

## 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>			
設置目的の達成			
乗船客数の増加	a	a	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗船客数、車両台数ともに事業計画を大きく上回っており評価できる。</li> <li>車で来られる方のフェリー利用を促進するため、自動車航送割引の更なる充実を検討頂きたい。</li> </ul>
利用者への対応			
接遇対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</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、評価できる。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>サービス改善委員会独自で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。発券窓口での掲示も改善されており、一層の周知を期待する。</li> <li>混雑時の乗客誘導や譲り合いを促す掲示・アナウンスなどの方法の改善を検討頂きたい。</li> </ul>
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械故障による欠航なし。各種点検やメンテナンスを適正に実施していると評価できる。</li> </ul>
経費の節減	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>
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"> <li>独自企画を増やし、地元山陰の方々をより引き付ける企画の開発を検討頂きたい。</li> </ul>
関係者、他施設等との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ、ラジオ局との共同企画は好評であったので、更なる取り組みを期待する。</li> </ul>
<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
組織体制			
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>
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> </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>運航利益に対して、可能な範囲で更なる設備投資を図って頂きたい。</li> </ul>
総合評価	A（14点）	A（14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）