

平成 28 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 プロモーション
選定方法及び指定期間	公募 平成 27 年 7 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日（評価：平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 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	<p>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。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>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。</p>
	事業の実施状況	<p>事業計画書どおりに施設の設置目的に合致した事業が実施されているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>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。</p>
	職員配置などの実施体制	<p>事業計画書どおりの人員配置がなされているか。</p> <p>□ 優 □ 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 □ 改善指導</p> <p>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。</p>
	職員研修の実施状況	<p>事業計画書に則した職員研修が実施されているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>事業計画書に則した内容の研修が概ね実施されていた。</p>
	公平・公正な運営の確保	<p>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。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>公平・公正な運営が行われていた。</p>
	苦情・トラブルへの対応	<p>苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>苦情・トラブルに対し、適切に対応されていた。</p>
	防犯・防災対策への取組状況	<p>緊急時の連絡体制は整っているか。避難訓練等は実施されているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>緊急時等の対策マニュアルが整備されており、危機管理、防火研修が実施された。</p>
	個人情報保護の措置状況	<p>協定書「別記」に従い、個人情報は適正に管理されているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>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。</p>
利用者サービス向上への取組	利用者満足度調査結果	<p>利用者満足度調査（アンケート）の結果の概要</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>常設展示室では、7 割近くの人が満足と答えていたが、クラブハウスについては、半数の人が予約方法についてわかりづらいと答えており、見直しが必要である。</p>
	サービス向上への取組状況	<p>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。</p> <p>□ 優 □ 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 □ 改善指導</p> <p>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、サービス向上に向け取り組んだ。</p>
	来場者数状況	<p>前年同期と比較した利用者数の状況</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 優 □ 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>平成 28 年度来館者数の目標数値を大幅に超えた 474,540 人が来館し、達成率は 137.5% を到達した。</p>
	クラブハウス利用状況	<p>特色のある施設としての認知度を向上させ、利用率向上に努めているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>前年度に比べて利用料金等が増加し、クラブハウスの利用向上が見られた。</p>
	誘客促進への取り組み	<p>誘客促進に向け取り組みが行われているか。</p> <p>□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 □ 可 □ 改善指導</p> <p>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んでいた。今後も旅行会社等へより一層の利用促進に取り組んでいただきたい。</p>
	自主事業の取り組み結果	<p>事務事業実績結果の概要</p> <p>□ 優 □ 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 □ 改善指導</p> <p>赤レンガマルシェ等の定期イベントに加えて、ドイツ祭りや収穫祭など独自の季節イベントを実施することができた。今後もイベントの継続的な実施と、夜間にイベントを開催するなど観光振興に努めていただきたい。</p>
	情報公開への取組	<p>ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供は積極的に行われているか。</p> <p>□ 優 □ 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 □ 改善指導</p> <p>半田市報、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、早期の情報発信が行われていないケースがあった。</p>

収支の実績	経理業務の実施状況	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か。	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 経理処理に関しては適正に処理されている。
	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 checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 全体予算は収支計画どおり実施できた。
総合評価			定期イベントに加えて季節感のあるイベントを実施し集客に貢献し、来場者数は、474,540人と目標数 129,540人を大幅に上まわることとなったが、常設展示室の来館者数やショップの売上げの低下がみられたため、自主事業と組み合わせた企画の実施や、団体誘客をより一層力を入れていくことが必要である。

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。