

令和元年度 指定管理業務 実績評価シート

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、地場産品の展示等を行い、市の観光及び物産の振興を図るため。
所在地	弘前市大字下白銀町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26年4月1日から平成31年3月31日まで
<p>1 事業計画の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弘前市を中心に周辺市町村の観光情報や宿泊情報を提供する観光拠点として国内外の来館者への観光案内や電話、メールの問合せに対し、情報提供を行っている。 ・館内の展示物を紹介したほか、山車展示館と旧東奥義塾外人教師館の管理運営、その物品管理及び多目的ホールの貸室業務を行っている。 ・まつり期間は開館時間を延長し、年末年始は無休で来館者の利便を図っている。 ・「弘前ねふた伝承事業」として各種講習会、作品展や弘前の風物についての感興を託した「短歌俳句川柳ポスト事業」を実施している。 ・館内には季節に合わせてスタッフ手作りの装飾をしている。さらに冬期間の誘客として「追手門広場でイルミネーション装飾」を行っている。 	
<p>2 自主事業の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬期間の観光客の利便を図るために長靴及び滑り止めの貸出(無料)を行っている。 ・追手門広場で、5月から12月まで 屋内外においてフリースタイルマーケットを開催している。 ・インフォメーションカウンターにおいて「弘前公園入園券(さくらまつり期間限定)」をはじめ各種チケットの販売を行っている。 ・館内に自動販売機及び携帯電話充電器を設置し利用者のサービス向上を図っている。 	
<p>3 市民サービス向上のための取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内にて、短歌俳句川柳ポスト事業の入選作品、写真コンテスト受賞作品の展示や参加型(来館者のコメント記入紙をこぎん柄にする企画)展示などを行っている。 ・季節とまつりを合わせた装飾を行っている。 ・「平成まんじ札」への協力をしている。 ・まつり期間は開館時間を延長している。 ・冬期間は除雪等をこまめに行っている。 ・「広報ひろさき」を希望する来館者も多いことから設置を開始している。 	
<p>4 市民ニーズの把握の実施状況</p> <p>アンケート調査を実施し、利用者のご意見を反映するようにした他、苦情・賞賛シートを作成し、随時対応している。</p>	
<p>5 施設の利用状況(利用者数、稼働率など)</p> <p>令和元年度の入館者数は、目標の502,787人に対し537,216人であり、目標値を達成している。(達成率106.85%)</p>	
<p>6 指定管理業務の収支状況</p> <p>経費削減に努め、指定管理料内で業務を遂行している。</p>	

7 実地調査の結果

担当者への聞き取りや関係書類の点検等により、経費削減に努め、指定管理料内で適正な業務を遂行している。

8 成果指標の達成度

○R元年度入館者数537,216人÷目標入館者502,787人×100＝達成度106.85%

<参考>

○H30年度入館者数506,390人÷目標入館者541,430人×100＝達成度 93.53%

○H29年度入館者数514,934人÷目標入館者541,430人×100＝達成度 95.11%

○H28年度入館者数490,640人÷目標入館者540,000人×100＝達成度 90.86%

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	法令等の遵守、平等性、適切な職員配置をし、利用しやすい施設を目指した。	
施設の管理	A	施設の不具合等は随時、担当課に相談し対応した他、冬季の施設周辺の除雪については丁寧な除雪を心掛け実施した。	施設内修繕について指定管理料内修繕費で行えない額の修繕が発生が多くなっている。
経理の状況	A	公益社団法人として適切な経理の実施	
団体の財務状況	B	公益社団法人として適切な運営を実施	

(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	基本業務及びそれに付随する業務、職員配置など、大きな苦情やトラブルもなく、概ね適切に運営されている。	「新型コロナウイルス感染症」の影響による観光客減への対応が課題である。
施設の管理	A	利用者の声に耳を傾け、市の担当課と情報共有・協議をしながら、迅速に対応している。	施設の老朽化が進んできており、計画的に修繕を進めていく必要がある。
経理の状況	A	特に問題はないと思われる。	引き続き適正な経理に努めていただく。
団体の財務状況	B	特に問題はないと思われる。	引き続き適正な財務状況を維持していただく。

【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