

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31年4月1日から令和2年3月31日まで

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	c	・乗船客数は102,173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乗り換え、3月の新型コロナウイルス感染抄の影響により減少。
利用者への対応			
接遇対応			・評価委員会主催のアンケートは、新型コロナウイルス感染症対策の観点から未実施としたため、評価項目から除く。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	b	b	・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。 ・情報共有の意識は高まってきているように思うが、原因の追究が不十分であり対策方法に課題が多い。
利用環境の向上	b	b	・本年度は、利用者からのニーズが高かったキッズスペースをフェリー全船に整備、また喫煙室の改修等を実施。 ・サービス改善委員会の議論が具体化されるような工夫が求められる。また改善した内容等を島民や利用者積極的にPRしていく工夫が必要。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況	a	a	・適正に管理されている。
経費の節減	b	b	・適正な費用で業務がなされている。 ・次年度は、取組と効果がより具体的に分かる形で資料を作成いただきたい。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客	b	b	・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	・関係者と連携を行っている。 ・次年度は、取組と効果がより具体的に分かる形で資料を作成いただきたい。
業務実施体制に係る事項			
危機管理体制			
危機管理体制	a	a	・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	・適切な人員配置がなされている。

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31年4月1日から令和2年3月31日まで

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	・職員研修等が適切に実施されている。
コンプライアンス体制			
法令遵守体制	a	a	・遵守体制が確保されている。
財政基盤・財務			
収支状況	c	c	・経常利益は135,840千円の実績であったが、計画（154,592千円）を下回ったため「c」評価とする。
総合評価	B (13点)	B (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（24点満点）※接遇対応項目を除く

- 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（21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（15点～20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～14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）