

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29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>			
設置目的の達成			
乗船客数の増加	b	b	・目標値を下回ったが概ね目標の水準に達していると評価する。 ・新たな集客ルートの開拓等、積極的に取り組んで頂きたい。
利用者への対応			
接客対応	b	b	・混雑時の対応について、改善に向けた効果的な対策が取られておらず、抜本的な改善と対応力の向上に努めて頂きたい。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	b	b	・苦情、要望等に対する検討状況及び結果等の情報が評価委員会に出されたことは歓迎するが、対応欄に空欄が多く具体的な対応は不十分である。スピード感を持った対応と丁寧な情報発信に努めて頂きたい。
利用環境の向上	b	b	
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	b	b	
経費の節減	b	c	・人件費をはじめ経費管理のプロセスが不明確。収支計画の改善に向け、項目毎の要因分析をして頂きたい。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客	b	b	・旅行商品情報をホームページ等で効果的に発信して頂きたい。
関係者、他施設等との連携	b	b	
<b>業務実施体制に係る事項</b>			
危機管理体制			
危機管理体制	b	b	・疑似訓練等に対応事例集の検証作業を実施して頂きたい。
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	・所定の研修を実施していると評価するが、次回から研修内容の確認資料を提出頂きたい。
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	・今後は外部要因で変動する項目を除き、自助努力の中身で評価を行う。 ・燃料価格変動準備金等のリスクヘッジを検討頂きたい。
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）