

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28年3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)	
<b>管理運営に係る事項</b>			
<b>設置目的の達成</b>			
就航率の向上	b	c	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体就航率は事業計画を下回っているため、低い評価となっている。ただし、就航率の評価指標及び評価の視点については、数値基準や比較対象の設定に難しい部分があるため、評価委員会として改めて指標の見直し及び他社リサーチを進め、評価の客観性を高めることとしたい。</li> <li>運航するかどうかの判断については、現在目視での波高確認及び松江地方気象台へのリサーチに基づき判断されているが、その基準について利用者の不信を招かぬようHP上に掲載する等の情報発信の仕方を検討頂きたい。</li> </ul>
乗船客数の増加	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗船客数は事業計画を下回っているが、就航率が悪かった中で一便当たりの乗船客数が増加していることは評価したい。</li> <li>利用者からの要望の高い年末年始の運航について、実現に向け検討を進めて頂きたい。</li> </ul>
<b>利用者への対応</b>			
接客対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>5点評点に換算すると3.6～3.7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。</li> </ul>
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス改善委員会が設置され、外部委員3名（うち2名が女性）が委嘱されたこと、苦情や要望に係る情報開示に向けた取り組み、対応可能な事項についての改善等、評価したい。こうした取り組みの情報発信を積極的に行うとともに、利用者目線での更なる改善を期待したい。</li> <li>サービス改善を自主的に進めるためにも、改善委員会独自のアンケート調査の実施を検討頂きたい。</li> </ul>
利用環境の向上	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。発券窓口の掲示も改善されており、今後一層の周知を期待する。</li> </ul>
<b>管理物件の維持管理</b>			
維持管理の状況（日常のメンテナンス）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械故障による欠航率は他社に比べ高くなっている。故障の詳細を確認すると、メンテナンス不足による故障ではないと考えられるが、再発防止に向けた対応をどうするか、検討頂きたい。</li> </ul>
維持管理の状況（ドック、大規模な修繕）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な点検、修繕がなされていると評価できる。</li> </ul>
経費の節減（修繕費）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>コスト削減の取り組みは評価できる。</li> </ul>
経費の節減（修繕費以外）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>燃料費の削減は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サービスの向上や将来建造する船のために積み立てる等どのように活用しているかが評価の対象となってくる。</li> <li>燃料サーチャージの導入を今後も検討して頂きたい。</li> </ul>
関係事業者との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切に他社との連携が図られていると評価できる。</li> </ul>
<b>広報事業・利用促進事業等</b>			
計画性、PR、誘客	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続した取り組み（特に独自企画の開発）を期待する。</li> </ul>
関係者、他施設等との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続した取り組みを期待する。</li> </ul>
<b>業務実施体制に係る事項</b>			
<b>危機管理体制</b>			
危機管理体制	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急停止時の乗客対応についての事後検証を進め、現場対応力を高めて頂きたい。また利用者の立場を考えたタイムラインの導入を検討頂きたい。</li> </ul>
<b>組織体制</b>			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任体制を明確にし、適切な人員を配置している。</li> <li>女性等に配慮した人員配置を検討頂きたい。</li> </ul>

## 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28年3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)	
人材育成			
職員研修の実施	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客対応に向けた継続した研修の実施を期待する。</li> <li>・所定の研修を実施している。研修状況の情報発信を期待する。</li> <li>・乗組員の4×2クルー体制移行については、評価委員会として改めて指標の見直し及び他社リサーチを進めていく必要がある。</li> <li>・乗組員の技量習熟に向けた取り組みを検討頂きたい。</li> </ul>
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守体制を確保している。</li> </ul>
財政基盤・財務			
収支状況	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね事業計画どおりの内容と評価できる。</li> </ul>
経理処理	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理処理を各種規定に従い適正に実施している。</li> </ul>
各種帳簿、関係書類の整備	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な帳簿及び関係書類を整備し、適正に管理している。</li> </ul>
総合評価	A (19点)	B (18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)