

令和5年度 指定管理者の管理運営に対する包括評価シート 【評価対象期間】
令和元年度～平成4年度

施設概要			
施設名(所在地)	山形国際交流プラザ 山形市平久保100番地		
施設目的	学会・大会・見本市・展示会など、あらゆる分野に利用できる複合コンベンション施設として、国際化の推進、産業の振興及び文化の向上等に資することを目的とする施設。		
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(非公募)		
指定管理期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		
指定管理者が行う業務	1 プラザの事業の実施に関する事 2 管理物件の維持管理に関する事 3 プラザの使用の許可・不許可・許可の取消し等に関する事 4 プラザの休館日を変更し、又は臨時に休館すること 等		
利用料金制導入の有無	有		
施設担当課	商工観光部観光戦略課		
評価区分	評価項目	評価ポイント	審査委員会
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	A
満足度の調査	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	A
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

施設担当課の考え方

プラザの設立目的でもある産業・文化の振興や利用促進に寄与する取り組みとして、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や、より良いサービスの提供を目指し開催した利用者情報交流会など積極的に実施している点は評価できる。新型コロナウイルス感染症の分類が5類に引き下げられたことから、経済活動の再開の動きが加速することが見込まれるため、この機を逃さず積極的かつ効果的なプロモーション・誘致活動を推進していただきたい。

利用者アンケートについては、来館者数に対する回収数の低さが未だ課題として挙げられる。山形ビッグウイングフェスティバル等自主事業への来場者に対してもアンケートを配布するなど改善に向けた取り組みを引き続き実施していただきたい。また、アンケート結果においても、空調などの設備に関する声が目立ってきた。建設より28年が経過し、設備の更新や修繕の時期に差し掛かっている。令和6年度から長期にわたる修繕が計画されているが、突発的な不具合・故障の発生も想定されることから、定期点検のみならず日常的な保守点検を丁寧に行い、利用者に危害が及ぶことの無いよう、安全確保に努めていただきたい。なお、修繕については、優先順位を明確にし、計画的な執行に努めてほしい。

収入増に向けた積極的取り組みも重要だが、長期的な大規模大会の開催等、突発的な収入増が見込まれ、尚且つ利益が客観的に過大と認められるような場合にも適切な対応ができるよう、日頃から市と指定管理者の双方が現状の把握に努め、情報共有をより密にしていく必要がある。

包括評価の結果

全ての評価項目がB評価以上であるため、総合評価は「良好」とする。