

指定管理者モニタリングチェックシート（平成31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（2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	3	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	3	3
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	3	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	3
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		各種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	3
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	3
25		繁忙時等の対応は適正であったか	4	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とも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		初年度の反省点を踏まえ、開館2年目としての工夫がなされたか	4	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	3
合計（28項目×4＝112点満点）			97	91

＜評価者コメント＞

指定管理者	初年度で築いた町内関係機関との連携、飲食店との商品開発を継続的に行い、蟹江プロジェクトやインバウンドの受け入れなど、新しい事業に積極的に取り組んでいる。また、自主事業としては大人食堂の開始や新規メニューの開発、SNSによる情報発信でも効果を表し、リピート客の獲得、新規来館者の増にもつながった。これらは、次年度に開始するかわまちづくりや護岸整備事業にも大きく関わると考え、観光・産業振興拠点としての大きな役割を担っており、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	初年度に行った事業はボトムアップを図りながら継続することができ、それに加え新規事業も積極的にを行い町が定めたKPIを達成し、来館者数も初年度より大幅に増加する結果となった。町の事業とも連携を図ることで、観光資源の発掘、磨き上げにも十分寄与したといえる。次年度は指定管理期間の最終年度であるため、初年度、今年度を踏まえた事業の展開をし、より一層の観光・産業の振興が図られることを期待する。

＜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、ノートに書き込むといった「利用者の声」ノートを作成。その後、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、カフェと土産物等の物販利用が合わせて7割と高く、観光産業振興に資することがわかった。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	昨年に続き、駐車場が離れたところにあることが課題となっていたが、動画や表示の案内を昨年度から実施し、1台ある駐車場への臨機応変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。