

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3年4月1日から令和4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く、島根県の要請（往来自粛）があったことも踏まえ、評価項目から除く。
利用者への対応			
接遇対応	b	a	・任意アンケートの結果及び予約サイトの口コミ評価も概ね良好であり、積極的な接遇対応により利用者の満足度を高めていると評価する。
苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応	a	b	・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。
自主事業の取り組み	c	b	・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。 ・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り組みは評価できる。
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、人件費の削減など経費節減が図られている。 ・経費の節減及び稼働率を上げていくことも重要だが、現行の料金体系について、運営状況に見合った見直しを検討いただきたい。
広報事業・利用促進事業等			
計画性、PR、誘客効果	c	c	・予約サイトの口コミに対する返信は見られるが、ホームページ及びTwitterについては、ほぼ更新がなされていなかったため、「c」評価とする。 ・利用者から評価されている項目（無料駐車場、立地、周辺施設など）を有効に活用した広報利用促進事業を検討いただきたい。
関係者、他施設等との連携	b	b	・コロナ禍の中、可能な範囲で連携を図り、事業を効果的に行っている。

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	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3年4月1日から令和4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	・運営状況に応じて人員調整を行いながら適切な人員が配置されていると評価する。 ・一方で、職員の負担増も懸念されるため、管理運営に関する目標を達成するために必要な適正職員数を検討いただきたい。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	・アンケートや口コミ等の意見を共有し、定期的なミーティングを実施している。
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。 ・ダイレクトメール等の活用など、更なる利用促進のため、個人情報の電子媒体での保管について検討いただきたい。
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く、島根県の要請（往来自粛）があったことも踏まえ、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）