

指定管理者モニタリングチェックシート（平成30年度実績）

施設名	蟹江町観光交流センター祭人	指定期間	平成30年5月1日～平成33年3月31日（1年目）
指定管理者	株式会社船井アソシエイツ	所管課	政策推進室 ふるさと振興課

	評価項目及び評価指標	自己評価	所管課評価		
		※ 各項目にて評価点を記載 4 要求水準を大きく上回る 3 要求水準程度 2 要求水準以下 1 要求水準を大きく下回る			
1	1. 平等利用の確保について	多様な来館者が利用するセンターならではの特性を考慮し、平等利用の確保（モニタリング・周知方法等）が実施されているか	3	3	
2		情報保護・公開について管理対策は適切に実施されているか	3	3	
3	2. センターの設置目的の効果を発揮するための取り組み及びKPIの達成について	センターの運営のみならず、蟹江町全体の観光・産業振興を理解し貢献しているか	4	4	
4		センターが蟹江町の観光・産業振興拠点としての位置づけを理解した事業が実施されているか	4	4	
5		利用者の要望を把握し、苦情・要望に対して適切に対応しているか	3	3	
6		センターの利用促進・サービス向上を図る基本的な考え方にに基づき、具体的に実施しているか	4	3	
7		上記について長期的な観点から維持・向上させる方策を考えているか	4	4	
8		町の観光・産業振興に繋がるための町事業との連携のあり方について理解をし実施しているか	4	4	
9		須成祭文化を紹介する機能と飲食・物販、その他のスペース機能が相乗的に効果を発揮しているか	4	4	
10		センターの設置目的を達成するための効果検証が実施されているか	4	3	
11		設定したセンターの来館者目標は達成しているか	4	4	
12		設定した貸室使用件数目標は達成しているか	2	2	
13		町が掲げたKPIは達成しているか	4	4	
14		自ら掲げたKPIは達成しているか	3	3	
15		センターの課題（駐車場など）をふまえたうえで、現実的かつ効果的な対応策が実施されたか	4	4	
16		3. センターの効率的な管理運営について	収支予算書と比較して、収支状況は適正か	3	3
17			各積算項目の質は十分であったか また、賠償保険に加入しているか	3	3
18	経費を削減するための取り組み努力がなされているか		4	4	
19	4. 安定して運営を行えるものであること（業務実績・運営体制）	組織的に安定しているか	3	3	
20		業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	3	3	
21		業務その他必要な事項に関して人員に必要な教育が十分されているか	3	3	
22		地域振興に繋がる地域住民との関わりが持っているか	4	4	
23		ガイドボランティアや蟹江町教育委員会との連携が図れているか	3	3	
24		祭関係者や観光産業推進関係者（商工会、観光協会ほか、鉄道関係者なども含む）との連携が図れているか	4	4	
25		開館時及び繁忙時の対応は適正であったか	3	3	
26		5. その他（町の観光・産業振興を促進する事業を行えるものであることと開館を成功させることができること）	指定事業や自主事業について町の考えを理解した上で実施されているか	4	4
27	開館（開業時期）に向けた準備を適正に行い、開館をスムーズに迎えられたか		3	3	
28	蟹江！観光・産業振興プロジェクトやかわまちづくりと連携した事業を考え、実施しているか		4	4	
合計（28項目×4＝112点満点）		98	96		

＜評価者コメント＞

指定管理者	施設の建設から運営開始まで1年、運営開始が5月1日、開館日は5月26日と準備に26日しかないなかでの、管理運営ではあったが、提案書に記載したとおりの施設運営にとどまらず、町の観光資産のアセットマネジメントとしての役割を初年度からできたと考えている。その取り組みは、「蟹江川かわまちづくり」申請といった未来につながる施策にも大きく寄与できた。町長との月1回の面談によって町の考えをすぐに運営に反映することもできたため、自己評価としても高い評価であることを示したい。
施設所管課	施設管理の指定を受けてから、開館準備期間が大変短い中でのオープンとなったが、アンケート結果や随時行うヒアリング等において一年を通して適正な管理が行われていたように感じられる。また、町内事業所ともに行った新商品の開発や月1マルシェ等を通じて、施設管理のみならず町内関係機関との調整や観光・産業振興を促進するために積極的に取組む姿勢は大変評価できる。次年度の施設管理期間においては、どれだけ魅力的な事業の展開をしリピート客を呼び込めるか検討する必要がある。

＜総合評価基準＞

総合評価	評価の定義	総合計点に対する評価合計点数の割合
A	優れている	8割以上（90点以上）
B	適正に管理されている	6割以上8割未満（68点以上90点未満）
C	一部に改善を要する	4割以上6割未満（45点以上68点未満）
D	多くに改善を要する	4割未満（45点未満）

総合評価	A
------	---

＜利用者評価＞

利用者アンケートの実施状況	利用者アンケートを紙に記入する方式と、生の声を聞き取り、ノートに書きこむといった「利用者の声」ノートを作成。その場職員内で共有し、利用者の声を反映できるよう取り組んだ。
利用者アンケートの実施結果	約6割が男性、4割が女性の割合であった。年齢は、60歳以上の来館者が50%以上を占めた。来訪動機は、イベント、展示スペース、物販・カフェスペースとほぼ同数であるため、多様な来客カテゴリーで利用促進を講じている結果と考える。利用者満足としては、大変よい、よいが95%を占めており、普通をいれて100%となっている。悪い評価は0件であった。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	駐車場案内動画の作成や周辺地図の作成、事前周知の促進など、1台ある駐車場への臨機な誘導が功を奏したため駐車場が遠いといった苦情を聞くことはなかった。ただしJRからの経路がわかりにくいといった意見があり、お散歩マップを作成し、対処・改善を行った。鉄道事業所のウォーキングイベントにおいてアンケートを実施し、イベント来訪動機を伺うなどセンターのみならず蟹江町全体の観光産業振興につながる要望を伺った。