

指定管理者モニタリングチェックシート（令和5年度実績）

施設名	蟹江町観光交流センター祭人	指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日（第2期 3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	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	4
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	3	3
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	3
12		自ら掲げたKPIは達成しているか	4	4
13		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	3	4
14	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
15		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
16		経費を削減するための取り組み努力がなされているか	3	3
17	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
18		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
19		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
20		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	3
21		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
22		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	3	3
23		繁忙時等の対応は適正であったか	3	3
24	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もに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
25		5年間の実績・反省点を踏まえ、6年目としての工夫がなされたか	3	3
26		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（26項目×4＝104点満点）			87	86

＜評価者コメント＞

指定管理者	船を持ったことで、水郷めぐりなど新たな体験を造成出来るようになり、更に3月には、上げ下げ可能な屋根を設置したことで、幅広く活用できるようになった。高級ミニベロを2台導入したことで自転車周遊できるまちづくりに取り組んだ。提案書記載のとおり、地域限定旅行取扱主任者の資格も1名有することができ、ますます来期にむけて体験事業の造成に力を入れて取り組みたい、自主事業では最愛のいちじくカレーのファンも増え、蟹江茶漬けも加わり、蟹江町ツイッターインフルエンサーとともに行っているSNSによる発信、月1回のエコ教室など多くの催事を祭人で開催することによるリピート客の獲得、愛知県などが主催するラリーなどへ積極的に参加したことで、来館者増にもつながった。KPIに関しては、鉄道関係者との併催イベントの減少や町の長期間にわたるラリーなどが開催されない中、今年度も目標達成することができ、自主事業も増収となった点については、自己評価としても高く評価したい。
施設所管課	通常開催された須成祭に併せた宵祭観覧及びマルシェ事業、かわまち事業に併せた水郷めぐり及びマルシェ事業等といった独自の事業展開はさることながら、町事業、須成祭と連携した事業展開により、観光交流センターを拠点とした更なる賑わいの場の創出に寄与しており、町の観光・産業振興の拠点として施設の在り方を十分に理解した管理運営が行われている。加えて、指定管理者がこれまで各事業者と築き上げたネットワークにより新たな商品の開発、今後の事業展開を視野にいれた各取組により、全てのKPI項目において目標を達成されている。来年度からは第3期目に入ります。これまでの経験を生かし、一層の観光資源の発掘・磨き上げによる効果的な事業展開等を期待する。

＜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（84点以上）
B	適正に管理されている	6割以上8割未満（63点以上84点未満）
C	一部に改善を要する	4割以上6割未満（42点以上63点未満）
D	多くに改善を要する	4割未満（42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	各種事業を開催した事業アンケートによる利用者ヒアリングを行った。枚数全事業総計で150枚以上のアンケートを実施した。
利用者アンケートの実施結果	今年度から4拠点運用が開始したレンタサイクル等事業によって町内の滞在時間や目的をヒアリングできた。結果としては、町内滞在時間も増えた。祭人の貢献度も高いと考える。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	利用者からの苦情は無かった。また鉄道関係のハイキングでは歩行者の安全を確保した。マルシェの際は、駐車場でのお店もある為、お店スペースなど安全に配慮して配置した。