

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29年4月から平成30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)	
管理運営に係る事項			
設置目的の達成			
乗船客数	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に定める数値目標に運賃低廉化の影響が加味されていないため、今回は評価対象外とする。 平成30年度の数値目標について、再設定を頂きたい。
利用者への対応			
接客対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 満足度は上昇傾向にあり、標準レベルに近づいたと評価する。感動を与える接客はここからスタートと認識されたい。
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"> 利便性向上にかかる意欲的な取り組みや前向きな姿勢が確認できなかった。 苦情や要望への対応において空欄が多く、実際にどのような対応がとられたのか検証できず、業務上のPDCAが機能していないと思われる。
利用環境の向上	b	c	<ul style="list-style-type: none"> 積極的なハード整備等の検討状況が確認できなかった。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 日常の安全管理、保守管理等適正に管理している。
経費の節減	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 大きな変化は無い。 適切な費用で業務が実施されている。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客	b	c	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に定める数値目標及び昨年度実績を下回る実績。
関係者、他施設等との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 適切に関係者と連携が図れている。 対島民への広報事業、情報発信を推進頂きたい。
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	<ul style="list-style-type: none"> 適切に緊急時に備えている。
組織体制			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 適切な人員を配置している。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 所定の研修を実施している。 船員の人材育成(確保)について更なる取り組みを検討頂きたい。
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 遵守体制を確保している。
財政基盤・財務			
収支状況	a	b	<ul style="list-style-type: none"> 収支計画を上回っているが、外部要因（運賃低廉化等）で変動する項目以外の自助努力要因を確認できなかった。
総合評価（23点満点）	A（13点）	B（9点）	※今回は1項目（乗船客数）除外したため、総合評価配点も1点減点

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29年4月から平成30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)	

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）

【評価項目以外の事項に関する評価委員会の意見】

(1)改善要望への対応状況について

- ・現状の評価委員会における指定管理者との議論は改善要望に対して出来ない理由を確認するような内容となっており、業務の改善、利用者サービスの向上に繋がっていないため、評価委員会としての責任が果たせていない。

(2)評価委員会の在り方について

- ・評価委員会の目的と役割の再整理、指定管理者へのマネジメント強化、議会及び島民への情報発信の推進等について、事務局で検討して頂きたい。

(3)配当について

- ・外的要因による収入の増加、燃料費のリスク、次期船舶更新費用を考えると決して盤石とは言い切れない中で、今回も配当を行ったことは理解し難い。
- ・指定管理料として公費が投入されている中で、配当に回す余力があるなら、サービス向上への取り組みや人材育成、設備投資等を優先して検討頂きたい。
- ・本来であれば、株主総会で議論されるべきだが、ガバナンスが効いていないように感じている。