

# 指定管理導入施設実績評価シート(令和元年度)

		施設所管課	未来まちづくり部 公園緑地課
施設名	ヴェルツブルクハウス		
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31年4月1日 ~ 令和4年3月31日		
指定管理料	年額 0 円(令和元年度)		(総額 0 円)
設置目的	ヴェ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、姉妹都市であるヴェルツブルク市の協力により、ドイツの食文化をはじめ、ヴェ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"> <li>・ヴェルツブルクハウスの利用に供する業務</li> <li>・ヴェルツブルクハウスの施設の維持管理に関する業務</li> </ul>		

主な成果 (自主事業含む)	使用料(自主事業)収入	目標	77,000 千円	⇒	実績	72,983 千円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	26,350 人	⇒	実績	25,282 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。各イベントの開催によって文化の発信、国際交流を充実させ、ることができた。ヴェルツブルク市副市長の歓迎会を実施するなど、両市の親睦に貢献することができ、本市の友好のシンボルとしての役割を果たすことができた。					

総合評価	I~IVによる総合評価	総合評価コメント 本市とヴェルツブルク市友好のシンボルとして、平常時の飲食、物販のみならず各開催イベントなどを通じて両市の国際交流に大きく貢献する管理運営が行われていた。その貢献もあってヴェルツブルク市やドイツ統一レセプションへの招待を受け、さらに親睦を深めることができた。収支の面では前年度、事業計画に比べ落ち込みが見られるが、外食産業が衰退傾向にある中、また、年度末にはコロナウィルスの影響もあるなかで、年間累計での黒字を達成できた。今後の一層の水準の維持・向上を期待したい。施設管理面では施設の状況をよく把握しており、災害時でも運営に支障が及ばないよう即座に対応できていた。施設の老朽化により設備の一部に不具合が発生してきているが、本市とも連携して対応しており、継続的な施設の運営に向けて引き続き協力していきたい。
	B (良好)	

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
<b>施設の設置目的の達成</b> □ 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)	年間を通して日独協会や国際親善協会と協力しながら、イベント等を開催し、ドイツ文化の発信及び情報交換に努めていた。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 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)	飲食事業を行っており、事業計画書どおり業務に必要な人数、資格を満たす職員配置を行っていた。
<b>職員の研修</b> □ 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	A (優良)	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)	外部のセミナーに参加させるなど、職員の意識の向上に努めていた。
<b>法令等遵守</b> □ 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)	特に問題なく、遵守に努めていた。
<b>個人情報保護・情報公開</b> □ 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)	B (良好)	適切に管理している。	B (良好)	情報は適切に取り扱われており、指導にも努めていた。
<b>管理記録</b> □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 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)	適切に整備、保管されており、各種報告にも適切に対応できていた。
<b>連絡体制</b> □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 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)	市との連絡等連携は十分に取れており、各種提出書類も滞りなく提出されていた。
<b>緊急時対応</b> □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 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)	上半期の災害時には市と連絡を取り合い、適切な対応に努めていた。災害がない時期も体制の確保や研修が行われていた。
《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(令和元年度)

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	<b>施設管理</b> □ 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)	開館日、時間等は適切な内容で設定されていた。また、事故防止の対策も講じられていた。
	<b>利用状況</b> □ 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)	昨年及び事業計画と比べ利用者数は低下したが、収支では黒字を達成した。
	<b>利用者対応</b> □ 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。	B (良好)	訪問時の職員の対応、服装、言葉遣い等はきちりとしていた。利用者からの要望にも適切に対応していた。
	<b>事業運営</b> □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置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)	事業計画書に対してイベントの開催数を増加させた。季節に応じた各事業の実施によってサービス向上を図っていた。
	<b>維持管理</b> □ 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)	設備点検等については第三者委託も活用し、適切な管理に努めていた。特に清掃については飲食サービスを行っていることから、きちりとされていた。施設修繕は津市と連携して実施していた。
	<b>情報提供</b> □ 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)	ホームページ、FBや旅行雑誌など多くのメディア等に情報発信して施設の宣伝に努めていた。
	<b>環境配慮</b> □ 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)	可能な限りリ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)	省資源等の取り組みに努めていた。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 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)	直接利用者の声を聞いて対応を行っている。またホームページ等の評価なども改善等に役立っていた。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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っています。	B (良好)	ホームページ内の評価を活用するなど利用者の声を把握し、改善するなど仕組みを構築していた。
<b>《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】</b>			A (優良)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	<b>経理事務</b> □ 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)	適切な経理が行われていた。
	<b>収支状況</b> □ 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	B (良好)	働き方改革の実施で休館日を増やしたため昨年より減っているが将来的には正しい判断と受け止めている。	B (良好)	昨年度や事業計画との比較では収入が少し落ち込んでいるが、収支では黒字を達成している。
	<b>経費節減の取組</b> □ 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)	節電の徹底など経費節減に取り組んでいる。
<b>《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】</b>			B (良好)	B (良好)		
Ⅳ その他	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた国際交流促進の取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	ヴェルツブルク市副市长の歓迎会を実施するなど、両市の親睦に貢献できた。	A (優良)	日独協会、国際親善協会の協力を得て、双方向の国際交流が行えた。各イベントの実施によって両市の親交の深まりに貢献していた。
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】</b>			A (優良)	A (優良)	

**【指定管理者】**  
本年度はヴェルツブルクハウスの経営理念に立ち返り、大津の国際化のシンボリック役割を再確認し、官民一体となって運営につとめてまいりました。また、まちづくりの視点からも様々な定着した事業、スプリングフェスタ、オータムフェスタ等を通じてさらなる市民交流の場づくりを拡大して多くの支援をいただきました。一方、本年令和2年3月に発生したコロナ感染拡大は予期せぬ事態と発展し、緊急事態宣言のもとに、国際友好関係諸団体と計画しておりました、年度後半の交流事業、多くの計画事業の中止を始め、営業自粛要請を受けて、レストラン休業等ヴェルツブルクハウス運営そのものの、多大な被害影響を受けました。今後、コロナ問題解決には長期的な予想を呈し予断を許さない状況ですが、初心に帰り、培ってまいりました経験と実績のもとに、温かくご支援いただくお客様にお応えできるよう努めてまいりたいと考えます。

**【施設所管課】**  
年間累計での黒字を達成できた。施設の老朽化により設備の一部に不具合が発生してきているが、本市とも連携して対応しており、継続的な施設の運営に向けて引き続き協力していきたい。また、コロナウィルスの対策についても、安全と安心の確保に一層の緊張感を持って取り組んでいけるよう、引き続き連絡を密にとり、適切な事業の実施にあたりたい。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A~D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

