

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	山形県観光情報センター	指定管理者	公益社団法人山形県観光物産協会
所在地	山形市城南町一丁目1番1号	県担当課	観光復活推進課
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日	(電話番号)	(023-630-2372)
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	<ul style="list-style-type: none"> 指定運營業務仕様書、事業実施計画書に基づき管理運営を実施した。 専従嘱託職員が勤務シフトにより行い、繁忙期等は、他の当協会職員がサポートする等して滞りなく業務を遂行した。 センター内の装飾に関しては、第一に来館者のニーズを尊重し、併せて、新型コロナウイルス感染症予防対策を万全にし、また、季節に即した演出を心掛けた。 	評価	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> 協定に基づき、概ね適正に実施されている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> 情報センターの電話機は、平成18年9月で供給終了、また、平成20年9月で修理対応が終了しており、新機種への交換が必要。 シャッターの開閉器についても経年劣化が進んでいることから交換が必要。 情報センターは、オープンスペースであるため、案内、相談カウンター付近の冷暖房が効きにくく、職員の体調管理も重要。 		<<課題等の原因分析>> <ul style="list-style-type: none"> 設備の経年劣化が進んでいるため、優先順位を考慮しながら、今後とも計画的に修繕を実施していく必要がある。
課題、問題点への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> 電話機交換の予算措置がなされ、令和5年度中の交換が決定している。その他については、引き続き県と指定管理者とで協議しながら、改善に努める。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見及び要望等は、協会及び県とも共有を行い速やかに対応した。 観光地や観光施設等への意見等は、当該施設等へ速やかに連絡し、改善を促した。 接遇面については、その都度職員と事案を共有するとともに研修等により資質の向上を図った。 	評価	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> 意見、要望等に対して、適切に対応している。
意見・要望等への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者からの意見及び要望等には適切かつ迅速な対応を行うとともに、県内の観光関連施設等とも連携を図りながら一層のサービスの向上に努める。 		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 当協会は、県内全市町村、全市町村関連観光等協会、県内観光物産関連団体等560超会員からなる県内最大規模の公益団体であり、会員間のネットワークを通じ、情報収集を行い、情報センターでは、常に的確かつ、最新の情報を提供するよう努めている。また、観光庁から「観光施設における心のバリアフリー施設」の認定を受け、バリアフリー観光のサービスの向上に努めた。 新型コロナウイルス感染症の収束が望めない中ではあるが、徹底した予防対策に取り組み、アフターコロナを見越した情報収集及び情報発信を行い、入館者数(昨年対比144.8%)、案内件数(前年対比194.9%)と大幅に増加した。 	評価	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の有するネットワークを存分に活用し県内の幅広い旬の観光情報を収集・発信している。 コロナ禍の中にあって、感染症拡大防止対策と利用者拡大の双方にバランスよく取り組み、コロナ以降では最も多くの入館者数を確保した。また、公式観光サイトではコロナ前を含め過去最大の年間アクセス数を達成した。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> エネルギー管理基準を厳守し、光熱費等の節減に努めた。 有機EL及びLED照明等を活用し、節電に努めた。 	評価	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> 観光情報発信拠点として必要な明るさを維持しながら、効果的な経費節減策を実施している。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> 山形県グリーンツーリズム協議会と連携し、定期的にイベントを開催し、情報の発信等に努めた。 当ビルアトリウムでのイベント、更には、駅西地区の公共施設(県総合文化芸術館)とも連携し、情報センター内の賑わい創出及び集客を図った。相乗効果により、今後は、一層の利用拡大が期待できる。 	評価	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの影響がある中、関係団体との連携やイベントの実施方法の工夫に取り組みながら、施設内の集客及び効果的な情報発信を行った。
総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> 協定に基づき、概ね適正に運営されている。 今後とも、利用者のニーズに応じた観光案内、情報発信、関係団体と連携したイベントの開催等に取り組み、利用者の拡大及び利便性の向上に努めること。 		

【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。