

令和2年度 十和田市指定管理者総合評価シート(市⇒指定管理者)

施設名	十和田湖観光交流センター	
指定管理者名	一般社団法人十和田奥入瀬観光機構	
指定期間	3年中2年目	平成31年4月1日～令和4年3月31日
施設概要	十和田湖、奥入瀬渓流等の観光に関する情報、市民との交流の場等を提供することにより、本市の魅力の発信及び賑わいの創出を図り、もって本市の観光の振興及び地域社会の活性化に資するために設置	
指定管理者の業務	観光交流センターの使用の許可に関する業務 観光交流センターの使用に係る利用料金の徴収に関する業務 観光交流センターの備品等の維持管理に関する業務 その他必要と認める業務	
指定管理に要する総事業費	15,406千円	
指定管理に要する総人件費	10,961千円	
指定管理施設で就業する全職員数	常勤職員 2 人、非常勤職員 2 人	

整理番号	※記入不要

施設所管課	商工観光課
-------	-------

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由	
管理運営状況	開館時間、休館日の状況	施設によるサービスが協定等に基づき適切に提供されている。	B	施設によるサービスが適切に提供されている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用時間が遵守されている。
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用日が遵守されている。
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用期間が遵守されている。
	使用許可及び減免の状況	手続が円滑に行われている。(手続に要する書類が整備されているか)	B	条例及び規則に基づき手続が円滑に行われている。
		処理が適正に行われている。(事務処理に時間を要していないか)	B	事務処理は適正に行われている。
		適正な判断基準により減免されている。(減免すべきものを徴収、又は減免すべきでないものを減免していないか)	B	条例及び規則に基づき適正に処理されている。
	適正な人員配置	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。	B	業務基準書で定めた適切な人員が配置されている。
		法令等に定められている人員配置基準を満たしている。	B	法令を遵守し配置されている。
		人員配置が過剰、過少ではない。(直営時又は類似施設と比較)	B	必要人員が適切に配置されている。
		必要な資格、経験を有する人員が適切に配置されている。	B	業務基準書に定めた経験者が適切に配置された。
		技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	令和2年度は研修等は未実施だが、業務基準書に基づき、適正な人員配置、施設管理に努めた。
	法令の遵守	関係法令を遵守していると認められる。	B	関係法令を遵守していると認められる。
	維持管理業務(清掃、警備など)	利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全な管理設備機器等について協定等に基づき、定期的に安全確認を行っている。	B	業務基準書に基づき必要な保守点検を定期的に行い、施設の安全確認を行っている。
		清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき清掃業務、苑内の植栽管理など適切に実施されている。
		利用者の安全を保つために必要な措置(立入禁止区域の指定及び危険箇所の注意喚起等)が適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき安全措置が適切に実施されている。
協定に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。		B	業務基準書に基づき必要に応じて適切に実施されている。	
修繕内容について、市に報告が行われている。		B	業務基準書に基づき適切に報告が行われている。	
法定点検が確実に実施されている。		B	業務基準書に基づき適切に法定点検が行われている。	
文書の管理保存	施設の管理記録が整備されている。	B	業務基準書に基づき適切に整備されている。	
	管理記録(施設の利用状況及び定期点検の実施状況等の記録)について定期的に市に報告が行われている。	B	業務基準書に基づき定期的かつ速やかに報告されている。	
	管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。	B	業務基準書に基づき適切に保管管理されている。	
報告書等の提出	事業計画、月例報告、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。	C	各種報告書の提出にたびたび遅延が見られた。	
管理終了後における引継ぎ	業務の引継ぎや設備等の原状回復を適切に行った。		該当なし	
備品の管理	備品台帳を基に適切な管理が行われている。	B	備品台帳を基に適切な管理が行われている。	
	利用者への設備・備品の貸出について、問題が生じていない。	B	特に問題は生じていない。	
	提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B	特に問題は生じていない。	
運営状況	施設利用状況	近年又は市の直営時と比較して、利用実績が妥当である。	B	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、来館者数は19,343人の減(前年度比54%)となったが、新たにワーケーション推進に向けた企画・運営を行い、集客に努めた。
	サービスの向上に向けた取組	市民のニーズを踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを市とともに的確に行っている。	B	アンケートの実施などにより市民ニーズの把握に努めるとともに、常に市と連携を取り的確に行われている。
		費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。	B	市内外のチラシやパンフレットを積極的に取り寄せ、またインターネット・SNS等を通じた情報発信などにより効率的・効果的なサービス、事業の実施に努めている。
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	職員の接遇は適切である。
		接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	令和2年度は研修等は未実施だが、職員の適切な接遇に努めた。
	直営時と比較して、苦情が少ない。	B	特に問題は生じていない。	
自主事業	自主事業が積極的に開催され、施設の利用促進に大きな効果があった。	B	時代のニーズに合わせて、ワーケーション推進に向けた積極的な企画・運営を行い、施設の利用促進を図っている。	
	自主事業が、施設の目的に沿って、市民等へのサービスの向上に貢献している。	B	施設の目的に沿った自主事業を実施し、来館者へのサービス向上に貢献している。	

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
指定管理料	指定管理料の執行状況	市と協定した予算の範囲内で、適正かつ効率的に予算を執行している。	B	適正に予算を執行している。
	利用料金(使用料)の取扱い	利用料金制の適正な運用が行われている。(料金設定について協議を経ている。)	B	適正な運用が行われている。
		利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく安定している。	B	前年度実績と比較し大きな変化はなく、安定している。(R1:0.13%、R2:0.38%)
		徴収した使用料が適正に管理され、市に納められている。 ※使用料の徴収委託している施設に限る。		該当なし
	経費節減状況	費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。	B	節電などにより経費縮減に努めている。
		清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫されている。	B	適切な水準を保ちながら、委託業者との契約内容を精査し、経費が最小限となるよう工夫、努力している。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)について、直営時又は前年度と比較して、大きな変化がなく安定している。または利用者が増え、コストが低く抑えられていて効率的な運営が行われている。	B	新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減により、一人当たりのコストは増額となっている。(R1:335円/人、R2:670円/人)
収入の増加	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	B	十和田湖の魅力やクーポン・まち歩き等のお得情報を発信し、認知度の向上やリピート率アップに努めている。	
	自主事業を展開するなど、利用者数増等による収支改善の努力が行われている。	B	ワーケーション推進のため、有料の備品レンタルを行う等、自主的に事業を展開している。	
経理区分	法人等の会計と指定管理料の会計が適切に区分されている。(口座が指定管理用として設けられている。)	B	適切に区分されている。	
危機管理対策	事故防止対策	利用者の安全確保対策を徹底している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		安全対策について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。	B	管理運営組織図等が適切に整備されている。
		事故等の緊急時に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や市との連絡体制が適切に整備されている。	B	管理運営組織図等が適切に整備されている。
		事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、訓練等が行われている。	B	管理運営組織図等が適切に整備され、訓練が行われている。
		実際の緊急時には、適切に対応できていた。	B	実際発生しなかったが、迅速に対応し適切に報告する体制が整っている。
その他	保険の加入状況	賠償の規模が、市がこれまで直営で行ってきた賠償額と同等以上である。(募集要項で要求していた基準を維持している。)	B	業務基準書に基づき適切に保険加入している。
	守秘義務	管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	個人情報保護	指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
		指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用が行われていない。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	情報公開	管理を行う施設に関する情報の開示及び情報提供のために必要な措置が講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
連絡調整等	関係団体、地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。	B	関係団体等との調整について常に市と連携を取り、適切に行われている。	

【 指定管理者から市に対する要望・提言等 】 ※指定管理者から提出された自己評価シートに記載された事項をそのまま転記する。

特になし

【 講 評 】 ※評価の結果について、総合的な評価内容を文章により記入する(指定管理者からの要望・提言等も含む)。

施設の設置目的を理解したうえで、指定管理業務基準書に基づいた管理業務を概ね実施している。
施設管理では、適切な点検を行い安全管理に努めているが、報告書等の提出にたびたび遅延が見られたため、改善が必要である。
ホームページ・SNS等で積極的に情報発信を行うほか、多言語に対応した職員を配置し、来館者へのサービス向上に貢献している。
また、アンケート等により利用者ニーズの把握に努め、ワーケーション推進に向けた取組を開始し、利用促進、集客に努めていることは評価できる。
以上の点から、総合的に良好な管理運営を行ったものと評価する。