

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）

評価項目	評価の視点	評価結果
適正な管理運営の確保	維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 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。
	事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 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。
	職員研修の実施状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 事業計画書に則した内容の研修が概ね実施されていた。
	公平・公正な運営の確保	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 公平・公正な運営が行われていた。
	苦情・トラブルへの対応	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 苦情・トラブルに対し、適切に対応されていた。
	防犯・防災対策への取組状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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。
	個人情報保護の措置状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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。
利用者サービス向上への取組	利用者満足度調査結果	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 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。
	来場者数状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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。
	クラブハウス利用状況	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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。
	誘客促進への取り組み	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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。
	自主事業の取り組み結果	<input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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ティバルや新たに展示ガイド付きでカプトビールの飲み比べもできるカプ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「カプトビールナイト」を実施し、夜カフェの賑わいづくりも実施している。
	情報公開への取組	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 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。
収支の	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 団体のその他の事業との区分を明確にし、適正に経理処理が実施されている。	

実績	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。	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導
			新型コロナウイルス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、積極的な取り組みが見られた。

評価表

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。