

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4年4月1日から令和5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	/	/	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊者数、目標値13,000人に対して、12,333人の実績。 ・ 新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったことを踏まえ、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"> ・ 任意アンケートの結果及び予約サイトの口コミ評価も概ね良好であり、評価のポイントとして「フロントの対応」が多数挙げられている。 ・ 積極的な接客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	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いる。 ・ 施設の老朽化による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	b	b	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナ禍の中、酒類小売業免許取得による新規展開や職場体験の受け入れ等、積極的に取り組んでいると評価する。 ・ 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。
管理物件の維持管理			
維持管理の状況（a・c評価のみ）	a	a	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物価、光熱費高騰の中、随時事業を縮小するなど経費節減に努められたことは評価できる。
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"> ・ 国、県の政策活用により利用促進は図られているものの、PR活動に少し物足りなさを感じる。 ・ SNSを駆使したPR等を検討いただきたい。
関係者、他施設等との連携	b	b	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務量と人員のバランスもあるが、関係機関、他施設との連携について検証を行い、今後の展開について検討いただきたい。

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4年4月1日から令和5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	・人員不足によるサービス低下を招かないよう、適正な人材確保に引き続き努めていただきたい。
人材育成			
職員研修の実施	b	b	・サービス向上を目的とした研修を実施している。
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。
財政基盤・財務			
収支状況	/	/	・経常損益は収支計画1,657千円、実績▲2,229千円。 ・新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったことを踏まえ、評価項目から除く。
総合評価	A (15点)	A (15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）