

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	山形市観光案内センター		
指定管理者（選定方法）	一般社団法人 山形市観光協会（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	無		
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	
	一	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
	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
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	
利用の状況	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
	利用人数	利用人数は目標を達成したか	S
	利用件数	利用件数は目標を達成したか	S
事業実施の状況	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	A	
の満足度調査	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	A
	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
維持管理の状況	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
	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
収支の状況	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			
施設の管理運営については仕様書等に基づき適切に実施している。展示ブース及び事務所を訪れる利用者数が目標値比で25%増となっており、観光情報提供を行う施設として重要性が増すなか、利用者アンケートの結果が高い満足度であることは日頃より来訪者のニーズ把握とニーズを踏まえた対応を行っているものと評価できる。			
近年インバウンド客が増加する等多様な来訪者が山形市を訪れていることから、多様なニーズを迅速に把握・対応するとともに、そのノウハウを市内の関係団体と共有することで、当施設のみならず市全体の来訪者の満足度向上に努めていただきたい。			