

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30年4月から平成31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	c	b	<ul style="list-style-type: none"> 乗船客数は102,883人と、目標（105,000人）を下回るものの、その主要因は、国の交付金を活用した島民運賃低廉化に伴う超高速船への利用シフト減によるものと考えられる。 フェリーおきと超高速船の総乗客数は前年を570名ほど上回っており概ね達成と評価する。
利用者への対応			
接遇対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート結果における満足度の加重平均は3.78～3.80であり、適切に対応がなされているものと考えられる。なお、過年度と比較しても、評価は年々上昇基調にあり、着実に満足度が高まっている。
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"> 社内の「サービス改善委員会」で利用者の苦情・要望や対応可能な方策等を検討し、社内での共有が図られている。
利用環境の向上	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 本年度は、利用者からのニーズが高かった授乳室の設置や、衛生面対策として、スーツケース持込客に対するキャスターカバーの無償配布、客室カーテンの取替などを実施。 サービス改善委員会の議論が具体化されるような工夫、また改善された事例等を島民や利用者に知らせる工夫が求められる。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 適正に管理されている。
経費の節減	b	b	<ul style="list-style-type: none"> その他船費、一般管理費等、計画値と比較し、節減されている。
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"> 計画どおり実施されている。目標値を達成できるよう更なる取組を期待する。
関係者、他施設等との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 島内観光施設とともに「おき特乗船券」に参画。 隠岐4町村及び島根県等と連携して「隠岐航路振興協議会」に参画し、隠岐航路の中長期的なあり方や利用促進、サービス向上策についての検討に着手している。
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"> 緊急時に備えた訓練等が適切に実施されている。
組織体制			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 適切な人員配置がなされている。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修等が適切に実施されている。

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30年4月から平成31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)	
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	b	b	・遵守体制が確保されている。
財政基盤・財務			
収支状況	a	b	・経常利益は149,541千円と、計画（129,308千円）を上回っている。 ・人手不足の折、省力化に向けた投資が求められる。
総合評価	A（13点）	A（13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）