の取組は、LED照明への更新や可能な箇所の節電、トイレ流水量を調整し水道水の節減、大量のケヤキ枯葉処理を有料ごみ処理をしないで必要な方から肥料等に利用してもらっている。（3）地元貢献は、雇用はもとより物産館の納品業者は基本的に酒田市内の事業所で地産の素材を使用することを基本に物産品の開発にあたってもらっている。物産館の運営に伴い使用購入する物について地元企業から購入を基本としている。（4）環境対策は、照明器具等は省エネタイプを購入し、コピー機トナーは再利用の物品利用をしているなど環境に配慮した物品購入を行っている。（5）自主事業の状況は、利用者のニーズを的確に捉えた事業を行っている。</p>				
<p>従業員への接客指導や毎朝の清掃の徹底により、来館者へ質の高いサービスを提供することができている。</p>				

評価項目	配点	評価基準	自己評価	所管課評価
<b>3 サービスの安定性の評価</b>				
1 指定管理業務の収支	1	指定管理業務の収支は良好であるか	△	△
2 区分経理の実施	1	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	1	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	○	○
	1	財務諸表は法令等に準拠して作成されているか	○	○
	1	損益計算書の数値が適正に収支決算書（様式18の1）に表示されているか（数値が一致していない場合は対応関係の説明を求めること）	○	○
4 現金等の取扱い	1	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	1	団体の経営状況は良好であるか	○	○
	1	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか（監査報告書により確認）	○	○
	1	事業の存続を脅かす異常事項が指摘されていないか（監査報告書により確認）	○	○
点数（標準点 9）			8.5	8.5
総括評価			B	B
<b>《指定管理者の自己評価》</b> 3-1 指定管理業務の収支は、令和4年度から良好な状況に向いてきている。区分管理の実施は、指定管理業務とイベント業務の経理区分は整理されている。経理処理は、税理士事務所に委託し毎月巡回監査を実施して、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。現金や金券の取り扱い、通帳の管理は適切に行われている。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。団体の経営状況としては、コロナ前の令和元年度の売上2億9千923万円（税別）に対し、令和5年度は2億9千917万円（税別）と93%まで回復しており、完全には戻っていないが健全な状況と考えている。		<b>指定管理者自己評価実施日</b> 令和6年4月30日		
<b>《施設所管課の評価》</b> アフターコロナの中、創意工夫を行い安定的な運営がなされている。				
<b>総合評価（各総括評価に基づく評価）</b>				<b>B</b>
<b>《施設所管課による総合評価》</b>		<b>評価実施日</b> 令和6年5月30日		
当施設は本市の重要な観光物産施設の一つであり、本市を訪れる観光客の多くが当施設を利用している。また、クルーズ船寄港時には、山居倉庫の位置的状況も相まって観光事業・物産事業ともに本市を訪れる外国人へもサービスを提供できている。ただし、各種報告書の提出については改善していただき、適切な指定管理業務に努めていただきたい。				
<b>指定管理者選定委員会評価</b>				<b>B</b>
		<b>評価実施日</b> 令和6年7月16日		
包括協定、年度協定及び仕様書に沿って、おおむね適正な施設運営がなされている。また、従業員への接客指導と毎朝の清掃の徹底等による質の高いサービスの提供や情報発信の積極的な展開などが利用者数及び収入増加に寄与したと評価する。業務報告書・事業評価書の提出については、施設所管課との連絡調整を行い適切に対応されたい。				