

令和2年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和3年6月25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。
所在地	弘前市大字白銀町2番地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	<p>協定書及び管理業務基準書に則って施設の管理・運営を適切に行ったほか、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じたうえで、観光館1階多目的ホールの貸室業務やまつり開催時の施設開館延長など、当市の観光振興に寄与する取組みを展開している。</p>
2 自主事業の実施状況	<p>追手門広場の賑わい創出を目的にフリースタイルマーケット(年10回)の開催を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で9月1回の開催に留まった。その他、長靴の貸出、各種チケットの販売、自動販売機や携帯電話充電器の設置などを行い、来館者の利便性向上に努めた。</p>
3 市民サービス向上のための取組状況	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、各出入口に非接触型のアルコール消毒器を設置するとともに、来館者の出入りが多い出入口には自動検温器を設置するなど、来館者の安心・安全性の向上に努めた。その他、まつり・イベントの開催情報や各施設・店舗の営業状況などの情報収集を行い、観光客等からの問い合わせに対応している。</p>
4 市民ニーズの把握の実施状況	<p>アンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握に努めた。また、窓口や電話でのご意見等については、苦情・称賛シートを作成し、随時対応している。</p>
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	<p>目標入館者数502,787人に対して、実績入館者数276,176人(前年度比△261,040人、成果達成度54.9%)</p>
6 指定管理業務の収支状況	<p>予算に基づき、適正に執行している。</p>

7 実地調査の結果

施設を適正に管理・運営している。

8 成果指標の達成度

入館者数:目標 502,787人 実績 276,176人 達成度54.9%

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	B	法令等の順守、平等性、適切な人員配置をし、利用しやすい施設運営を心掛けた。	
施設の管理	A	施設の不具合等は随時担当課に報告・相談し対応した他、冬季の施設周辺の除雪については丁寧な除雪を実施した。	施設の老朽化に伴い、指定管理料内修繕費では行えない額の修繕が発生している傾向にある。
経理の状況	A	指定管理事業として適正な経理処理を実施している。	
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ている。	

(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	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は減少しているが、協定書・基準書等の内容に基づき、適正に運営するほか、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。	現在の水準を維持し、今後も適正な運営に努めていただく。
施設の管理	A	利用者の安全を第一に施設内外の環境整備や維持管理を計画的・積極的に実施している。	現在の水準を維持し、今後も適正な管理に努めていただく。

経理の状況	B	収支状況、経費の削減、帳簿等の整備・保管については、適正に実施している。	現在の水準を維持し、今後も適正な管理に努めていただく。
団体の財務状況	B	安定した経理的基盤を有している。	現在の水準を維持し、今後も適正な管理に努めていただく。

【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