

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	隠岐航路超高速船「レインボージェット」
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27年4月から平成27年12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			
就航率の向上	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 波高3m以上の日数が5日増加していることから、気象条件による欠航は止むを得ない。 機関故障による欠航率が他社航路（同じような中古船での運行）の平均より高く、全体の就航率低下に影響している。整備のあり方を見直す必要はないか。 就航率が90%を切っては問題。
乗船客数の増加	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 一便当たりの乗船客数の増加は評価したい。しかしまだ空席率が高いため、利用者を増やす工夫と欠航率を下げる努力をお願いしたい。
利用者への対応			
接客対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 大変良かった、良かった割合は前回より減。意識して取組を。 5点評点に換算すると3.7で、平均的な値。窓口の対応に改善が必要。 普通→良かった、大変良かったが大きく上回るよう更なる努力を。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	b	C	<ul style="list-style-type: none"> 情報開示と社内での課題共有の仕組みづくりを着実に進めて欲しい 苦情、意見は、フェリー(便ごと)、高速船別に整理し、記載されたとおりに整理する必要がある。また対応内容も具体的に記述されなければ改善の実態が見えない。 お金のかからないサービスはまだまだあり、積極的な姿勢が大切。
利用環境の向上	b	b	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード決済の利用件数は増加傾向にあり、定着しつつある。 認知度は少しずつアップしている模様。より一層のPRを望む。 クレジットカードの利用は益々必要とされる。サービス向上の点から大きい。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況（日常のメンテナンス）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 機関故障の再発を防ぐ取り組み（改善）方針を示してほしい。
維持管理の状況（ドック、大規模な修繕）	b	b	
経費の節減（修繕費）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 12月の修繕費要修正。（保険対応とした3段ギア修繕分を減額）
経費の節減（修繕費以外）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 燃料費の減は原油価格の国際情勢によるものであり評価の対象とすることはできない。むしろ、そこで浮いた費用をどのような改善のために使うかが評価対象となる。
関係事業者との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 適切に他社との連携が図られている。 継続して他社との連携を深めてほしい。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客	b	b	<ul style="list-style-type: none"> マスコミでの露出が増えているこの機を逃さない取り組みが必要。 日帰りツアー等評価される。自社努力での利用者増に期待したい。 旅行商品を開発、営業活動の成果が平成28年度より期待される。
関係者、他施設等との連携	b	b	
業務実施体制に係る事項			
危機管理体制			
危機管理体制	b	C	<ul style="list-style-type: none"> 事前の欠航連絡は改善されてきているが、乗客は代替手段の案内もしてほしい。また、払い戻しに関する案内も不十分である。 緊急時の初動対応として、乗船客の不安を解消するための対応を求める。 危機管理マニュアル等において検証すべき。とりわけ緊急時の対応についての事後検証（乗客等からの意見なども参考に）を行い、現場対応力を高めることが求められる。
組織体制			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	
人材育成			
職員研修の実施	b	b	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果を受けての対応で、どのような配布物を作ったのか、見せてほしい。
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	b	b	
財政基盤・財務			
収支状況	b	b	
経理処理	b	b	
各種帳簿、関係書類の整備	b	b	
総合評価	A (19点)	B (17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（32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（26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（19点～25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（13点～18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（12点未満）