## 令和元年度指定管理業務評価表

評価担当課:観光課

施 設 名	半田赤レンガ建物		
施設の設置目的	赤レンガ建物を本市の観光拠点施設として保存・活用することにより、観光の振興及び地域の活性化を図るため、赤レンガ建物を設置する。		
指定管理者	株式会社 JTB コミュニケーションデザイン		
選定方法及び指定期間	公募 平成27年7月1日~令和2年3月31日(評価:平成31年4月1日~令和2年3月31日)		

	評 恤 埧 目	計価の視点	】
適正な管理に	維持管理業務の実施 状況	事業計画書に基づき適正に維持 管理業務が実施されているか。	□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
			施設内は清潔に保たれており、機器等についても適正に保守点検業務が行われていた。
		事業計画書どおりに施設の設置	□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
	事業の実施状況	目的に合致した事業が実施されているか。	施設の設置目的にあった事業計画通りの事業が実施された。
	職員配置などの実施 体制	事業計画書どおりの人員配置がなされているか。	□ 優 □ 良 ☑ 可 □ 改善指導
			事業計画書通り業務が推進できる人員配置がなされていたが、業務分担などを見直し、 円滑に業務を遂行するための人員強化が必要である。
			□優□□□□改善指導
	職員研修の実施状況	事業計画書に則した職員研修が 実施されているか。	事業計画書に則した内容の研修が概ね実施されていた。
運営	公平・公正な運営の確保	特定利用者を優遇したり、理由も なく利用を制限している事例は ないか。	□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
の確			公平・公正な運営が行われていた。
保	苦情・トラブルへの	苦情・トラブルに対し、適切・迅	□優□□□□改善指導
	対応	速に対応しているか。	苦情・トラブルに対し、適切に対応されていた。
	防犯・防災対策への	緊急時の連絡体制は整っている	□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
	取組状況	か。避難訓練等は実施されているか。	緊急時等の対策マニュアルが整備されており、防火訓練が実施された。
	伊人桂却伊菲の世界		□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
	個人情報保護の措置 状況	協定書「別記」に従い、個人情報は適正に管理されているか。	情報セキュリティに関して、適切な情報管理に取り組んでいる。
			□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
	利用者満足度調査結 果 	利用者満足度調査(アンケート) の結果の概要	カフェやショップについて不満の意見もあるものの歴史ある建物や常設展示室への評価は高く、またガイドツアーに対して好意的意見が多かった。
	サービス向上への取 組状況	サービス向上や利用者に向けた 取り組みが行われているか。	□優□□□□改善指導
			利用者アンケートによる意見や苦情等を、早期に取り組み、利用者ニーズの把握に努めた。カフェは5月から「ドイツ」をテーマにしたメニューに一新した。
			□優    □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
	来場者数状況	前年同期と比較した利用者数の	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため3月4日から閉館の対応をしており、令和
利用	7K 707 E 35K 17K 17E	<b>状況</b>	元年度来場者数は 476,924 人と目標数値を達成できなかったが、閉館前の 2 月までの来場者数は前年度を超えることができていた。
者		特色のある施設としての認知度	□ 優   ☑ 良   □ 可   □ 改善指導
サービ	クラブハウス利用状況	を向上させ、利用率向上に努めているか。	企業による法人利用が増えたことで、前年度に比べ、クラブハウスの利用件数の向上 が見られた。
ス			□ 優 □ 良 ☑ 可 □ 改善指導
向上へ	誘客促進への取り組み	誘客促進に向け取り組みが行われているか。	前年度含め、旅行会社やバス会社などへのPRを行い、団体客の誘客促進に取り組み、 秋・春の観光シーズンには成果が見られたが、前年度より台数が減っている。
の取			☑ 優 □ 良 □ 可 □ 改善指導
組組	自主事業の取り組み		半田赤レンガマルシェ等の定期イベントに加えて、ドイツにこだわったドイツフェス
	日土事業の取り組み 結果	自主事業実績結果の概要	ティバルや新たに展示ガイド付きでカブトビールの飲み比べもできるカブトビールツ
			アーを開催するなど赤レンガならではの自主事業を実施している。また、夏には「カブトビールナイト」を実施し、夜カフェの賑わいづくりも実施している。
		ホームページの作成や広報紙等	□優□良☑可□改善指導
	情報公開への取組	を活用した情報提供は積極的に	はんだ市報、ホームページ、チラシの活用等の、取り組みは行われているが、昨年度
		行われているか。	に続き、早期の情報発信が行われていないケースがあった。
収	성장 구매 시스 강선 나는 나	団体のその他の事業との区分を	□優    □ □ □ 改善指導
支の	経理業務の実施状況	明確にし、適正に経理処理が実施されているか。	経理処理に関しては適正に処理されている。
L	1		

実			□優□良□□改善指導
績	収支の状況	収支計画書と大きな隔たりはないか。ある場合はその原因など。	新型コロナ感染拡大防止のための閉館対応が主な要因で支出超過となっている。
	総合評価		定期イベントやカブトビールフェスタ、ドイツフェスティバル、また新たにカブトビールツアーやカブトビールナイトなど赤レンガならではのイベントを実施し、2月までの集客では前年度を上回る来場者数となっていたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、3月4日から閉館しており、来場者数は476,924人と目標数を下回る結果となった。しかしながら、カフェのメニューを一新したり、カブトビールナイトでは愛知県観光協会の補助事業の認定を受けるなど、積極的な取組みが見られた。

## 評価表

пшх		
優	目標を上回る成果が得られている。	
良	事業計画の取り組みや目標が達成されている。	
可	事業計画の取り組みや目標が概ね達成されているが、課題に取り組む必要がある。	
改善指導	事業計画の取り組みや目標が達成されていない。	