

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	レインボープラザ
指定管理者	株式会社 隠岐商事（隠岐の島町）
設置目的	隠岐島民の松江市における各種交流、研修の推進を図り、隠岐島の活性化と効果的な定住促進に寄与するため

2. 評価期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

3. 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			
利用者数	/	/	・新型コロナウイルス感染症の影響が大きいため、評価項目から除く
利用者への対応			
接客対応	b	b	<ul style="list-style-type: none"> ・任意アンケート結果、予約サイトの口コミ評価も概ね良好であり、接客対応について適切に対応されている。 ・一方で厳しい評価も散見されるため、指摘のあった課題等に対して、更に対応力を高めていただきたい。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	a	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望やクレームについて、迅速かつ適切な対応が図られており、ハード面の不備を人的対応で処理されている。 ・折角の館内設備やサービスの内容について、情報発信がなされていないケースが見受けられたため、より快適な利用に向け、効果的な情報発信に努めていただきたい。
自主事業の取り組み	c	b	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント企画関連の自主事業について、コロナ禍により実施ができなかった点は止むを得ない。 ・飲食の自主事業について、コロナ禍により収支状況は悪かったが、サザエ御飯、うな重、おせち、恵方巻等のテイクアウト商品の販売など能動的な取組みが評価できる。 ・十分な研修室や会議室があるためワーケーションによる長期滞在やコワーキングスペースの提供など、withコロナを意識した事業の展開を期待する。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況（a・c評価のみ）	a	a	・施設の日常安全管理、保守管理等が適正に実施されている。
経費の節減	b	b	・コロナ禍により経営が不安定な中、飲食の営業時間短縮、人件費を削減するなど経費節減が図られている。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客効果	b	b	<ul style="list-style-type: none"> ・Twitterの開設による情報発信、テイクアウト商品のチラシ配布など、コロナ禍の中でもできる限りのPRを行っている。 ・コロナ禍という特殊な環境をチャンスに今までにない客層、新規顧客の開拓に努めていただきたい。
関係者、他施設等との連携	c	c	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により最小限の取組内容であったため、withコロナを意識したリモート等の連携方法を検討する必要がある。 ・特に隠岐4町村との連携を深め、利用者と隠岐を繋ぐ事業の展開を期待する。

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	レインボープラザ
指定管理者	株式会社 隠岐商事（隠岐の島町）
設置目的	隠岐島民の松江市における各種交流、研修の推進を図り、隠岐島の活性化と効果的な定住促進に寄与するため

2. 評価期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

3. 評価結果

評価項目	評価		特記事項
	指定管理者	評価委員会	
業務実施体制に係る事項			
危機管理体制			
危機管理体制（a・c評価のみ）	a	a	・各種マニュアルを整備し、緊急時に備えた訓練等が実施されている。
組織体制			
人員配置体制（責任体制、配置）	b	b	・適切な人員が配置されていると評価する。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	・松江市内競合ホテルへの職員宿泊の取組は評価される。他社を参考に良いものがあれば取り入れ、誘客やサービス向上に繋げていただきたい。
コンプライアンス体制			
法令遵守体制（a・c評価のみ）	a	a	・法令遵守体制が確保されている。
財政基盤・財務			
収支状況	/	/	・新型コロナウイルス感染症の影響が大きいため、評価項目から除く
総合評価	B (13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（22点満点） ※2項目除く

- 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（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（14点～18点）
- B：実績が協定書等の内容や目標を下回り、更なる工夫、努力及び改善が必要なもの（9点～13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（9点未満）