

令和5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	平成31年4月1日～令和6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	接客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、取り扱いが適切に行われたか	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
開館時間		開館（時間）は適切に行われたか	A
利用件数		利用件数は目標を達成したか	A
事業実施の状況	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	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	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
	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
総括評価			
新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類へ移行し、経済活動が活発化した結果、利用件数が前年比112.8%（232件増）となった。また、外構は過去最高の利用件数となったことから、コロナ禍を経て当該施設の新たなニーズが生まれたと考えられる。引き続き効果的なPR活動を推進し、利用件数や利用料金収入等の増加に努めていただきたい。 平成26年度より自主事業として開催している山形ビッグウイングフェスティバルにおいて、10回目の記念開催として様々な企画展を実施したほか、広報を工夫するなど誘客促進を図る取り組みを行った結果、目標を大きく上回る来場者数に繋がったことは評価できる。 来館者アンケートや情報交換会において、対応可能なものから速やかに対応したことが、高い満足度を得た要因のひとつだと考える。引き続き可能なものから速やかに対応するとともに、回収数の増加に向けた取組を継続していただきたい。			