

【点検シート】(担当課実施結果)

1. 代替性

① 法定施設(法令上の設置の義務がある施設)ですか？
 【法令で定められ、制度改正も見込んだ上で、今後もそのまま継続して管理運営する必要があるか】

ア. 法令上設置が義務付けられていますか(必置施設ですか)？
 はい いいえ

イ. 法令上の設置の義務付けの有無に関わらず、継続して管理運営する必要がありますか？
 ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)
 i 社会環境の変化、制度改正の見込み、を明記した上で、この施設個別の理由、判断根拠を記述してください。

旅行は余暇を楽しむための有力な行動であり、旅行者は『非日常』を求めてやって来る。今治市の玄関口において、対面方式で常時当地域の紹介や情報発信を行う当センターは、観光客等にとって実に頼もしい道しるべである。本市が運営する観光案内所ゆえ、今治をまんべんなく、公平に紹介でき、観光振興のためには不可欠な施設であると考え。観光客は現地に到着してからも観光情報を必要としており、現地での情報発信は重要であるが、『人・紙』両面共常時対応可能な観光案内所はここだけである。また、旅行の楽しみの一つに、地元住民との交流がある。人の温もりを感じられる当センターは、公共交通機関を利用して訪れる観光客のオアシスであり、ここでの情報収集がなければ、本市での観光はできなくなる。当センターで案内を受けた観光客から後日感謝の手紙が送られてくることもあり、今後も継続して運営すべき施設であると考え。

【評価シート】

1. 代替性

項目① 法定施設(法令上の設置の義務がある施設)ですか？

(絶対的評価)

		評価基準	
設問1 (70-Q1)	法令上設置が義務付けられていますか。(必置施設ですか)	はい	<input checked="" type="checkbox"/> いいえ

(相対的評価)

		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問2 (70-Q5)	法令上の設置の義務付けの有無に関わらず、今後も現状のまま管理運営するにあたり必要性について検証できていますか。	現状を理解して具体的に検証できている	<input checked="" type="checkbox"/> 一定の評価ができる検証ができている	抽象的ではあるが検証できている	検証できていない「代替性あり」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)

		評価基準	
設問3	今後も必置施設であり続ける見込み、また、今後必置施設になる見込みはありますか。	ある	<input checked="" type="checkbox"/> ない

【点検シート】(担当課実施結果)

1. 代替性

② この施設が提供するサービスについて、市が提供しなければならない法令上の規制又は、専門性・特殊性がありますか？

【この施設の提供するサービスは何か】
 【このサービスを『市が』主体となって提供する理由は何か。(民間に同種のサービスはないか)】
 【このサービスを『この施設で』提供する理由は何か。(他の施設で実施することはできないか)】

ア. この施設の目的を達成するために、この施設で『どのようなサービス』を提供していますか？
 また、そのために設置している特別な設備はありますか？

観光案内（電話・FAX含む）、パンフレット提供

イ. 「ア」のうち、『市が提供しなければならない』法令上の規制や義務付けのあるサービスがありますか？

ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 法令上の規制や義務付けのあるサービス名を記入してください。

ii 法令名等を記入してください。また、その該当箇所の条文を抜粋してください。

法令名等 () 第 条 項 号
 (条文抜粋)

ウ. 「ア」のうち、(この施設個別の事情は考慮せず)『市が提供しなければならない』専門性又は特殊性のあるサービスがありますか？

ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)

i そのサービス名、理由・根拠を明確に、また民間が提供主体になれない理由と合わせて記入してください。
 (ここでは、市がサービス提供主体であることの必要性を検証します。実際のサービス提供者が市、指定管理者等であるか、またサービス提供の場がこの施設であるか否かは関係ありません)

市内全域にわたっての公平な観光案内

エ. 「ア」のうち、法令上の規制や専門性・特殊性の有無に関わらず、市が、『この施設を用いて』提供しなければならないサービスがありますか？

ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)

i そのサービス名、理由について明確に、また他の(市あるいは民間等の)施設で提供できない理由と合わせて記入してください。

JR今治駅は電車のほか、タクシーやバスなどが集まり今治観光の交通の拠点であるため。案内所がJR今治駅を出てすぐのところであり、電車を利用して初めて今治に来た人でも容易に見つけることができる。今治駅構内にあり、場所もわかりやすく、電話などで問い合わせをしてきた人も見つけやすい。利用動向を常に注視し、周辺状況の変化に応じた施設運営の在り方を検討する。

【評価シート】

1. 代替性

項目② この施設が提供するサービスについて、市が提供しなければならない法令上の規制又は、専門性・特殊性がありますか？

		評価基準				
		3	2	1	0	-
(相対的評価)						
設問1	この施設が提供するサービスについて、市が提供しなければならない法令上の規制又は、専門性・特殊性について、具体的に提示し、検証できていますか。	具体的な業務等が提示され、根拠も示されている	<input checked="" type="checkbox"/> 具体的な業務等が提示されているが根拠が示されていない	業務等の内容が具体的に提示できていない	業務等の内容が全く提示できていない「代替性あり」	施設の性質上議論できない
(絶対的評価)		評価基準				
設問2 (70-Q3)	施設が提供するサービスについて、『市が提供しなければならない』法令上の規制又は、専門性・特殊性がありますか。	ある	<input checked="" type="checkbox"/>	ない		
(相対的評価)		評価基準				
設問3 (70-Q6)	施設が提供するサービスについて、『この施設を用いて』提供しなければならない根拠等を具体的に提示し、検証できていますか。	根拠等が具体的に提示され、適切に検証されている	<input checked="" type="checkbox"/> 根拠等が具体的に提示されているが、検証が不十分である	根拠等は提示されているが、検証ができていない	根拠等が提示できてなく、検証もできていない「代替性あり」	施設の性質上議論できない

【点検シート】(担当課実施結果)

1. 代替性

③ この施設に広域性又は、拠点性がありますか？

【この施設が対象とする範囲区分(ゾーン)が定められているか】

【範囲区分(ゾーン)内に同種の施設がない、あるいは、範囲区分(ゾーン)内にある同種の施設の中でも核として位置づけられる施設か】

ア. この施設に範囲区分が定められていますか？

はい いいえ

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください。)

i この施設はどの範囲区分(ゾーン)を対象にしていますか？

市全体 陸地部(全体)又は島しょ部(全体) 中学校区 その他

ii 「その他」の場合は、この施設の範囲区分(ゾーン)について具体的に記入してください。

市内及び近隣地区(しまなみ海道や松山、東予地区等)

iii 範囲区分(ゾーン)を対象とした判断基準は何ですか？(「その他」の場合は、判断基準を記入してください。)

交通機関 利用者の年齢 利用実態のデータ
その他 ()

iv この範囲区分(ゾーン)を対象とした、判断基準の理由・根拠について、明確に記述してください。
(社会環境等の変化により、公共施設が担う役割(意義)も変化していくと考えますが、その中でこの施設の性質も踏まえた上で根拠を記述してください。)

今治市を訪れる人に観光案内や観光情報を提供する目的で設置しており、次の訪問先の情報も問われる機会が多いため。国内旅行者に対する情報提供がほとんどではあるが、外国人観光客からも、一般観光地、移動手段、しまなみ海道のサイクリングや宿泊施設の情報照会が多くある。

イ. この施設に広域性がありますか？

(「広域性」…一定程度の広い範囲区分(ゾーン)を対象としていること。今治市域全体、または県内、国内全域などを範囲区分(ゾーン)としている場合、「広域性がある」といえます。)

ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 広域性があると判断した理由・根拠について明確に、また他施設(市あるいは民間)の設置状況も踏まえて記入してください。

市内全域あるいは近隣の観光情報についての問合せがあるため。

ウ. この施設に拠点性がありますか？

(「拠点性」…対象とする範囲区分(ゾーン)の中で拠点としての性質があり、機能の面で核としての位置づけがされていること。)

ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 拠点性があると判断した理由・根拠について明確に、また他施設(市あるいは民間)の設置状況も踏まえて記入してください。

今治観光の拠点となる今治駅に施設が存在しているため。

【評価シート】

1. 代替性

項目③ この施設に広域性又は、拠点性がありますか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	この施設の設置目的や役割において、範囲区分(ゾーン)の基準が適切ですか。	広域性(拠点性)の検証にあたって、施設の規模、機能、利用状況や利用者に応じて具体的な事例が提示できている	<input checked="" type="checkbox"/> 広域性(拠点性)の検証にあたって、施設の規模、機能、利用状況や利用者に応じた実態把握ができていない	広域性(拠点性)の検証にあたって、ゾーニングはできている	広域性(拠点性)の検証にあたって、ゾーニングできていない	施設の性質上議論できない
(絶対的評価)		評価基準				
設問2 (70-Q4)	この施設に広域性又は、拠点性がありますか。	<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input type="checkbox"/> ない			

【点検シート】(担当課実施結果)

1. 代替性

④ 施設の設置根拠、目的、施設機能が近隣(③で考えるゾーニング内)の市有施設と競合していませんか？
 【範囲区分(ゾーン)内で、他の市の施設と設置根拠、設置目的、施設機能が競合していないか】
 【近隣の市有施設に、設置根拠、設置目的を変更すれば施設機能の面で代用可能な施設はないか】

ア. 近隣の市有施設と競合していませんか？
 (条例等における設置根拠や目的と、施設内の個別の機能について検討してください。設置根拠、設置目的、施設機能のうち、いずれかでも競合していない場合は「競合していない」と回答してください。)

☒ 競合していない 競合している

競合していない理由、あるいは競合している理由を、設置根拠、設置目的、施設機能ごとに、記述してください。

i 設置根拠……条例、法令等(何に基づき設置されたか)
 当該施設は、観光客の利便を図るため、JR今治駅構内に今治市規則をもって設置することとなり、他には、観光案内、交通機関の案内、宿泊施設のあっせん、観光物産及び伝統的工芸品等の展示及び紹介などを総合的に行う施設は、今治市内にはない。

ii 設置目的……条例上の目的、あるいは実目的(何のために設置されたか)
 今治駅は電車や高速バスなど公共交通機関の拠点場所であり、これらを利用して今治を訪れた観光客の利便を図るため。

iii 施設機能……施設の個別の設備や部屋が有している機能(その施設で何ができるか)
 近隣の道の駅等の施設には今治市全域の観光情報提供機能はない。また、周辺施設には外国語対応の観光案内をできる施設はない。

(「競合している」と回答した場合は必ずリストを作成してください。)
 ※「実績シート」【施設の概要(競合施設リスト含む)】に記入してください。

【評価シート】

1. 代替性

項目④ 施設の設置根拠、目的、施設機能が近隣(③で考えるゾーニング内)の市有施設と競合していませんか？

(絶対的評価)		評価基準	
設問1	近隣の市有施設と、設置根拠が競合していませんか。	☒ いない	いる
設問2 (70-Q8)	近隣の市有施設と、設置目的が競合していませんか。	☒ いない	いる
設問3 (70-Q7)	近隣の市有施設と、施設機能が競合していませんか。	☒ いない	いる

⑤ 施設の設置目的、施設機能が近隣(③で考えるゾーニング内)の民間等の施設と競合していませんか？
 【範囲区分(ゾーン)内で、民間等の施設と設置目的、施設機能が競合していないか】
 【近隣の民間等の施設に、施設機能の面で代用可能な施設はないか】

ア. 近隣の民間等(市有施設以外)の施設と競合していませんか？
 (設置目的、施設機能のうち、いずれかでも競合していない場合は「競合していない」と回答してください。)

☒ 競合していない 競合している

競合していない理由、あるいは競合している理由を、設置目的、施設機能ごとに、記述してください。

i 設置目的……条例上の目的、あるいは実目的(何のために設置されたか)
 市内全域の観光案内、交通案内、物産案内を行い、今治市への観光客の利便を図る施設が他に存在しないため。

ii 施設機能……施設の個別の設備や部屋が有している機能(その施設で何ができるか)
 市内全域の総合観光案内。近年は外国人観光客から、一般観光地、移動手段、しまなみ海道のサイクリングや宿泊施設の情報照会が多くあり、外国語にも対応しているため。

(「競合している」と回答した場合は必ずリストを作成してください。)
 ※「実績シート」【施設の概要(競合施設リスト含む)】に記入してください。

項目⑤ 施設の設置目的、施設機能が近隣(③で考えるゾーニング内)の民間等の施設と競合していませんか？

(絶対的評価)		評価基準	
設問1 (70-Q8)	近隣の民間等の施設と、設置目的が競合していませんか。	☒ いない	いる
設問2 (70-Q7)	近隣の民間等の施設と、施設機能が競合していませんか。	☒ いない	いる

【点検シート】(担当課実施結果)

1. 代替性

⑥ この施設が無くなると、市民生活に重大な影響を及ぼしますか？
 【施設が無くなると、地域住民の生活にどのような影響を及ぼすか】

ア. この施設が無くなると、市民生活に重大な影響を及ぼしますか？

及ぼす	✗ 及ぼさない
-----	---------

イ この施設が無くなると、市民生活にどのような影響を与えることになるか記述してください。
 (与える影響範囲、影響する内容及び影響すると考える対象者について、具体的な数値を示した上で明記してください。
 また、施設が無くなった場合にどのような対応が想定されるか具体的に記述してください。)

(与える影響範囲(対象者含む))	(影響する内容・根拠)
観光関連事業者	今治への観光客に対応する施設であり、「市民が直接利用する施設」としての観点からは市民生活には影響を及ぼさないが「生計への影響」という視点で見た場合、観光客が安心して相談できる窓口がなくなるため、今治市内の周遊機会を減らすなど宿泊客減少、観光施設入場料等減少、物販の売り上げ減少等という形で影響を及ぼす可能性がある。

【評価シート】

1. 代替性

項目⑥ この施設が無くなると、市民生活に重大な影響を及ぼしますか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	この施設が無くなると、市民生活においてどの程度影響を及ぼしますか。	重大な影響を及ぼす	一定程度の影響を及ぼす	✗ 若干の影響を及ぼす	及ぼさない「代替性あり」	施設の性質上議論できない
設問2	この施設が無くなった場合の市民生活に与える影響について、その内容、対象者、根拠等が具体的に示されていますか。	具体的かつ的確に示されている	一定程度の具体性は示されている	✗ 影響の内容は示されている	影響の内容が示されていない「代替性あり」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)		評価基準	
設問3 (70-Q2)	この施設が無くなると、市民生活に重大な影響を及ぼしますか。	及ぼす	✗ 及ぼさない

【点検シート】(担当課実施結果)

2. 有効性

① 施設の設置目的に基づく達成すべき目標を設定し、かつ、そのことに対する成果が得られていますか？
 【条例等に定める施設の設置目的に対し、達成すべき目標を数値で設定し、その目標に対する成果が得られているか】
 【これまでの成果を検証し、随時その目標を見直し、施設を有効に活用するための検証が行われているか】

ア. 施設の設置目的に基づく達成すべき目標を設定していますか？
 設定している 設定していない

イ. 短期(年間)目標及び長期(複数年)目標を数値化していますか？
 数値化している 数値化していない

ウ. 短期(年間)目標の結果を踏まえて、短期及び長期目標を変更していますか？
 変更している 変更していない

エ. 数値目標に対する成果について、随時検証していますか？
 また、そのことに対する成果が得られていますか？
 (達成度(成果)の検証方法について、具体的に記入してください。検証時期及び頻度、取組内容、得られた成果についても必ず踏まえた上で記載してください。)

目標を設定していない。数値目標の設定に馴染まない施設であるが、満足度調査等により、施設の利便性向上を目指したい。

【評価シート】

2. 有効性

項目① 施設の設置目的に基づく達成すべき目標を設定し、かつ、そのことに対する成果が得られていますか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	数値目標を定期的かつ柔軟に変更しながら、その達成度について検証していますか。	数値目標の達成について検証し、数値目標を変更している	数値目標を変更していないが、達成度について検証できている	数値目標を変更しておらず、達成度についても検証できていない	数値目標を変更する必要性について検証していない、又は目標を数値化していない 「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問2	数値目標に対する成果が得られていますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取組んでいるが、思った効果が得られていない	取り組んでいない 「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)		評価基準	
設問3 (70-Q8)	施設の設置目的に基づく達成すべき目標を設定し、かつ、そのことに対する成果が得られていますか。	得られている	得られていない

② 今の設置目的を達成し、その役目を終えていませんか？
 【施設が設置目的のとおり、今後も引き続き利用される見込みがあるか】

ア. 条例等に定める施設の今の設置目的を達成し、その役目を終えていませんか？
 終えていない 終えている

イ. 役目を終えていない理由(引き続き利用が見込まれる理由)、または終えていると判断する理由を記述してください。
 (利用状況や利用者の要望ではなく、社会状況や国の指針、市の各種計画、市民ニーズにより、この施設の社会的役割が今後も求められているかどうかを問います。施設設置当時と現在の状況について、社会状況や市民ニーズの変化、利用者動向等を踏まえて具体的に記述してください。)

旅行者がある限り、役割やニーズは継続するため。交通のアクセス、グルメ情報、土産情報、時間による推奨コース紹介依頼等、様々な問い合わせがある。今治市の玄関口である今治駅に設置されているため、旅行者のニーズを果たす役割は大きい。

項目② 今の設置目的を達成し、その役目を終えていませんか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	施設の役目を終えていない理由について、具体的な内容が示されていますか。	具体的に示され、かつ内容を検証できている	理由を具体的に提示できている	理由が抽象的ではあるが提示できている	理由が示されていない 「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)		評価基準	
設問2 (70-Q6)	施設の今の設置目的を達成し、その役目を終えていませんか。	終えていない	終えている

【点検シート】(担当課実施結果)

2. 有効性

③ 施設の設置目的に沿った利用がされていますか？
 【施設が本来の設置目的に沿って利用されているか】
 【違う目的の利用が多数を占めてはいないか】

ア. 条例等に定める施設の設置目的に沿った利用がされていますか？
 はい いいえ

イ. 現在の利用状況(利用目的、人数等)を記述してください。
 設置目的に沿って利用されていない場合はその理由も合わせて記述してください。
 (社会状況、利用者ニーズの変化等を踏まえ、この施設の利用者動向等の将来予測を踏まえて具体的に記述してください。)

年間約15,000人の利用者がいる。来訪者には、今治市の観光案内やパンフレットの提供をしている。しまなみ地域の認知度向上に伴い、利用者も増加することが見込まれる。増加する外国人旅行者にも対応できるよう英語を話すことができるスタッフを配置している。

【評価シート】

2. 有効性

項目③ 施設の設置目的に沿った利用がされていますか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	施設を整備する際の計画内容(設置目的)に沿った利用がされていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 設置目的に沿った利用ができています	設置目的に沿った利用ではないものの施設が有効に利用されている	設置目的に沿った利用がされず、設置目的が曖昧になっている	設置目的に沿った利用になっていないため、設置目的を変更する必要がある「有効性なし」	施設の性質上議論できない
設問2	現在の状況から判断して、今後も、施設を整備する際の計画内容(設置目的)に沿った利用が見込めますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 設置目的に沿った利用が見込める	設置目的に沿った利用ではないものの、現在と同程度の利用が見込める	設置目的に沿った利用が現在のよりは少なくなるが、利用が見込める	利用が見込めない「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)

		評価基準	
設問3 (70-Q1)	施設の設置目的に沿った利用がされていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ

④ 満足度調査などにより、利用者の意見を聴取すること(利用者ニーズの把握)に努めていますか？

【利用者の満足度調査を実施しているか】
 【施設のサービスの改善のために、利用者の意見を聴取しているか】

ア. 満足度調査を実施していますか？
 実施している 実施していない

(「ア」で「実施していない」と回答した場合は必ず記入してください。)

イ. 満足度調査に代わる、利用者の意見を聴取する取組を行っていますか？
 実施している 実施していない

(「ア」または「イ」で「実施している」と回答した場合は必ず記入してください。)

ウ. 満足度調査か、それに代わる取組の内容について「何を、いつ、どのように、その効果」を具体的に記入してください。(開始年月は必ず明記してください。)

日々の案内業務の中で、利用者の意見やニーズをくみ取り、効率的効果的な施設運営のための材料としている。

(「ア」または「イ」で「実施していない」と回答した場合は必ず記入してください。)

エ. 今後どのような取組を実施する予定であるか、「何を、いつ、どのように」を具体的に記入してください。
 取組を実施する予定がない場合は、その理由を記述してください。

施設利用者満足度向上のため、施設の改善、観光振興施策の参考とするためのアンケート等を訪問者数の多い時期(春・秋)に窓口来訪者へ実施することを検討したい。

項目④ 満足度調査などにより、利用者の意見を聴取すること(利用者ニーズの把握)に努めていますか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	満足度調査を実施していますか。	既に実施済である	今年度実施予定である	次年度実施予定である	<input checked="" type="checkbox"/> 実施予定はない「有効性なし」	施設の性質上議論できない
設問2	利用者の意見を聴取する(利用者ニーズの把握)取組を実施していますか。	満足度調査を実施している	満足度調査に代わる有効な取組を実施している	利用者の意見を聴取する制度がある	取組む意思がない「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)

		評価基準	
設問3	満足度調査などにより、利用者の意見を聴取すること(利用者ニーズの把握)に努めていますか。	<input type="checkbox"/> いる	<input checked="" type="checkbox"/> いない

【点検シート】(担当課実施結果)

2. 有効性

⑤ 施設の設置目的が、社会状況、市民のニーズ、時代の変化に適合していますか？

【施設の設置目的が現在の市民のニーズに適合しているか】

【社会状況の変化(施設を取り巻く状況の変化、国の指針等の変更など)により、施設の設置当時と比べて求められる役割が変わっていないか】

ア. 条例等に定める『施設の設置目的』が、社会状況、市民ニーズ、時代の変化に適合していますか？

✕ 適合している 適合していない

i 施設の設置当時と現在を比較して、社会状況や市民ニーズを『どのように把握』し、その結果『どのように変わってきている(いない)』か、利用者動向等を踏まえて記述してください。

また、社会状況や市民ニーズが変わってきている場合は、設置目的と適合させるために『どのような取組』を行っているか、具体的に記述してください。(「何を、いつ、どのように、その効果」について必ず明記してください。)

・条例・規則等の改正 ・事業計画等での位置づけ ・運営指針の見直し等

旅行者は旅先でも観光情報を求めており、観光案内所は今も社会状況や時代のニーズに適合した施設といえる。平成20年に管理体制の見直しを行い、民間人材派遣会社に管理運営業務を委託している。スマートフォン等の普及により、個人でも情報は得やすくなったが、パンフレットの入手や詳細な案内には観光案内所が必要である。変化するニーズや利用者動向は日々の案内業務の中で把握されている。なお、近年増加している外国人旅行者に対しても英語により観光案内を実施している。

【評価シート】

2. 有効性

項目⑤ 施設の設置目的が、社会状況、市民のニーズ、時代の変化に適合していますか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	常にニーズに適合するための取組をしていますか。	取組が効果的であり、利用者動向からもその成果が顕著に現れている	取組により、利用者動向から一定の成果がみられる	取り組んでいるものの、利用者動向に成果が表れていない	取組が十分でない「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)		評価基準	
設問2 (70-Q2)	施設の設置目的が、社会状況、市民のニーズ、時代の変化に適合していますか。	✕ している	していない

⑥ 施設の管理運営が利用目的(利用者ニーズ)に対応し、柔軟で効果的に行われていますか？(硬直化していませんか)

【利用者が利用しやすい(利用者ニーズに対応した)施設であるか】

【利用者動向や満足度を調査・検証し、定期的に管理運営方法の見直し(検証)が行われているか】

ア. 利用目的(利用者ニーズ)の変化に応じて、市民が利用しやすい、効果的な管理運営を行うため、現状の管理運営体制や規則等の柔軟な見直しが行われていますか。また、業務委託等の導入可能性、有効性(効果)が適切に分析(検証)できていますか？(直営の場合、将来的な指定管理者制度導入の可能性ではなく、現状の管理運営の有効性について点検してください。)

✕ 行われている 行われていない

(「行われている」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 常に『柔軟に対応するための取組』を、次の内容を踏まえ具体的に記入してください。また、その効果の検証方法も合わせて具体的に記入してください。(「何を、いつ、どのように、その効果」について必ず明記してください。)

・満足度調査 ・利用者動向 ・現状の管理体制、管理方法 ・設置令規、運用規則の見直し
・見直しの時期、頻度

平成19年度まで直営だったものを平成20年度から民間委託とし、毎年入札により観光案内業務を委託する業者を決定している。その時点で案内業務時間も2時間延長された。又、近年増加傾向にある外国人旅行者に対しても英語により親切丁寧に観光案内を行っており、利用者から喜ばれている。利用状況等から判断し、平成29年度より年末年始も営業することとなった。

項目⑥ 施設の管理運営が利用目的(利用者ニーズ)に対応し、柔軟で効果的に行われていますか？(硬直化していませんか)

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	常に硬直化しないための取組をしていますか。	取組が効果的であり、利用者動向からもその成果が顕著に現れている	取組により、利用者動向から一定の成果がみられる	取り組んでいるものの、利用者動向に成果が表れていない	取組が十分でない「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)		評価基準	
設問2 (70-Q4)	施設の管理運営が利用目的(利用者ニーズ)に対応し、柔軟で効果的に行われていますか。(硬直化していませんか)	✕ 行われている	行われていない

【点検シート】(担当課実施結果)

2. 有効性

⑦ 施設の管理運営主体が施設の利用目的から判断して適切ですか？
 【利用目的(利用者ニーズ)に対応した柔軟で効果的な管理運営を行うため、現在の管理運営主体が適切かどうか、民間ノウハウの活用等の可能性も含めて検証しているか】

ア. 施設の管理運営主体が施設の利用目的から判断して適切ですか？

適切である 適切でない

i 「適切である」あるいは「適切でない」と判断した理由について、次の内容を踏まえ、現状の管理運営主体の検証と合わせて具体的に記述してください。
 (直営の場合、単に採算性がないことだけを適切である理由とはせず、市民サービスの向上の観点から、適切な管理運営主体についてどのように検証したか、これまでの検討経緯を記入してください。)

・満足度調査 ・利用者動向 ・現状の管理体制 ・他自治体の状況 ・人員配置
 ・業務の専門性・特殊性 ・地理的条件

平成20年度から人材派遣会社に民間委託しているが、民間業者はその日々の案内業務の中で利用者ニーズを把握し、必要情報の取り揃えなどを自発的に行っている。お礼状も多く頂き、対応についても問題は無い。

【評価シート】

2. 有効性

項目⑦ 施設の管理運営主体が施設の利用目的から判断して適切ですか？

		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	(相対的評価) 管理運営主体について、問題点を具体的に列挙し、適切に検証されていますか。	問題点が具体的に列挙され、適切に検証されている	問題点が具体的に列挙されているが、検証が不十分である	問題点は提示できているが、検証ができていない	問題点が提示できてなく、検証もできていない「有効性なし」	施設の性質上議論できない
	(絶対的評価) 施設の管理運営主体が施設の利用目的から判断して適切ですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である	<input type="checkbox"/> 適切でない			

⑧ 施設の利用が特定の個人、団体に極端(1~2団体が利用の5割以上)に偏っていませんか？

ア. 施設の利用が特定の個人、団体に極端(1~2団体が利用の5割以上)に偏っていませんか？
 (ただし、法令により利用者が限られる場合や、入所施設など一定の基準により入所者が適切に選定されている場合は偏っているとはみなしません)

偏っていない 偏っている

(「偏っている」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 団体(個人)名及びその活動内容を記入してください。

団体(個人)名	
活動内容	

ii 一番利用率の高い団体(個人)は、どれ位の割合を占めていますか。

%

項目⑧ 施設の利用が特定の個人、団体に極端(1~2団体が利用の5割以上)に偏っていませんか？

		評価基準	
		いない	いる
設問1 (70-Q3)	施設の利用が特定の個人、団体に極端(1~2団体が利用の5割以上)に偏っていませんか。	<input checked="" type="checkbox"/> いない	<input type="checkbox"/> いる

		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問2	特定の利用者に対し、適切な負担を求めていますか。	負担を求める額が適切に算定されている	算定されている	算定されているが求める負担が十分でない	負担を求めている「有効性なし」	施設の性質上議論できない
設問3	施設を利用している特定団体が、地域に特別な貢献をしていますか。	活動内容が公の施設を利用するに相応しく、かつ、地域振興への貢献が顕著である	活動内容が公の施設を利用するに相応しく、かつ、地域振興へ貢献している	活動内容が公の施設を利用するに相応しいものの、地域振興への貢献度は今後の取組み次第である	活動内容が公の施設を利用するに相応しくない「有効性なし」	施設の性質上議論できない

【点検シート】(担当課実施結果)

2. 有効性

⑨ 施設自体が利用者の利便性が高く、使いやすい施設ですか？
 【利用者が求める利便性や使いやすさを把握し、それに適応できているか】
 【利用者の要望や苦情に対する改善はしているか。また、施設の状況や利用者の声を、施設現場・支所・本庁間で情報共有できているか】

ア. 利用者の求める利便性や使いやすさに適応できていますか？
 〳 適応できている 〳 適応できていない
 (「適応できている」と回答した場合は必ず記入してください。)
 利用者の求める利便性や使いやすさに適応するために取り組んでいる内容を具体的に記入してください。
 「何を、いつ、どのように、その効果」について必ず明記してください。
 (「適応できていない」と回答した場合)
 一部でも取り組んでいる内容・効果、またはできていない理由を具体的に記入してください。

i 利用者の要望・意見を収集する方法、実績、効果
 案内業務をしながら聞き取りにより日々利用者のニーズを把握している。
 また、要望にあったパンフレットを設置している。また、HP、SNS等でも観光案内所の情報を発信し、施設に対する要望等があった場合は適切に対応している。

ii トラブル防止や、苦情に対する改善策などの取組、効果
 苦情の元となった問題点を市と受託者とで整理し、意見交換しながら直すべき点は改善している。同様の苦情は少なくなっている。

iii 現場、支所、本庁間で、施設の状況や利用者の声、トラブルの情報を共有する体制や方法、効果
 電話、FAXで連絡を取り合っている。また、月報を毎月担当課へ提出している。利用者から満足の声をいただいている。

iv 利用者や利用団体等に対して行っている情報発信の内容及び方法、効果
 市ホームページやパンフレット、SNSで営業時間等の情報を公表している。これらの情報源から案内所について知った人が電話の問い合わせを案内所へしている。

【評価シート】

2. 有効性

項目⑨ 施設自体が利用者の利便性が高く、使いやすい施設ですか？

(相対的評価)		評価基準				
		3	2	1	0	-
設問1	利用者や利用団体等の意見を聞く機会を持っていますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取組んでいるが、思った効果が得られていない	取組んでいない「有効性なし」	施設の性質上議論できない
設問2	トラブル防止策や苦情に対する改善策が取られていますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取組んでいるが、思った効果が得られていない	取組んでいない「有効性なし」	施設の性質上議論できない
設問3	現場、支所、本庁間で情報の共有ができていますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取組んでいるが、思った効果が得られていない	取組んでいない「有効性なし」	施設の性質上議論できない
設問4	利用者や利用団体等に適切な情報の発信ができていますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取組んでいるが、思った効果が得られていない	取組んでいない「有効性なし」	施設の性質上議論できない

(絶対的評価)		評価基準	
設問5 (70-05-1、5-2)	施設自体が利用者の利便性が高く、使いやすい施設ですか。	はい	いいえ

【点検シート】(担当課実施結果)

3. 効率性

① 利用実績や資源投入量を検証し、PDCAサイクルに基づく効率的な管理運営ができていますか？
 【利用実績や資源投入量について検証し、計画や方針等において改善策や評価指標、目標値を定め、かつ、客観的データを経年推移で確認し、管理運営の改善に取り組んでいるか】
 【改善すべき内容、達成すべき目標を定めた計画(Plan)に基づき、管理運営(Do)の実績をデータで確認・検証(Check)し、改善(Act)に取り組んでいるか。PDCAサイクルに基づいた管理運営ができていますか】

ア. 利用実績、資源投入量等のデータ、達成すべき目標及びその方策、プロセスを明記した「管理運営等改善計画(方針、公共施設等総合管理計画の個別施設計画も含む)」がありますか？

ある ない

(「ある」と回答した場合は必ず記入してください。)

i どのような内容の計画(方針等)ですか？ 該当するものをすべて チェック してください。

管理運営コストの見直し 業務委託内容・範囲の見直し
 人員配置の見直し 開館日・時間の見直し

イ. 「ア」で回答した計画・方針等に基づき、客観的データを経年推移で確認し、施設運営の改善に取り組んでいますか？

取り組んでいる 取り組んでいない

(次の項目ごとに、「取り組んでいる内容」または「取り組んでいない理由」を記入してください)
 (「ア」の i でチェックした項目については、必ず取組内容等を記入してください)

客観的データを経年推移で確認した上で、「何を課題と捉え、どのような改善策(目標)を計画等に掲げ、どのように取り組み、その結果(効果)はどうであったか」について具体的に記入してください。

指定管理施設においても、仕様書や業務基準、指定管理料の積算見直しのほか、市と指定管理者との協議により取り組んだ内容を記入してください。

取り組んでいない場合も空欄とせず、「計画に定めていない、取り組んでいない」理由を記入してください。

i 「管理運営コスト」に関する計画内容、取組実績、効果
 消耗品等の事務コストの削減の意識を常に持って業務にあたっている。大幅なコスト増は見られない。

ii 「業務委託内容・委託範囲」に関する計画内容、取組実績、効果
 月報や現場との日々の情報共有の中で、設置するパンフレット、観光案内の内容・方法を見直し、満足度の向上につなげている。実際に利用者から満足の声もあるとの報告を受けている。

iii 「人員配置」に関する計画内容、取組実績、効果
 増加・多様化する外国人訪問者に対応できる配置できるよう業務委託の仕様書を見直している。一定の英語力を有する職員を配置している。外国人の観光客からも満足の声をいただいている。

iv 「開館日・時間」に関する計画内容、取組実績、効果
 現状、利用者からの開館日・時間に対する要望はないので、当面は無休営業を継続する予定である。年末年始の観光客にも案内をすることでより多くの利用者に観光案内をし、今治観光の満足度向上につながっている。

【評価シート】

3. 効率性

項目① 利用実績や資源投入量を検証し、PDCAサイクルに基づく効率的な管理運営ができていますか？

(相対的評価)	評価基準(評価点)					評価点
	3	2	1	0	-	
設問1 施設の利用実績のデータを収集し、活用していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいるが、思った効果が得られていない	取り組んでいない「効率性なし」	対象外	1
設問2 施設の管理運営コストについて見直していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいるが、思った効果が得られていない	取り組んでいない「効率性なし」	対象外	0
設問3 業務委託内容、委託範囲について見直していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいるが、思った効果が得られていない	取り組んでいない「効率性なし」	対象外	1
設問4 人員配置について見直していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいるが、思った効果が得られていない	取り組んでいない「効率性なし」	対象外	2
設問5 施設の開館日や開館時間について見直していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいるが、思った効果が得られていない	取り組んでいない「効率性なし」	対象外	2

(絶対的評価)

項目	評価基準	
	できている	できていない
設問6 計画・方針等に基づき、客観的データを経年推移で確認し、効率的な管理運営ができていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【点検シート】(担当課実施結果)

3. 効率性

② 施設の改修等を実施していますか？
 【耐用年数、老朽化の状況等を踏まえた長期的な視野に立った改修・改善、管理運営のための計画を策定しているか】
 【計画に基づき、ランニングコストの低減、利用者の利便性向上、施設の長寿命化等を図るための改修・改善を実施しているか】

ア. 長期的な管理運営計画がありますか？
 (策定済の場合、または策定中で策定年度が確定済みの場合のみ「ある」とし、策定(予定)年度を記入してください。)

ある	H29	年度策定(予定)	ない
----	-----	----------	----

イ. 長期的な改修計画がありますか？
 (策定済の場合、または策定中で策定年度が確定済みの場合のみ「ある」とし、策定(予定)年度を記入してください。)

ある	年度策定(予定)	ない
----	----------	----

ウ. 計画に基づき、ランニングコストの低減、利用者の利便性向上、施設の長寿命化等を目的とした改修・改善を実施していますか？

実施している	実施していない
--------	---------

(「実施している」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 具体的に「どのような」改修・改善をしましたか？
 (「何を目的として、何をどのように改修・改善し、その効果はどうであったか」具体的に記入してください。)
 (計画を策定済みであり、それに基づき当該年度は具体的な改修・改善を行っていない場合でも「実施している」を選択できますが、「改善を行っていない理由」や「今後どのような改善を行う予定か」決まっている範囲で記入してください。)

駅構内に入ってくるハトが施設の屋根にとまり糞の被害があったため、ハトよけネットを設置した。以降、ハトはとまらなくなり、利用者の利便性が高まった。施設へのハトの糞被害も減り、施設の長寿命化につながっている。

【評価シート】

3. 効率性

項目② 施設の改修等を実施していますか？

(絶対的評価)

		評価基準	
設問1	長期的な管理運営計画ありますか。	ある	ない
設問2	長期的な改修計画がありますか。	ある	ない

(相対的評価)

		評価基準(評価点)					評価点
		3	2	1	0	-	
設問3	ランニングコストの節減を考慮し、施設の改修等を実施していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいる(策定中含む)が、思った効果が得られていない	計画策定も含めて何も取り組んでいない「効率性なし」	対象外	0
設問4	利用者の利便性を考えた施設の改修等を実施していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいる(策定中含む)が、思った効果が得られていない	計画策定も含めて何も取り組んでいない「効率性なし」	対象外	1
設問5	施設の長寿命化のための改修を実施していますか。	取組により、効果が上がっている	取組により、一定の水準を満たしている	取り組んでいる(策定中含む)が、思った効果が得られていない	計画策定も含めて何も取り組んでいない「効率性なし」	対象外	-

(絶対的評価)

		評価基準	
設問6	施設等の改修等を実施していますか。	している	していない

③ 施設に係る借地料、地元協力金などの特殊な経費が掛かっていませんか？

ア. 特殊な経費が掛かっていませんか？

掛かっていない	掛かっている
---------	--------

(「掛かっている」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 具体的な特殊経費名を記入してください。
 JRへの建物賃借料

ii 特殊経費の算定根拠を具体的に記述してください。
 (特殊経費の必要性 市場価格との整合性及び その検証方法を明記した上で記入してください。)
 契約相手方の算定による。(単位地積あたり公租公課相当額×契約部分の地積)

項目③ 施設に係る借地料、地元協力金などの特殊な経費が掛かっていませんか？

(絶対的評価)

		評価基準	
設問1	特殊な経費が掛かっていませんか。	いない	いる

(相対的評価)

		評価基準(評価点)				評価点
		3	2	1	0	
設問2	特殊経費が必要ですか。	掛かっていない	効果があるため、特殊な経費が掛かっているが、適切な負担である	効果があるため、特殊な経費が掛かっているが、市場価格と比較して割高な負担である	特殊経費の負担について見直す必要がある「効率性なし」	2

【点検シート】(担当課実施結果)

3. 効率性

④ コストバランスを考慮した上で、利用率を上げるためのサービスの向上に努めていますか？
 【管理運営コストや利用者数等の各年度実績を踏まえ、利用率を上げるために施設運営の改善に努めているか】
 【市民が「利用したい」と思うようなニーズを把握し、それに応えられる施設運営の改善に努めているか】

ア. 施設の設置目的に沿った、利用率を上げるためのサービスの向上に努めていますか？
 ✕ 努めている 努めていない

(「努めている」と回答した場合は全項目に記入してください)
 (「努めていない」と回答した場合、下記のうち一部でも取り組みがある場合は記入してください。)
 下記の項目について「何を目的として、どのように取り組み、その効果はどうであったか」具体的に記入してください。満足度調査など利用者ニーズの把握方法と、取組後の反応も合わせて記入してください。
 (評価シートで取り組むことができない(対象外)を選択する場合は、その理由を記入してください。)

i 「接客方法の改善」について取り組んだ内容・実績・効果
 直営時代は『おもてなし研修会』へ参加するなど、接客レベルの向上に努めていた。委託後は、従事者の条件に『健康かつ明朗、温厚で言葉遣いがよい者、臨機応変に対応できる者、相手に不快感を与える恐れが無い者』との条件をつけ、接客レベルの高い者を従事させている。利用者から親切な案内への感謝の言葉も受けている。

ii 「満足度調査等の意見を反映したサービスの提供」について取り組んだ目的・内容・実績・効果
 増加する外国人の訪問者数に対応できるよう、英語対応可能なスタッフを配置している。利用者からの意見を参考に、適切なパンフレット配置等を行っている。国内・国外出身問わず満足の声もいただいている。

iii 「新しいサービスの提供」について取り組んだ目的・内容・実績・効果
 利用者から希望の多かったしまなみ海道（亀老山からの景色）のポストカードを窓口にて配布したところ、1、2カ月で数百枚のカードがすべてなくなった。亀老山の注目度が高まり、問い合わせも増えている。

iv 「料金体系の改善」について取り組んだ目的・内容・実績・効果
 来訪者へ無料で観光案内をしているため対象外

v 「リピーターの増加策」について取り組んだ内容・実績・効果
 窓口での親切丁寧な対応を心掛ける。また、旅行者のニーズに合った情報を提供する。月報で、利用者から満足の声をいただいているとの報告を受けている。

vi 「安全確保の改善」について取り組んだ内容・実績・効果
 災害等発生時には、来訪者の避難誘導をするよう指示している。実際に災害が発生したときに迅速な対応ができる状態となっている。

vii 「開館時間等の改善」について取り組んだ目的・内容・実績・効果
 規則では9時～17時の開館となっているが、受託事業者との仕様により9時～19時の間、開館している。今後も利用動向を注視し、最適な開館時間について検証したい。(効果等はデータを収集していない。)

【評価シート】

3. 効率性

項目④ コストバランスを考慮した上で、利用率を上げるためのサービスの向上に努めていますか？

(相対的評価)	評価基準(評価点)					評価点
	3	2	1	0	-	
設問1 適切な接客ができていますか。	取組により、満足度が高い	✕ 取組により、満足度は一定の水準である	取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	2
設問2 満足度調査など利用者の意見を反映したサービスに努めていますか。	取組により、満足度が高い	✕ 取組により、満足度は一定の水準である	取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	2
設問3 新しいサービスを、絶えず模索していますか。	取組により、満足度が高い	✕ 取組により、満足度は一定の水準である	取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	2
設問4 適正価格の利用料金体系を模索していますか。	取組により、満足度が高い	取組により、満足度は一定の水準である	取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	✕ 取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	-
設問5 リピーターの増加策に取り組んでいますか。	取組により、満足度が高い	取組により、満足度は一定の水準である	取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	✕ 取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	-
設問6 利用者の安全確保に努めていますか。	取組により、満足度が高い	取組により、満足度は一定の水準である	✕ 取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	1
設問7 開館日や開館時間の変更が柔軟に対応できていますか。	取組により、満足度が高い	✕ 取組により、満足度は一定の水準である	取組んでいるが、満足度が思うように上がっていない	取組が不十分である、又は、満足度等効果の評価ができない「効率性なし」	対象外	-

(絶対的評価)

設問8 施設の設置目的に沿った、利用率を上げるためのサービスの向上に努めていますか。	評価基準	
	いる	✕ いない

【点検シート】(担当課実施結果)

4. PR性

① 施設のPRが今治市のイメージアップに貢献し、効果をもたらしていますか？
 【紙媒体やテレビ、ラジオなどのマスメディア、インターネット媒体などによって取り上げられた情報を把握できているか】
 【広くマスメディア等で取り上げられた情報が今治市の特徴的な施設としての認知度向上やイメージアップにつながり、結果として集客等のプラス効果をもたらしているか】

ア. テレビや雑誌、新聞などのマスメディア等に取り上げられていますか？
 〳 はい 〵 いいえ

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください。)

i 当該年度を基準に、「どのような媒体に、いつ、どのように取り上げられたか」について、具体的に記述してください。
 年間を通してるるぶ等の観光情報誌に今治市の観光情報問合せ先として記載された。

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください。)

ii 取り上げられた内容等が持つPR力(影響を与える範囲)について、具体的に記入してください。
 ・テレビ(番組名(全国・ローカルの別を含む)、取り上げられた内容、放映された時間など)
 ・雑誌、新聞(名称(全国・ローカルの別を含む)、取り上げられた内容、記事量、発行部数、読者層など)
 るるぶ等は全国で販売される情報誌であり、幅広い旅行者に読まれている。(掲載例) るるぶ情報愛媛版 初回流通部数：43,000部 販売地区：全国

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください。)

iii 取り上げられた内容等がもたらす効果について、次の内容を踏まえ、具体的に記入してください。
 (利用者数、収入金額、問い合わせ件数、満足度調査などの指標を挙げた上で、得られた効果を具体的に記述してください。)
 来訪者数が対前年度比25%程度増加している。

【評価シート】

4. PR性

項目①		施設のPRが今治市のイメージアップに貢献し、効果をもたらしていますか？					評価点
(相対的評価)		評価基準					
		3	2	1	0	-	
設問1	テレビや雑誌、新聞などのマスメディア等に取り上げられていますか。	頻繁、かつさまざまなマスメディア等に取り上げられている	継続的、あるいは一定程度、マスメディア等に取り上げられている	〳 若干回数、マスメディア等に取り上げられている	マスメディア等に取り上げられることはほとんどない、又は把握できていない	施設の性質上議論できない	1
設問2	PR力(影響を与える範囲)について検証できていますか。	影響力の大きなマスメディア等で紹介され、PR力は非常に大きい	〳 マスメディア等の影響の及ぶ範囲は限られているが、一定程度のPR力がある	〳 若干のPR力がある	PR力はほとんどない、又は把握できていない	施設の性質上議論できない	1
設問3	PRの結果、集客等の具体的な効果をもたらしていますか。	非常に大きな効果をもたらしている	〳 一定程度の効果をもたらしている	〳 若干の効果をもたらしている	効果はほとんどない、又は把握できていない	施設の性質上議論できない	2

【点検シート】(担当課実施結果)

5. 市民参画

① 施設の管理運営計画の策定に市民(利用者)も参画して取り組んでいますか？
【今後の施設のあり方、管理運営の見直しについて、市民(利用者)と一緒に管理運営計画を策定しているか】

ア. 管理運営計画に市民(利用者)の意見が反映されていますか？
 はい いいえ

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください)
 i 市民対話、計画の策定方法等について、次の内容を踏まえ、具体的に記述してください。
 ・市民対話(開催単位、開催方法、周知方法、参加者、回数など)
 ・計画の策定方法(誰から、どのような意見を、どの程度反映し、どのように合意を得たか)など
 市民対話において、市内観光関係者へ施設の現状と課題について説明した。また、アンケート結果も報告した。市民対話での意見を参考に計画を策定した。(市民対話実施時期：平成29年11月2日～平成30年2月16日)

② 市民(利用者)共働のもと、施設の管理運営業務に取り組んでいますか？
【積極的に市民(利用者)が施設の管理運営業務に参画することで、サービスの質の向上、経費の削減等に結び付けているか】

ア. 市民(利用者)共働のもと、施設の管理業務に取り組んでいますか？
 はい いいえ

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください)
 i 施設の特性を踏まえ、市民(利用者)の協力が可能な内容(項目)を全て挙げた上で、具体的に記述してください。(何に、誰から、どのように、どのくらい協力が得られているかを明記してください。)

イ. 市民(利用者)共働のもと、施設の運営業務に取り組んでいますか？
 はい いいえ

(「はい」と回答した場合は必ず記入してください)
 i 施設が提供するサービスや事業の内容を踏まえ、市民(利用者)の協力が得られている内容(項目)について、具体的に記述してください。(何に、誰から、どのように、どのくらい協力が得られているかを明記してください。)

地域の特産物展示コーナーに、民間事業者より見本の提供を受け展示している。効果的なPRのための展示物の交換などにも協力いただいている。

【評価シート】

5. 市民参画

項目① 施設の管理運営計画の策定に市民(利用者)も参画して取り組んでいますか？

項目② 市民(利用者)共働のもと、施設の管理運営業務に取り組んでいますか？

(相対的評価)	評価基準					評価点
	3	2	1	0	-	
設問1 管理運営計画に市民(利用者)の意見が反映されていますか。	利用者(市民)が主体となって計画を策定した	市民(利用者)と共働して計画を策定した	市民(利用者)の一定の関与のもと計画を策定した	<input checked="" type="checkbox"/> 市民(利用者)の意見を参考として計画を策定した、または市民(利用者)の合意が得られていない	施設の性質上議論できない	0
設問2 市民(利用者)共働のもと、施設の管理業務に取り組んでいますか。	内容、頻度ともに十分な協力が得られている	内容と頻度を総合的に見て、一定程度の協力が得られている	内容と頻度を総合的に見て、若干の協力が得られている	<input checked="" type="checkbox"/> 協力が得られていない	施設の性質上議論できない	0
設問3 市民(利用者)共働のもと、施設の運営業務に取り組んでいますか。	内容、頻度ともに十分な協力が得られている	内容と頻度を総合的に見て、一定程度の協力が得られている	内容と頻度を総合的に見て、若干の協力が得られている	<input checked="" type="checkbox"/> 協力が得られていない	施設の性質上議論できない	0

施設のあり方見直しのための「評価」

観点別 評価結果

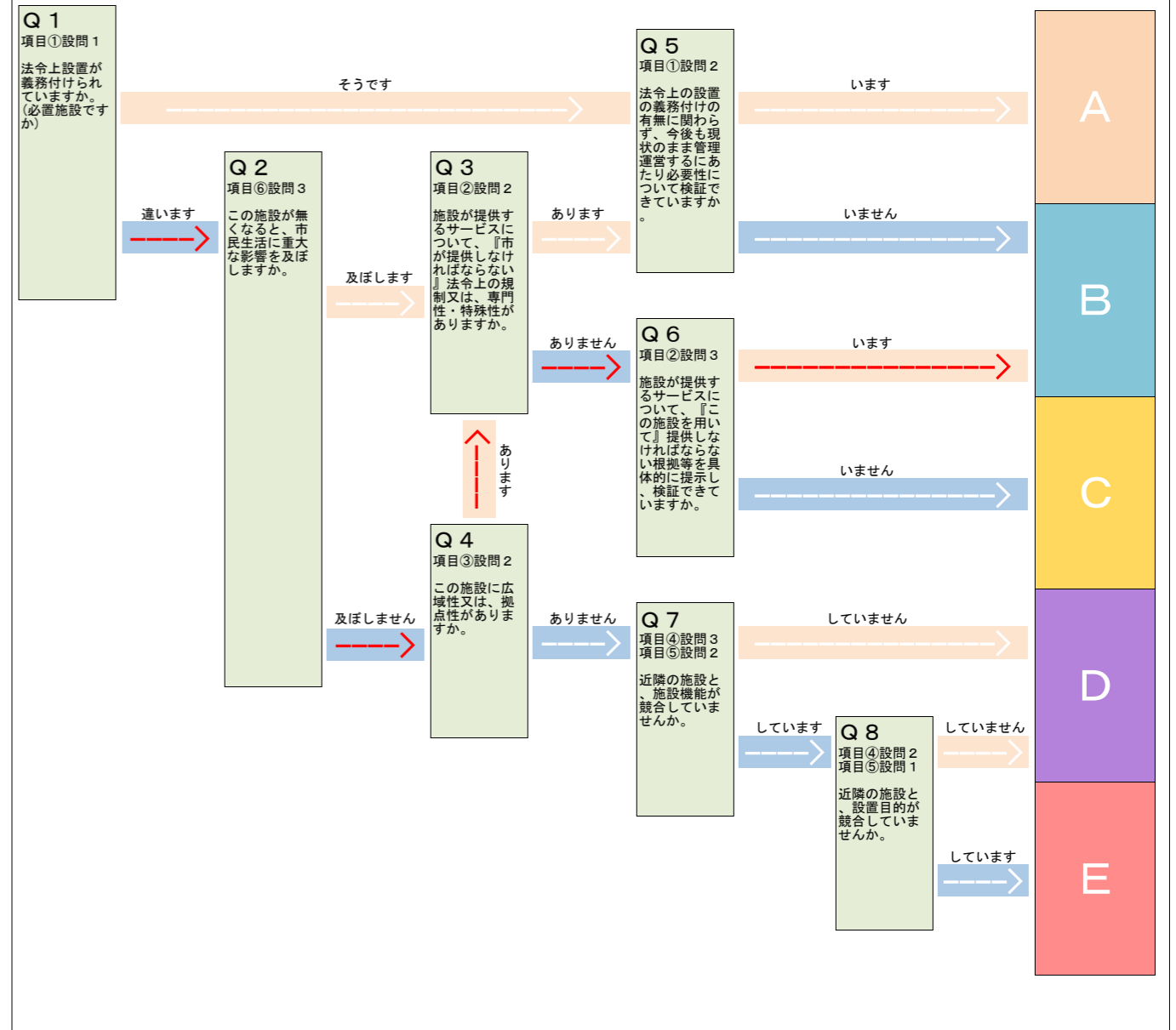
代替性

フロー図 Q	観点別評価 対象項目		回答		(評価フロー図対応)	
			YES	NO		
Q 1	項目①	設問 1 法令上設置が義務付けられていますか。 (必置施設ですか)	はい	いいえ		
				✗		
Q 2	項目⑥	設問 3 この施設が無くなると、市民生活に重大な影響を及ぼしますか。	及ぼす	及ぼさない		
				✗		
Q 3	項目②	設問 2 施設が提供するサービスについて、『市が提供しなければならない』法令上の規制又は、専門性・特殊性がありますか。	ある	ない		
				✗		
Q 4	項目③	設問 2 この施設に広域性又は、拠点性がありますか。	ある	ない		
			✗			
Q 5	項目①	設問 2 法令上の設置の義務付けの有無に関わらず、今後も現状のまま管理運営するにあたり必要性について検証できていますか。	現状を理解して具体的に検証できている	一定の評価ができる検証ができている	抽象的ではあるが検証できている	検証できていない「代替性あり」
Q 6	項目②	設問 3 施設が提供するサービスについて、『この施設を用いて』提供しなければならない根拠等を具体的に提示し、検証できていますか。	根拠等が具体的に提示され、適切に検証されている	根拠等が具体的に提示されているが、検証が不十分である	根拠等は提示されているが、検証できていない	根拠等が提示できてなく、検証できていない「代替性あり」
Q 7	項目④	設問 3 近隣の市有施設と、施設機能が競合していませんか。	いない	いる		
	項目⑤	設問 2 近隣の民間等の施設と、施設機能が競合していませんか。	いない	いる		
Q 8	項目④	設問 2 近隣の市有施設と、設置目的が競合していませんか。	いない	いる		
	項目⑤	設問 1 近隣の民間等の施設と、設置目的が競合していませんか。	いない	いる		

◆観点別評価方法（「実績」⇒「点検」⇒「評価」）

フロー図 Q	【実績シート】	点検確認	【点検シート】	点検確認	【評価シート】
Q1	【法定施設・公の施設】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問1】
Q2	【非常時等の利用】 【設置の経緯・目的】 【施設の概要(競合施設リスト含む)【競合施設リスト】】 【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】	⇒	【項目⑥】	⇒	【項目⑥】【設問3】
Q3	【非常時等の利用】 【設置の経緯・目的】	⇒	【項目②】	⇒	【項目②】【設問2】
Q4	【設置の経緯・目的】 【施設の概要(競合施設リスト含む)【競合施設リスト】】	⇒	【項目③】	⇒	【項目③】【設問2】
Q5	【法定施設・公の施設】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問2】
Q6	【非常時等の利用】 【設置の経緯・目的】	⇒	【項目②】	⇒	【項目②】【設問3】
Q7	【設置の経緯・目的】 【施設の概要(競合施設リスト含む)【競合施設リスト】】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問3】
		⇒	【項目⑤】	⇒	【項目⑤】【設問2】
Q8	【施設の概要(競合施設リスト含む)【競合施設リスト】】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問2】
		⇒	【項目⑤】	⇒	【項目⑤】【設問1】

<フロー図>



代替性（観点別評価） B

施設のあり方見直しのための「評価」

観点別 評価結果

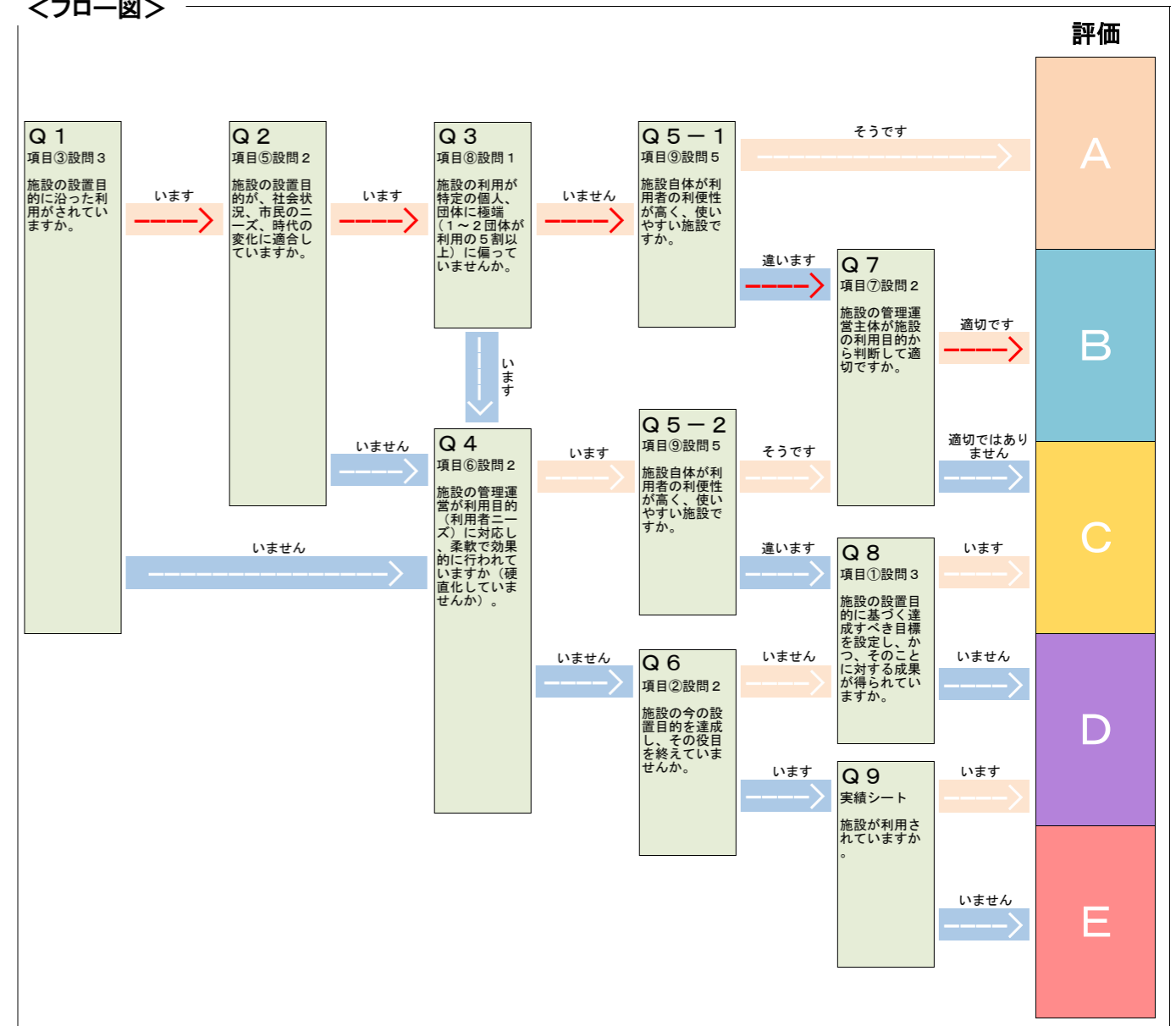
有効性

フロー図 Q	観点別評価 対象項目		回答 (評価フロー図対応)	
			YES	NO
Q 1	項目③	設問 3	施設の設置目的に沿った利用がされていますか。	はい いいえ
Q 2	項目⑤	設問 2	施設の設置目的が、社会状況、市民のニーズ、時代の変化に適合していますか。	している していない
Q 3	項目⑧	設問 1	施設の利用が特定の個人、団体に極端（1～2団体が利用の5割以上）に偏っていませんか。	いない いる
Q 4	項目⑥	設問 2	施設の管理運営が利用目的（利用者ニーズ）に対応し、柔軟で効果的に行われていますか（硬直化していませんか）。	行われている 行われていない
Q5-1 Q5-2	項目⑨	設問 5	施設自体が利用者の利便性が高く、使いやすい施設ですか。	はい いいえ
Q 6	項目②	設問 2	施設の今の設置目的を達成し、その役目を終えていますか。	終えていない 終えている
Q 7	項目⑦	設問 2	施設の管理運営主体が施設の利用目的から判断して適切ですか。	適切である 適切でない
Q 8	項目①	設問 3	施設の設置目的に基づく達成すべき目標を設定し、かつ、そのことに対する成果が得られていますか。	得られている 得られていない
Q 9	「実績シート」		施設が利用されていますか。	されている されていない

◆観点別評価方法（「実績」⇒「点検」⇒「評価」）

フロー図 Q	【実績シート】	点検 確認	【点検シート】	点検 確認	【評価シート】
Q1	【設置の経緯・目的】 【施設の利用状況】〔うち目的内利用分〕、〔うち目的外利用分〕	⇒	【項目③】	⇒	【項目③】〔設問3〕
Q2	【施設改修】 【施設の利用状況】〔うち目的内利用分〕、〔うち目的外利用分〕 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目⑤】	⇒	【項目⑤】〔設問2〕
Q3	【使用料金体系】 【施設の利用状況】	⇒	【項目⑧】	⇒	【項目⑧】〔設問1〕
Q4	【管理運営方法】 【使用料金体系】 【施設の利用状況の推移（年度実績）】 『資源投入量』『配置人員』『歳入』『歳出』『行政コスト』『単位当たりコスト』 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目⑥】	⇒	【項目⑥】〔設問2〕
Q5	【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目⑨】	⇒	【項目⑨】〔設問5〕
Q6	【施設の利用状況】〔利用回数（件数）〕、〔延べ利用人数〕、〔実利用人数〕 【施設利用者の把握】 【施設の利用状況の推移（年度実績）】 『資源投入量』『配置人員』『歳入』『歳出』『行政コスト』『単位当たりコスト』 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目②】	⇒	【項目②】〔設問2〕
Q7	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】 【施設の利用状況の推移（年度実績）】 『資源投入量』『配置人員』『歳入』『歳出』『行政コスト』『単位当たりコスト』 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目⑦】	⇒	【項目⑦】〔設問2〕
Q8	【施設の利用状況の推移（年度実績）】 【評価指標の設定】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】〔設問2〕
Q9	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】 【施設の利用状況の推移（年度実績）】	⇒	—	⇒	—

<フロー図>



有効性（観点別評価） B

施設のあり方見直しのための「評価」

観点別 評価結果

効率性

質問	観点別評価 対象項目		評価点	得点率	評価
1	項目① 設問2	施設の管理運営コストについて見直していますか。	0	44.4 %	D
2	項目① 設問4	人員配置について見直していますか。	2		
3	項目① 設問3	業務委託内容、委託範囲について見直していますか。	1		
4	項目④ 設問4	適正価格の利用料金体系を模索していますか。	-		
5	項目② 設問4	利用者の利便性を考えた施設の改修等を実施していますか。	1		
6	項目② 設問3	ランニングコストの節減を考慮し、施設の改修等を実施していますか。	0		
7	項目③ 設問2	特殊経費が必要ですか。	2		
8	項目① 設問1	施設の利用実績のデータを収集し、活用していますか。	1		
9	項目④ 設問2	満足度調査など利用者の意見を反映したサービスに努めていますか。	2		
10	項目④ 設問6	利用者の安全確保に努めていますか。	1		
11	項目① 設問5	施設の開館日や開館時間について見直していますか。	2		
12	項目④ 設問1	適切な接客ができていますか。	2		
13	項目④ 設問5	リピーターの増加策に取り組んでいますか。	-		
14	項目④ 設問3	新しいサービスを、絶えず模索していますか。	2		
計			16		
対象外質問数			2		

●得点率：評価点計/(3点×(14問-対象外質問数))

◆観点別評価方法（「実績」⇒「点検」⇒「評価」）

質問	【実績シート】	点検確認	【点検シート】	点検確認	【評価シート】
1	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問2】
2	【施設の利用状況の推移(年度実績)】 【評価指標の設定】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問4】
3	『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問3】
4	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】 【施設の利用状況の推移(年度実績)】 『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問4】
5	【施設改修】	⇒	【項目②】	⇒	【項目②】【設問4】
6	『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】	⇒	【項目②】	⇒	【項目②】【設問3】
7	【土地基礎データ】	⇒	【項目③】	⇒	【項目③】【設問2】
8	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】 【施設の利用状況の推移(年度実績)】 【評価指標の設定】 『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問1】
9	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問2】
10	【施設の利用状況の推移(年度実績)】 『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問6】
11	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】 【施設の利用状況の推移(年度実績)】 【評価指標の設定】 『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】	⇒	【項目①】	⇒	【項目①】【設問5】
12	【施設の利用状況】 【施設利用者の把握】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問1】
13	【施設の利用状況の推移(年度実績)】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問5】
14	『資源投入量』【配置人員】【歳入】【歳出】【行政コスト】【単位当たりコスト】 【満足度調査及び情報提供状況】	⇒	【項目④】	⇒	【項目④】【設問3】

効率性	
評価	評価基準（得点率）
A	90% 以上
B	80% 以上90%未満
C	60% 以上80%未満
D	20% 以上60%未満
E	20% 未満

施設のあり方見直しのための「評価」

観点別 評価結果

P R 性

質問	観点別評価 対象項目		評価点	得点率	評価
1	項目①	設問1	テレビや雑誌、新聞などのマスメディア等に取り上げられていますか。	1	44.4 % D
2	項目①	設問2	PR力（影響を与える範囲）について検証できていますか。	1	
3	項目①	設問3	PRの結果、集客等の具体的な効果をもたらしていますか。	2	
計			4		
対象外質問数			0		

●得点率：評価点計 / (3点 × (3問 - 対象外質問数))

P R 性	
評価	評価基準（得点率）
A	90% 以上
B	70% 以上90%未満
C	50% 以上70%未満
D	30% 以上50%未満
E	30% 未満

施設のあり方見直しのための「評価」

観点別 評価結果

市民参画

質問	観点別評価 対象項目		評価点	得点率	評価
1	項目①・②	設問1	管理運営計画に市民（利用者）の意見が反映されていますか。	0	0.0 % E
2	項目①・②	設問2	市民（利用者）共働のもと、施設の管理業務に取り組んでいますか。	0	
3	項目①・②	設問3	市民（利用者）共働のもと、施設の運営業務に取り組んでいますか。	0	
計			0		
対象外質問数			0		

●得点率：評価点計 / (3点 × (3問 - 対象外質問数))

市民参画	
評価	評価基準（得点率）
A	90% 以上
B	70% 以上90%未満
C	50% 以上70%未満
D	30% 以上50%未満
E	30% 未満

施設のあり方見直しのための「評価」

総合評価 結果

総合評価

観点		観点別 評価結果	観点別 評価基準点	プラス 評価率	観点別 評価点数	総合評価 得点率	総合評価
基本観点	代替性	B	3	× 10	30	63.2%	C
	有効性	B	3	× 4	12		
	効率性	D	1	× 5	5		
プラス観点	PR性	D	1	× 1	1		
	市民参画	E	0	× 1	0		
総合評価点数					48		

総合評価	総合評価内容	総合評価判定基準 (得点率)	
A	そのまま存続	90%	以上
A-	管理運営方法の見直しを行ったうえで存続、併せて老朽改善策を検討すべき施設		
B	管理運営方法の見直しを行ったうえで存続	80%	以上90%未満
B-	管理運営方法の見直しを行ったうえで存続、併せて老朽改善策を検討すべき施設		
C	管理運営主体の変更をはじめとした運営方法を抜本的に見直したうえで存続	60%	以上80%未満
C-	管理運営主体の変更をはじめとした運営方法を抜本的に見直したうえで存続、併せて老朽度に鑑みて移転・統合を検討すべき施設		
D	施設の用途変更を含め市が保有する必要性があるかを検証し、施設の設置目的や財産の用途の変更など、有効活用策を検討すべき施設	20%	以上60%未満
D-	施設の用途変更を含め市が保有する必要性があるかを検証し、施設の設置目的や財産の用途の変更など、有効活用策を検討すべき施設、老朽度に鑑みて将来的に閉鎖を検討		
E	公の施設等としてではなく、統廃合や民間譲渡等廃止を検討すべき施設	20%	未満
E-	公の施設等としてではなく、統廃合や民間譲渡等廃止(閉鎖)を検討すべき施設		

※残存する法定耐用年数が5年未満または旧耐震基準建築の場合は、「-」（マイナス）判定となります。

総合評価コメント「施設のあり方方針」	公の施設としての見直し案
管理運営主体の変更をはじめとした運営方法を抜本的に見直したうえで存続	