

## 令和6年度 指定管理者の管理運営に対する年度評価シート

施設概要			
施設名	山形国際交流プラザ		
指定管理者（選定方法）	一般財団法人 山形コンベンションビューロー（選定方法：非公募）		
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日		
利用料金制導入の有無	有		
施設所管課	商工観光部観光戦略課		
評価			
評価の区分	S	協定書、仕様書どおりに実施され、計画や目標を上回る実績（効果）があった場合	
	A	協定書、仕様書どおりに実施され、概ね計画や目標どおりの実績（効果）があった場合	
	B	協定書、仕様書どおりに実施されたが、計画や目標を下回る実績となるなど（効果が少ない場合を含む）、改善を要する必要がある場合	
	C	協定書、仕様書どおり実施されなかった場合	
	-	評価項目が該当しない	
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	A
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	受付・接客	接遇向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取り扱いは適切に行われたか	A
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	A
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A
利用状況	事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A
	開館日数	開館（日数）は適切に行われたか	A
	開館時間	開館（時間）は適切に行われたか	A
事業実施の状況	利用件数	利用件数は目標を達成したか	A
	事業内容	事業の内容は施設の設置目的にあう適切なものであったか	S
	の満足度査定	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか
維持管理の状況	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	S
	清掃（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	清掃（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保安警備	業務は計画どおり適切に行われたか	A
収支の状況	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
	利用料金	利用料金は目標を達成したか	A
	利用料金の収受	利用料金の収受は規定の料金を適正に収受するなど適切に行われたか	A
	利用料金の減免	減免の申請手続がなされた場合、処理は適切に行われたか	A
	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか	A
総括評価	収入の増加	収入増加についての取り組みは適切に行われたか	A
	大規模改修の影響により、11月1日～30日の1か月間展示棟を休館したことから利用料金収入は前年度より減収となったが、指定管理料の追加補正を行うことなく運営を完遂出来たことは、指定管理者による展示棟以外の利用促進及び経費節減の成果といえる。稼働率においては、外構が前年度より9.1%増加し過去最高の実績となったほか、国際交流広場においても初めて稼働率が50%を超える実績であった。引き続き新たな利用先を模索する等、利用拡大に向けた取り組みを継続してほしい。また、今後も継続して改修が実施されるため、市と連携をとりながら利用者への影響を最小限に出来るよう検討していただきたい。		
自主事業である「ビッグウイングフェスティバル」については、コロナ禍以降実施を見送っていたステージイベントを再開し、子どもたちによる和太鼓演奏やダンスの披露が行われた。また、これまで開催してきた村山広域まるごとマルシェやパンマルシェに加え、イベントに出演した子どもたちや保護者も楽しめるeスポーツ大会・体験会やお茶席を新たに開催したことで滞在時間が長くなり、より盛り上がりを感じられた。今後もターゲット層を選定し、相乗効果を得られるようなイベントとなることを期待する。			