

平成30年度 幸福の黄色いハンカチ広場指定管理者評価表 【総括表】

施設名	幸福の黄色いハンカチ広場	
施設概要	<p>「幸福の黄色いハンカチ広場」は平成19年4月1日より指定管理者制度により管理を開始し、現在は特定非営利活動法人ゆうぱりファンタが3年間（平成31年3月31日まで）の管理を行っている。</p> <p>また平成29年には施設を全面リニューアルし、老若男女問わず「真の幸福」を考え、夕張の文化を発信する重要な観光拠点である。</p>	
評価項目	1	事業計画・運営全般について
	2	利用者へのPR・サービス向上について
	3	施設の安全管理・美化について
	4	関係団体との連携・地域との協調について
	5	指定管理者の自主事業について
指定管理者 自己評価（達成点・課題点など）		指定管理者 自己評価
園内整備や施設改修など安全な運営を行えたが、地震の影響による売り上げ減が響き、目標の集客には届かなかったが、最低限の減少に止めることが出来た。次年度は、受付とカフェを一括管理することでより円滑かつ安全な運営をし、前年より10%増の集客を目指し、2万人超え2016年並を目標とする。		A
施設所管課 評価・意見		施設所管課 評価
<p>指定管理期間中大きな事故、損害もなく安定的に運営ができたことは評価できる。</p> <p>今後も本施設は、市の重要な観光拠点として交流人口の拡大に寄与するとともに、市民の交流の場としても機能することが求められるため、次の点を期待したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光客の市内回遊を促すため、地域の情報収集の連携構築。 ・新しいファン層の獲得に向け、日々のトピックスなどを現場目線で発信すること。 ・夕張市民の映画や本施設に対する思い入れ、歩み等を丁寧に発信すること。 		A
評価委員会 評価・意見		評価委員会 評価
<ul style="list-style-type: none"> ・全体的な管理運営については努力が認められ評価できる。 ・安全管理や施設の維持管理が大前提ではあるが、財務基盤がしっかりしていないといけないことに加え木造施設であることから、修繕に係る経費も組み込むことが必要。 ・NPO法人ゆうぱりファンタの経理も大事であるが、ハンカチ広場単体での経理の透明性も大事である。 ・管理運営をしていただいていることに対しては大変感謝しており、継続して発展していける施設になるのが理想であることから、市と連携しながら良い施設にしていっていただきたい。 ・経営面から考えると、指定管理期間については現在の3年間で5年間にしても良いのではないか。 		A

平成30年度 幸福の黄色いハンカチ広場指定管理者評価表 【項目】

評価項目	1 事業計画・運営全般について	
評価細目	(1) 安定的な運営が可能となる人的能力があるか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>責任担当1名、予約受付担当1名、経理担当1名、現場パート従業員4名、に本年より担当チーフ1名を配置し、営業・広報・予約と現場オペレーションを万全の体制で営業が出来た。また、地域おこし協力隊員やカフェボランティアスタッフとも上手く連携できた。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>施設の常駐スタッフを交代制により複数人配置していたことは、スタッフの業務負担軽減や、危機管理における即応体制が確立されており、大きなトラブルを生じることなく安全を確保できたことは評価できる。</p>	A

評価項目	1 事業計画・運営全般について	
評価細目	(2) 安定的な運営が可能となる経営・財務的基盤はあるか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>ゆうばり国際ファンタスティック映画祭事務局のヘッドオフィスとして、事務局構成企業からの全面的なバックアップはもとより、スポンサー企業・運営協力企業からの手厚い支援により安定かつ計画的な運営が出来た。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>指定管理期間中は大きな財務的損害を出すことなく、運営が出来たことは評価したい。今後は自動券売機の導入の検討等、合理的な設備投資にも意欲的に取り組むことが、来場者へのサービス向上に資するものであると考えます。</p>	A

平成30年度 幸福の黄色いハンカチ広場指定管理者評価表 【項目】

評価項目	1 事業計画・運営全般について	
評価細目	(3) 事業の目的を理解し、常に事業に対して意欲的か	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>夕張市石炭博物館とともに夕張市を代表する2つの見学施設の1つとして、常にお客様目線に立ったサービスの向上を心がけ、利用者の意見を取り入れるように努めた。本年は、より映画に近い施設に、という多数の声に応え、中心部ポールの先端に矢車を設置し、物干しざおの増設を行った。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>3年間の指定管理期間中は、大きなクレームもなく管理運営できたことは評価ができる。しかしながら、来場者の声が一部分しか市へ報告されず、どう改善したのかがあまり見受けられなかった。今後はアンケート等を実施しマクロの視点をもって運営をしていく必要があると考える。</p>	B

評価項目	2 利用者へのPR・サービス向上について	
評価細目	(1) サービスの向上を図るための、具体的な計画が実施されているか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>道路からの誘導・駐車場案内・施設案内看板を見直し、わかりやすく変更出来た。受付スタッフは、夕張の観光の窓口として、市内の観光・アクセス・イベントなどの情報をタイムリーに入手し、利用者への案内を詳しく出来た。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>大型案内看板の設置、駐車場の整備などのハード面、施設常駐スタッフによる接客・教育等は良くできていた。</p> <p>今後は、接客マニュアルやQCチェックシート等を導入して全スタッフが同じ品質の接客応対を期待したい。</p>	A

平成30年度 幸福の黄色いハンカチ広場指定管理者評価表 【項目】

評価項目	2 利用者へのPR・サービス向上について	
評価細目	(2) 利用者の要望・苦情対応、利用料金の考え方は妥当か	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>受付日報での報告やスタッフ・協力隊員・ボランティアなどからの現場での意見を素早く受け止め、即座に対応または改善するように努めた。本年は、増加する外国人向けに3か国語の案内を設置した。また施設案内看板を新設し、わかりやすくした。</p> <p>利用料金は、増大する教育旅行や団体旅行の利用拡大の為に団体料金を設定し、個人にはシニア・子供・障がい者割引を設定し、利用増大に努めた。また、夕張市民特別料金を設定し、夕張市民無料デーを設けた。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>協力隊員・ボランティアと常駐職員の現場レベルでの対応がどういった結果につながったのか具体的な報告があればさらに良かった。</p> <p>また、夕張市民無料デーや夕張市民特別料金の周知があまりされていなかったことから、今後はPRを積極的に行うことを期待するとともに、指定管理者と協働して市民の交流の場として活用できるようにしていきたい。</p>	B

評価項目	2 利用者へのPR・サービス向上について	
評価細目	(3) お客様の入場増にむけてPR・広告・告知を常に努力しているか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>HPやSNSなどは内容を刷新し、より詳しくわかりやすくし、また旬な観光情報を更新するように心がけた。</p> <p>夕張観光プロモーション推進協議会に参加し、市内観光関連企業・団体とのつながりを密にした。市内や近郊の観光施設などにはパンフレット・チラシなどを設置した。また、予約委託先のネクスト夕張ハルクスでは、旅行会社、JAFやリロクラブなどの福利厚生団体や優待団体、組合など幅広いセールスを計画的に展開できた。来年度は、夕張市石炭博物館とのタイアップ企画をし、相互での利用拡大を目指したい。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>委託先のネクスト夕張ハルクスは、様々な観光商品を展開しておりそのノウハウを活かし、指定管理期間の入込客数は平均約2万人に推移している。</p> <p>今年度は平成30年9月に発生した北海道胆振東部地震により、入込客数はやや減少したものの、今後も様々なツアー企画等を展開しさらなる来場者増へむけた運営を期待したい。</p>	A

平成30年度 幸福の黄色いハンカチ広場指定管理者評価表 【項目】

評価項目	3 施設の安全管理・美化について	
評価細目	(1) 常に施設の維持管理、事故対応等の安全管理がなされているか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>シーズン終了後には雪囲いをし、定期的な雪下ろし・除雪により施設の維持に努めた。シーズン前には施設内外の安全確認を細部まで行い、破損箇所は速やかに修繕し、安全な運営を行った。危険箇所・破損箇所の確認は、閉園時に毎日行い、報告書に記入し、緊急時には即座に事務所に連絡し、素早く対応出来た。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>指定管理期間中は施設に係る大きな事故もなく、施設の修繕等にも対応し、安全に運営できていたが、市への施設破損状況の報告が遅延した事案があったので、今後は十分に留意の上改善されたい。</p> <p>また市としても、指定管理者との日頃より口頭による連絡を密にし、安全な施設管理に努めていきたい。</p>	B

評価項目	3 施設の安全管理・美化について	
評価細目	(2) 常に施設及び区域内の美化に対して、努力しているか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>シーズン中の園内清掃は、スタッフが開園前と開園後に毎日行い、チェック表に記入した。週に一度、建屋軒下などの害虫(ハチなど)の巣や糞などを確認し、発見し次第駆除または注意喚起を行い、園内ゴミとゴミ箱の清掃を行った。また、草刈りと花壇整備は、有識者をリーダーとして定期的に行い、園内の美化に努めた。また、鹿対策としてハーブ系を増やし対応した。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>花壇整備や草刈りなど、美化に積極的に努めていた。鹿の食害は市からみても対応に苦慮していたと見受けられる。今後は予算がない中でも、指定管理者と協議しながら対策をしていきたい。</p>	A

平成30年度 幸福の黄色いハンカチ広場指定管理者評価表 【項目】

評価項目	4 関係団体との連携・地域との協調について	
評価細目	(1) 地域、関係団体、ボランティア等と協働・連携は図られているか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>夕張観光プロモーション推進協議会のメンバーとして、会員企業・団体と情報交換を密に出来た。反面、夕張市石炭博物館と提携企画などの取り組みまでは出来なかったため、来年は共同企画やイベントなど取り組みたい。</p> <p>カフェスタッフやボランティアスタッフと交流が出来たため、次年度の運営やシフト管理に役立たせたい。</p>	A
		施設所管課 評価
	<p>無印良品との合同企画による、花壇の整備や、北海学園大学の学生による草刈りボランティア等、地域や様々なボランティアと連携して交流人口の増大に寄与するとともに、施設の魅力向上に努めていた。</p>	A

評価項目	5 指定管理者の自主事業について	
評価細目	(1) 常に新規事業に取り組んでいるか	
	指定管理者 自己評価 (達成点・課題点など)	指定管理者 自己評価
	<p>案内看板などの改善、施設の改修により利用者のサービスが向上された。カフェでは、季節にはカットメロンの販売をし、松竹との提携によるDVD販売をし、利用者のニーズにあった商品・メニュー構成を常に考え、売上増大が出来た。今後は、自動券売機の導入、園内整備や施設改修、カフェメニューの見直しや売店商品の構成など、さらなる時流に合った変化をしていきます。</p>	A
	施設所管課 評価・意見	施設所管課 評価
	<p>カットメロンの販売やハンカチ関連商品の開発、夕張市の名産品を販売することで、訪れたお客様に対する夕張市全体の魅力発見に寄与できると考えられる。</p> <p>今後は民間の柔軟性を活かし、意欲的に企画・商品開発に取り組む事を期待したい。</p>	A