

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 観光復活戦略課 (電話番号) (023-630-2372)	
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和6年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日 ~ 令和4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、また、季節に即した演出を心掛けた。 	評価 B	<<評価の理由>> 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"> 前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大により、また、全国的なまん延防止重点措置等の発令等により、来館者及び電話照会が大幅に減少した。 来館者数56,634人(前年対比80.9%)、カウンター案内件数1,352件(前年対比104.1%)、電話照会件数1,110件(前年対比30.8%) 情報センターの電話回線が現在ISDNであるがISDNのサービスが令和5年に終了するため光回線への変更が必要。 		<<課題等の原因分析>> 前年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響により来館者は減少した。 一方、インターネットのアクセス数はコロナ前と比較し飛躍的に伸びていること等から、引き続きウィズコロナ、アフターコロナに対応した観光誘客・情報発信の取組みが必要。
課題、問題点への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ウィズコロナ及びアフターコロナを見据えた利用者回復の検討として、市町村、県内各観光協会及び関連団体との一層の連携強化を図る。 HP「やまがたへの旅」及びその他SNSの充実を図り、対面方式以外でも満足感の得られるサービスの提供に努める。 		
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 B	<<評価の理由>> 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	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"> 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。 新たな新型コロナウイルス感染症の予防対策として、入場ゲートと退場ゲートを指定し、利用者同士の接触をできるだけ回避した。 	評価 B	<<評価の理由>> 新型コロナウイルス感染症対策にも留意しつつ、観光客の多様なニーズに対応できるよう職員の接遇教育や情報発信の工夫を実施している。
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 B	<<評価の理由>> 観光情報発信拠点として必要な明るさ等を維持しながら、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。 アトリウムでのイベントと連携し、情報センター内の賑わい創出及び集客を図った。 	評価 B	<<評価の理由>> 新型コロナウイルス感染症の影響がある中、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図った。
総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> 協定に基づき、概ね適正に管理運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策についても、適切に行われている。 引き続き、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。