

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～令和4年度

施設概要			
施設名(所在地)	山形市観光案内センター 山形市城南町一丁目1番1号		
施設目的	山形の観光に関する情報の収集及び提供等を行う施設を設置することにより、観光の推進及び地域経済の活性化を図ることを目的とする施設。		
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 センターの事業の実施に関すること 2 センターの建物又は附属設備若しくは備付けの物品の維持管理に関すること 3 センターの使用の許可・不許可・許可の取消し等に関すること 4 センターの開館時間、使用時間の変更、臨時休館に関すること 等		
利用料金制導入の有無	無		
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
	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	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	B
	利用件数	利用件数は目標を達成したか	A
施事業の状況	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
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	C
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

施設担当課の考え方

観光協会の強みとして「会員が多数いること」「観光関係者とのネットワークがあること」「地域に根付いた組織であること」などが挙げられる。この強みを武器に、積極的な情報収集や、観光関係者同士の相互連携を図り、山形の観光誘客推進及び地域経済の活性化に繋げてほしい。

例えばアンケートのやり方や内容を見直すことで、利用者が求めていることを今以上に詳細に把握できるようになる。また展示ブースやパンフレットにデジタルの要素(QRコード等)を取り入れることで、より多くの情報を観光客に提供できるようになる。利用者目線、観光客目線の情報発信を意識し、自身が他の観光地に行った時のことを想像しながら、小さなことへも工夫を凝らしてほしい。

当該施設で得た情報を元に観光する者もいるため、分かりやすく、簡潔、そして興味を惹かれるような観光案内を実現できる施設であることを望む。施設の利用自体に収益性はないものの、観光案内の先にある飲食店や観光施設で利益が生まれるように、趣向を凝らしながら施設を運営していただきたい。

包括評価の結果

C評価があるが改善されたため、総合評価は「概ね良好」とする。