

30年度 岸和田市指定管理者モニタリングチェックシート

1. 基本情報

施設名（所在地）	岸和田市二の丸広場観光交流センター（岸和田市岸城町7番22号）		
指定管理者名	株式会社フラット・フィールド・オペレーションズ		
指定管理料	なし	指定管理期間	平成24年4月1日～平成34年3月31日（10年間）
公募/非公募	公募	施設所管課名	魅力創造部観光課
施設運営の根拠となる計画等			

2. 事業報告書の概要

管理業務の実施状況	利用者の安心・安全を最優先し、品質管理マニュアルの導入を行い食材の期限管理や、施設の衛生管理を行うなど、関係法令を遵守し日常の維持管理に努めている。本社には、危機管理対策室を設置し、緊急時には発生内容に応じて、専属担当者もしくは外部契約企業による即日対応が可能な体制を構築している。事故が発生した場合には、原因及び対策案、注意点などについて、全社員で共有するようにしている。
運営業務の実施状況	地元食材を採り入れた季節ごとのメニューを提供するなど、顧客ニーズの抽出分析を行い固定客の確保に努めている。また、ピアノやジャズの定期演奏を定期的に実施したり、イベントチラシを配架するなどして新規顧客の開拓に取り組んでいる。 海外誘客にも積極的で、自社直営ホテルやハウスエージェントを活用し利用促進を図っている。 飲食提供のみならず、観光パンフレットや文化財リーフレットなどを配架したり、市特産品を紹介・販売することで本市の観光情報を発信している。 岸和田城ウエディングとのタイアップや、市主催イベントへの協力など、関係機関と連携することで、施設の認知度の向上に取り組んでいる。
施設の利用状況	利用者数推移（3か年度分記入してください。） H28：飲食利用者21,444人、物販レジ数667人 H29：飲食利用者18,865人、物販レジ数593人 H30：飲食利用者15,656人、物販レジ数378人
	入場料収入等推移（3か年度分記入してください。） H28：飲食提供42,135,544円 物販637,833円 H29：飲食提供37,247,722円 物販567,548円 H30：飲食提供33,653,532円 物販325,105円
	上記推移の理由等
	集客が伸びず、売上げが減少している。 現状を打開するための事業展開を積極的に行い、利用者確保に取り組む必要がある。

3. モニタリングチェック

総合評価	個別評価・理由・意見等
A2	1 履行確認 A2 法令や協定書等を遵守した適正な管理運営が行われ、概ね計画どおりの事業が実施されている。
	2 サービス水準の確認 A2 期間限定メニューを提供するなど、利用者ニーズを反映させたサービスの向上に取り組んでいる。
	3 事業収支の確認 A 適正な予算執がなされている。
	総合評価理由・意見等
	協定書や仕様書、事業計画書等に沿った適正な管理運営がなされている一方で、事業収支において赤字決算となっており、引き続き収支改善に向けた取り組みが必要である。

4. 今後の方向性

前年度の業務実績を振り返り、今年度どのような取組みを実施する予定か（今年度の事業計画書等に反映された点）。	利用者アンケートの回収率が低いため、アンケートの収集に重点を置くように再認識する必要がある。 普段の接客から利用者ニーズを把握するよう努め、利用者の声を施設管理に反映させることで、利用者数の拡大を目指す。
---	---