

指定管理導入施設実績評価シート(平成28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 28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"> ・ヴェルツブルクハウスの利用に供する業務 ・ヴェ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 (自主事業含む)	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
	【主な自主事業実施による成果】			
ドイツレストランを営業しながら、定期的にドイツにちなんだイベント(ドイツ文化講演会、オクトーパフェイベント など)を開催し、ドイツ文化や料理の紹介に努めるなど、国際交流に取り組んだ。				

総合評価	I~IVによる総合評価	総合評価コメント			
	B (良好)	ドイツビールイベントをはじめ、ドイツワインや食に関するイベントの開催、ドイツ文化の講演会、料理講習会の開催により、市民をはじめ多くの人々が身近にドイツ文化に触れる機会を提供することで、積極的にドイツ文化の発信を行っていた。 東京のドイツ大使公邸で開催された輸入ビールイベントに参加し、日本全国各地の日独協会会員や在日ドイツ商工会議所との交流を深めるなど、積極的な国際交流の取り組みを進めていた。			

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 □ 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、国際交流を継続発展させている。	A (優良)	年間を通して、積極的にドイツ文化を発信することで国際交流に貢献していた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 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)	過去のデータを活かし予算に基づいた適正な人員配置、労働環境の維持に努めている。	B (良好)	子育て世代及び高齢者の雇用をはじめ、ワークライフへの配慮も行っていった。
	職員の研修 □ 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)	他店への研修、技術、サービスの勉強会を定期的実施している。	B (良好)	視察による経営の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 □ 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)	共同事業体一体となりコンプライアンスの強化に取り組んでいる。	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 □ 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)	協定書に基づき適切に行っていた。
	管理記録 □ 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)	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 □ 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)	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問題がなかった。
	緊急時対応 □ 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	A (優良)	緊急連絡網を活用し有事に備えている。年2回の消防訓練を実施している。	A (優良)	緊急時を想定し、消防訓練の実施と消防設備点検をそれぞれ年2回実施している。
《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28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)	開館日、時間は順守しています。開店前の周囲の見回りで事故防止の為に注意喚起を毎日行っている。	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)	前年を下回ったが対策を実施し回復基調にある。	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、接客態度等の扱いは適切であったか。 □ 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)	常に迅速に対応しています。毎日の朝礼で意見交換しホスピタリティの追求に全スタッフで取り組んでいる。	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)	利用促進に向け、計画的に様々なイベントを実施し来店頻度の向上に努めている。	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活かして来店頻度の向上に努めていた。
	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実施し、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)	定期的に状況に応じた管理を実施し常に美観を保つよう努めている。	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)	パンフレットと共にHPやFBの刷新、各種広告等で情報提供に努めている。	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)	可能な限りリサイクルしている。汚水処理には特に注意している。	B (良好)	汚水対策や節電の徹底に努めていた。
	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	A (優良)	HPやメールなどで常に意見を頂き迅速に対応している。	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)	品位を考慮し机上でのアンケートは実施していないが、積極的にお客様にお声かけしている。	B (良好)	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。(金庫等)	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のソフトを利用し適切に管理している。	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	B (良好)	目標を下回ったが改善対策を実施し回復基調にある。	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)	経費削減は継続して積極的に取り組んでいる。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】			B【良好】		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】					

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 ドイツ大使館や総領事館をはじめ各地の日独協会とも連携し様々なイベントへの参加等で国際交流に貢献することができた。HPの刷新でFBと連動し更なる情報発信に努めたい。また冬期より懸案事項であった建物修繕工事を市と連携し開始することが出来た。サービス内容やイベントを改善し来期の取り組みに活かしたい。
	【施設所管課】 国際交流の促進とドイツ文化の発信に向けて東京のドイツ大使館でのイベントに参加するなど、新たな取り組みを積極的に進めている。HPの更新など、積極的な情報発信、各種イベントの開催を行っているが、利用者数、使用料が目標に達していないため、さらなるサービス内容の向上が必要である。また、適切な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。

