

令和4年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和5年8月1日

部課名 観光部観光課

施設名	弘前市立観光館
施設の設置目的	市の観光の拠点として、市民や観光旅行者に対し観光情報の提供、地場製品の展示等を行い、市の観光及び物産の振興を図るため、観光施設として設置したものである。
所在地	弘前市大字下白銀町2-1
指定管理者名	公益社団法人弘前観光コンベンション協会
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
1 事業計画の実施状況 当初計画を適切に実施したほか、弘前ねぶた300年祭の機運醸成のため、工夫を凝らした施設内装飾を行うほか、ねぶた関連の講習会等を新たに実施した。また、観光館2階を活用した地元民工芸品の展示・販売イベントをまつり時期に合わせて開催したほか、山車展示館では鱒ヶ沢町と連携した特別展示を行うなど、施設開館以来初となる取組に積極的に取り組んだ。	
2 自主事業の実施状況 新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、フリースタイルマーケットや地元民工芸品の制作体験及び展示・販売イベントを開催したほか、各種チケットの販売・自動販売機の設置・携帯電話充電器の設置を行い、来訪者の利便性向上に努めた。	
3 市民サービス向上のための取組状況 新型コロナウイルス感染防止対策として施設出入口への手指消毒液・自動検温器の設置及び案内カウンターへのアクリル板設置を行い、来訪者が安心・安全に施設利用できる環境整備に努めた。また、職員に各種研修を実施し、資質向上を図った。	
4 市民ニーズの把握の実施状況 接客対応及びアンケート調査によって得られたニーズをデータ・蓄積化し、改善策を講じた。	
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など） R4年度利用者数 380,958人(R3年度利用者数 275,106人、前年比138.48%) R4貸館利用件数 317件(R3年度貸館利用件数 221件、前年比143.44%)	
6 指定管理業務の収支状況 年度予算額に基づき、適正に執行されている。	

7 実地調査の結果

適正かつ指定管理者のノウハウを活かした効果的な施設の管理・運営が行われている。

8 成果指標の達成度

R4年度利用者数380,958人÷単年度目標入館者数502,787人×100＝達成率75.77%

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	A	条例、運営規則、管理業務基準書等の遵守徹底と提出物の期限徹底した他、担当課と情報共有し運営した。	
施設の管理	A	施設の不具合については一覧を作成し、担当課と協議しながら修繕を実施した。	
経理の状況	B	実施計画に基づき、支出の確認を二重で実施した。	
団体の財務状況	B	公益社団法人として適正な運営を実施した。	

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	協定書・基準書等の内容に基づき、適正に施設を管理・運営するほか、観光客等の利便性の向上に寄与する取組みを積極的に行っている。	成果指標の達成を目指し、今後も適正な施設の管理・運営に努めていただく。
施設の管理	A	利用者の安全性・快適性を第一に、施設内外の環境整備・維持管理を計画的・積極的に行っている。	現在の水準を維持し、今後も適正な施設の管理・運営に努めていただく。
経理の状況	B	収支状況、経費の削減、帳簿等の整理・保管について、適正に実施している。	現在の水準を維持し、今後も適正な施設の管理・運営に努めていただく。
団体の財務状況	B	長らくの新型コロナウイルス感染症の影響で団体としては減収減益傾向にあるものの、おおむね安定した経理的基盤を有している。	現在の水準を維持し、今後も適正な施設の管理・運営を行うための安定的な財務状況に努めていただく。

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する