

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

			管理No.
施設の名称	東ふ頭交流施設	指定管理者	GOOD LIFE ISLAND合同会社
所在地	酒田市船場町二丁目5番15号	県担当課	空港港湾課
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和24年3月31日	(電話番号)	(023-630-2625)
検証期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証
------	--------------	------------------

1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況

① 管理・運營業務の履行状況	・協定書と仕様書に従い、適正に業務を履行しているが、計画の2倍以上の来館者数で推移しており、それに伴い運営側の業務量、経費も想定以上となっている。	評価	<<評価の理由>> 協定書や仕様書に基づき、施設・設備の管理、保守点検及び施設利用の調整について、適切に実施されていた。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	・来館者数実績の通り、空間の限界を超える来館者数となっており、料理の評価は高いが“せまい、歩けない”といった口コミ評価が書かれ始めている。 ・イベントスペースの活用についても相談増えているが、席数を圧迫できないことや、山車の保管により空間が活かしきれしていない。 ・冬季の気温が低すぎてイベントスペースが活用不可能となっている。 ・昨今の電気代の値上げにより共益費は大きく跳ね上がり、原材料高騰とあわせて運営、テナントともに大きな負担となっている。	A	<<課題等の原因分析>> ・令和3年度に建物の改修は完了しており、今後、改修等によりスペースの拡大を行うことは現実的に難しい。そのため、座席の配置等の工夫により対応する必要がある。
課題、問題点への今後の対応	来館者数の増加でスペースの不足など新たな課題も出てきている。座席の配置や屋外のテラス席の活用方法、集客のピークタイムの分散など、指定管理者と県で協議をしながら具体的な対応策を検討し、適切な管理・運営を行っていく。		

2 利用者からの要望等への対応

① 意見・要望等及びその対応状況	・来館者からの聞き取りや、SNS、口コミサイトの活用により、意見・要望の集約と対応に努めた。 ・口コミ評価は高く、常連客も増え始めており、ターゲットとしての地域住民の利用は増えている。 ・宴会利用、イベントスペースの利用の問い合わせも増え始めている。	評価	<<評価の理由>> SNS等を活用し、観光客だけではなく、地元住民にも積極的に施設利用を働きかけている。
意見・要望等への今後の対応	令和4年度の来館者数は、9月オープンにもかかわらず122,861名と、当初の目標値である年間80,000人を大きく上回る結果となった。指定管理者のSNS等を活用したきめ細かな広報活動や、利用者からの要望への迅速な対応の成果であり、今後も継続して取り組んでいきたい。		

3 指定管理者制度活用の効果

① サービスの向上	・SNSの継続による新しいトピックの発信。 ・座席配置の工夫などにより、動線の確保とピーク時席数の最大化を図った。 ・積極的なメディア取材対応を行った(食以外にも、釣り関連など)。	評価	<<評価の理由>> 県だけでは難しいSNSによる継続的な情報発信やメディアの取材対応を積極的に実施し集客につなげていた点や、毎月入居テナントとの意見交換の場を設け施設全体のサービス向上につなげていた点は大きい評価できる。
② 経費の節減	・LEDへの切り替え、空調の調節などこれ以上できないほど省エネルギー化。清掃などを運営側で実施するなどミニマムな支出体制をとっている。 ・有料広告を実施せず、SNSでの展開やロケ誘致などでメディア露出。	評価	<<評価の理由>> イベントスペースの照明をLED化するなど、省エネに積極的に取り組んでいた。また、SNSや積極的なテレビロケの誘致などを行い、経費をかけずに利用者数の増加につなげていた。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	・貸切宴会、セミナー、展示会、イベントなどの様々な施設利用方法の模索と実行。	評価	<<評価の理由>> 地元の企業・団体の宴会利用や、他団体との共催によるイベントなどを積極的に行っており、本港地区に新たな賑わいを創出している。

総合的な評価	令和4年度は施設のオープン初年度であり試行錯誤しながらの管理運営であったが、県内外からの観光客だけでなく、地元住民にも積極的に施設利用を働き掛け、当初想定を大きく上回る来館者数を記録した。年度の後半には徐々に運営も安定し、継続的に高い集客数を維持していた。 また、利用者へのサービス向上や意見・要望への対応についても、口コミサイト等を活用し迅速に対応しており、大いに努力していると評価できる。		
--------	---	--	--

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
- B : 概ね適正に実施されている。
- C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
- D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。