

管理運営状況等評価票

施設名	秋田港セリオンリスタ及びイベント広場等				
指定管理者	株式会社 秋田東北ダイケン				
作成者	武藤 正子	作成日	令和	元年	6月18日
確認者	建設部	港湾空港 課 調整・クルーズ・空港 班			
職氏名	主査	中山 英貴	TEL	018-860-2541	

1 施設の概要

設置年	平成 7 年	営業期間・時間	通年 9:00～18:00(11月～3月 17:00閉館)			
設置目的	秋田港の利用増進を図り、もってゆとりある県民生活の実現に寄与するため。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・使用の許可、取消等の業務 ・維持管理、運営に関する業務 ・利用促進に関する業務 ※秋田市指定管理施設(セリオン及び秋田港振興センター)と一体的な管理					
自主事業の実施状況	平成28年度は自主事業として「レトロうどんそば自販機」の運用を開始し、引き続き利用者数の増大、施設認知度のアップを図ってきた。特に平成29年度は全面改装の効果が大きく、来館者がさらに増加している。また、平成30年度には、吉田輝星投手の記者会見会場となったこともあり、これまでの増加傾向に加え、大きな来館者増につながった。					
直近3年の年間利用者数	H28	286,217 人	H29	376,044 人	H30	425,102 人
直近3年の年間料金収入	H28	2,406 千円	H29	2,520 千円	H30	2,201 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26		H27	H28	H29	H30
収入計			3,274	12,154	12,644	12,100
(内訳)利用料収入			2,980	2,406	2,520	2,201
指定管理料						
その他収入			294	9,748	10,124	9,899
支出計			3,829	11,285	11,876	11,898
(内訳)人件費			807	813	813	812
人件費以外			3,022	10,472	11,063	11,086
差引			-555	869	768	202

2 観点ごとの評価

(観点 I) 利用目標の達成状況					
利用目標指標名	施設利用者数	定義	利用者		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	280,000		370,000	90,000	430,000
実 績	376,044		425,102	49,058	
達 成 率	134.3%		114.9%		
実績等の増減原因	利用者数	113.0%	レトロ自販機に加え、施設の全面改修の効果により、大型駐車場を利用される方が多くがリスタを通過する傾向が高まっている。加えて、「吉田輝星投手特別ブース」も設置し、野球ファンが足を運ぶことも多くなった。		
	料金収入	87.3%	イベント広場での「中古車フェア」が利用料収入の大部分を占めているが、主催者である「オート秋田」の加盟社数が3分の1に減少し、利用回数も半分以下になっている。その他のイベント利用申込数は増加しているが、補うに至っていない。		
令和元年度利用目標設定の考え方	イベント広場利用継続団体の利用回数は明らかに減少傾向にあると予想されるが、それを補って尚且つ大きな集客を見込める大型イベントの誘致に積極的に取り組んでおり、成果が見込まれるため。				指定管理者 評価欄 A

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H28	H29	H30	H30-H29
	81.5	87.9	89.6	1.7
利用者アンケート調査結果の活用例	お正月閉館に関して利用者から開館を望む声が多く寄せられたため、県との協議により年中無休対応を行っている。また、レトロ自販機以外にも「あおぞら市(フリーマーケット)」の定期開催や「吉田輝星投手特別ブース」の常設展示などコンテンツも増加させている。			指定管理者 評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	H30実績	「レトロ自販機」や施設の全面リニューアルのPRに継続して努めており、H30は「吉田輝星投手」の記者会見会場となったことから、全国的に認知度も向上され、ブースの常設展示に展開するなど、新たなコンテンツを増加させている。これらを力に新規の施設利用者誘致に取り組んだ。
		R1計画	イベント広場の利用継続団体の利用回数は明らかに減少傾向にあるため、それを補うためにも集客や利用料収入が見込める大型イベントの誘致に積極的に取り組んでいく。
	令和元年度取組計画設定の考え方		平成30年度は認知度を更に高めることができたが、令和元年度は高まった認知度と集客力を武器に、大型イベントの誘致に更に積極的に取り組むことで、平成30年度同等の来館者数を定着させることを目標としている。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 主な収入源であった「中古車フェア」は、回数が減少しており、平成30年度の使用料は前年比50%にまで減少している状況であるが、この状況を補うために、イベント利用の誘致活動に積極的に取り組んだ結果、87%まで盛り返すことが出来ている。
A	施設の認知度も向上していることから、来館者数42万人超、前年比115%と増加しており、施設の需要は年々高まっていると考える。
所管課 2次評価欄	(講評欄) 平成28年度の「レトロうどんば自販機」だけでなく、「吉田輝星投手」のサインや常設展示ブースも全国ニュースで報道されるなど大きな話題を呼んだ。これらにより認知度が飛躍的に向上したと思われ、この機会の創出や、逃すことないPRの継続展開などの対応は評価できる。
A	結果、利用者も増加しており、今後もセリオンなどの秋田市施設との一体的・効率的な管理運営に努め、更なる利用促進に繋げていくことが期待される。

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合