

指定管理者評価委員会の評価結果について

1. 施設概要と状況

施設名	隠岐航路フェリー「おき」
指定管理者	隠岐汽船株式会社（隠岐の島町）
設置目的	隠岐と本土間の海上交通を確保し、住民福祉の向上と産業振興を図るため

2. 評価期間

平成28年4月から平成28年9月まで

3. 業務評価結果

評価項目	評価		特記事項
	(指定管理者)	(評価委員会)	
管理運営に係る事項			
設置目的の達成			
乗船客数の増加	b	c	・評価指標となっている平成26年度基準と照合したところ、わずかながら目標数に達していない。また、前年度比で大幅に利用者が減少しているにも関わらず、今後の対策が十分に検討されていないと評価する。
利用者への対応			
接客対応	b	b	・5点評点に換算すると3.6~3.8点でサービス水準としては平均的な値。更なる改善（4.0を目標に）を期待する。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	b	b	・苦情、サービス改善情報の開示については、掲示だけでなくHPへの公表を検討頂きたい。また、利用者から出された意見は全て評価委員会に報告して頂きたい。 ・サービス改善委員会の取り組みは評価できるが、今後は進捗及び実効性を担保して頂きたい。
利用環境の向上	b	b	・クレジットカード利用件数は増加傾向にあり定着しつつあると評価する。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	b	b	・日常の保守管理等適正に管理していると評価する。
経費の節減	b	b	・適切な費用で業務が実施されていると評価する。 ・円高による燃料費の減少により生じた剰余をフェリー新造船のための積立にむけるよう期待する。 ・燃料費高騰が経営を左右しないよう燃料サーチャージの導入を今後も検討して頂きたい。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客	b	b	・120周年特別企画が終了した後の効果的なPR、誘客策があまり見られない。また、他社企画に依存しがちであり、自社商品の開発を期待する。
関係者、他施設等との連携	b	b	・島外関係者等との連携強化を進めている点は評価するが、島内関係者（宿泊施設等）との連携強化を期待する。
業務実施体制に係る事項			
危機管理体制			
危機管理体制	b	b	・安全管理規程等に基づき、危機管理体制が適切に整備されていると評価する。
組織体制			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	・適切な人員を配置していると評価する。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	・所定の研修を実施していると評価する。
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	b	b	・法令遵守体制を確保していると評価する。
財政基盤・財務			
収支状況	b	b	・概ね事業計画どおりの内容と評価する。
総合評価	A（13点）	B（12点）	

項目評価の目安

- a：水準を上回る（2点）
- b：水準どおり（1点）
- c：水準を下回る（0点）

総合評価の目安（23点満点）

- S：実績が協定書等の内容や目標を上回り、優れた管理が行われたもの（19点以上）
- A：概ね協定書等の内容どおりの管理が行われており、適正な管理が行われたもの（13点~18点）
- B：実績が協定書等の内容や目標を下回り、さらなる工夫、努力及び改善が必要なもの（10点~12点）
- C：管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善が必要なもの（10点未満）