

指定管理導入施設実績評価シート(平成29年度)

	施設所管課	未来まちづくり部 公園緑地課
施設名	ヴュルツブルクハウス	
指定管理者	株式会社シープラッツ・株式会社高橋エーベン共同事業体	
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
指定管理料	年額 0 円(平成 29年度) (総額 0 円)	
設置目的	ヴュルツブルクハウスは、ドイツ南部、フランケン地方の伝統的民家の意匠そのままの木造建築物であり、姉妹都市であるヴュルツブルク市の協力により、ドイツの食文化をはじめ、ヴュルツブルク市の歴史、文化の紹介、交流を目的として建てられたもの。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ヴュルツブルクハウスの利用に供する業務 ・ヴュルツブルクハウスの施設の維持管理に関する業務 	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	83,500 円	⇒	実績	75,955 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	人	⇒	実績	27,366 人
	ドイツレストランの営業とドイツ文化の発信、国際交流に取り組んだ。特にドイツイベントは要望により回数を増やし					
内容を充実させる取り組みで満足度を高めることができた。ヴュルツブルク市長来津時は歓迎会と共に今後の相互交流の約束と維持管理に対する感謝状をいただくなどの貢献ができた。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	ヴュルツブルク市、ドイツ文化との交流という目的に向かい、自主事業(レストラン経営)を行いながら、ドイツの食文化(ワイン、ビール、コーヒーなど)だけでなく、音楽、文化、民族衣装など幅広いイベントで集客等を行った。利用者からの意見等についてはサービスを行う場所として、共有し、改善することが必要という考えの下、ミーティング等を行い改善を行っている。今後は、利用者数を増やすための取り組みを行うことが必要である。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制	施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	ドイツ文化の発信、交流の拠点として継続発展できている。	A (優良)	年間を通して、イベント等を積極的に実施し、ドイツとの交流に貢献していた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	ワークライフバランスを重視し働き方改革を実施。環境改善に成果が出ている。	B (良好)	子育て世代及び高齢者の雇用をはじめ、労働時間短縮等ワークライフバランスへの配慮も行っていった。
	職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	ドイツ関連の勉強会、イベント参加で意識向上に努めている。	B (良好)	定期的な他店の視察による効率化や利用者の満足度向上に向けた研修を実施していた。
	法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	A (優良)	適切に遵守できている。	B (良好)	飲食業でもあり、関連法令等を遵守していた。
	個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法(実地調査)	A (優良)	適切に管理している。	B (良好)	協定書に基づき適切に行っていた。
	管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	A (優良)	適切に管理している。	B (良好)	点検結果や修繕記録を含め適切に管理していた。
	連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	A (優良)	都度、関係部署と連絡調整を行い、報告内容も適正である。	B (良好)	協定書に基づき適切に報告が出来ていた。また、必要な時の連絡調整はきっちりとされていた。
	緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の対応は毎月スタッフ間で共有している。年2回の訓練で有事に備えている。	B (良好)	消防訓練と消防設備点検をそれぞれ年2回実施している。また自販機の盗難があり、防犯対策にも注意している。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】			A (優良)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート(平成29年度)

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
II 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	A (優良)	毎日の営業時間前と後での巡回と開館日、時間の遵守は徹底しています。	B (良好)	施設内だけでなく、施設周辺にも気を配り、事故防止策を講じていた。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	利用者数等は対策を施し改善できている。	B (良好)	前年を下回ったが、新メニューの開発やイベント実施などの対策を行っていた。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	A (優良)	毎朝礼での意見交換、注意喚起を行い緊張感をもって迅速に対応するよう取り組んでいます。	A (優良)	接客業ということもあり、毎日の朝礼の中で、利用者に対するサービスの向上に努めていた。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設定目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	A (優良)	季節や状況に応じたイベントを少しずつ増やし改善意欲をもって集客増に向け取り組んでいる。	B (良好)	ドイツ文化の発信のためのイベントの開催やびわ湖畔のロケーションの魅力を発信できるように取り組んでいた。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	A (優良)	軽微な修繕は迅速に弊社で行い、重度のものは都度関係部署と連絡をとり美観に努めています。	B (良好)	施設的美観を維持するために、木柵修繕など指定管理者として可能な範囲で維持修繕に努めていた。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	A (優良)	パンフレットや各種広告等と共にHPをFBと連動して情報発信を都度行っています。	A (優良)	HPのリニューアルを行うと共に、FBやフリーペーパーの活用など情報発信に努めていた。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	可能な限りサイクルに努めている。汚水処理にも細心の注意をしている。	B (良好)	汚水対策や節電の徹底に努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	来館者に直接、又はHPや電話などでご意見、苦情等をいただいております。緊張感をもって迅速に対応しています。	B (良好)	利用者からの意見については、サービス向上のための貴重な情報と認識しており、職員間で共有していた。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	特にイベント時にアンケートによる、ご意見、要望等をお聞きしており改善に役立てています。	B (良好)	通常時のアンケートは実施していないが、接客の中での把握に努めていた。
	《II 総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9項目】		A (優良)		B (良好)	
III 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	A (優良)	PosレジやTKCの会計ソフトで毎月適切に税理士と共に管理しています。	B (良好)	日々、経理事務は適切に行っていた。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	昨年の教訓を生かした結果、収入は改善傾向にあります。継続していくよう取り組みます。	B (良好)	目標を下回ったが、イベントの開催や情報発信の拡大を図るなど対策を講じていた。
	経費削減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	経費削減の取り組みは全スタッフで取り組んでいる。再委託に関しても適切である。	B (良好)	電気使用量の削減をはじめ、経費削減に向けた取り組みを行っていた。
	《III 総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】		A (優良)		B (良好)	
IV その他	その他 □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。	実地調査				
	《IV 総括》 その他に関する評価【当施設0項目】					

【指定管理者】
 ヴェルツブルク市やドイツ総領事館、日独協会の協力のもとイベント等で国際交流、ドイツ文化の発信に努めることができた。サービス内容やイベントの改善で満足度を高める取り組みができた。建物修繕工事を継続的に市と協力して行いたい。

【施設所管課】
 国際交流の促進とドイツ文化の発信という目的達成のため、昨年度よりイベント数を増やし、また広く利用者を集めるため、パリスタの講演会を実施するなどの新たな取り組みを進めた。ヴェルツブルク市長が来店するなど、国際交流の一環を担うことができていると思われる。ただし、利用者数、使用料については、目標に達していないことから、更なるサービス内容の向上及び情報発信が必要である。また所管課としては、施設の維持修繕を指定管理者との協力のもと、行っていくことが必要である。

