

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	商家「駒屋」
所在地	豊橋市二川町字新橋町21番地
指定管理者	特定非営利活動法人二川宿
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
担当課	教育部美術博物館(0532-41-8580)
令和4年度指定管理料(決算)	21,122千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	21,293千円

項目	基準	評価																					
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に記載された業務について適切に実施された。																				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	北土蔵での飲食サービスや中土蔵での物品販売業務など、事業計画書のとおり自主事業が実施された。																				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	必要な資格者が配置され、適切に行われた。労働環境は関係法令等が順守され適正なものとなっている。																				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に提案されている研修は、実施されている。																				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書等の個人情報保護規定に基づき個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。																				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	危機管理マニュアルの整備等もしており、危機管理に対する取組がなされている。緊急時には二川宿本陣資料館への連絡を行うこととなっている。																				
施設利用状況に関する事項	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	利用者の決定は、規則等に基づき適正に行われている。																				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>310日</td> <td>312日</td> <td>312日</td> <td>0日</td> </tr> <tr> <td>入館者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>商家「駒屋」</td> <td>68,343人</td> <td>83,531人</td> <td>84,378人</td> <td>847人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	310日	312日	312日	0日	入館者数					商家「駒屋」	68,343人	83,531人	84,378人	847人
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																
			開館日数	310日	312日	312日	0日																
	入館者数																						
	商家「駒屋」	68,343人	83,531人	84,378人	847人																		
【要因分析】 4年振りに灯笼で飾ろう二川宿と二川宿本陣まつり「大名行列」が開催されたため。																							
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	独自のホームページを開設するとともに、SNSで情報発信している。月ごとに行事案内チラシを作製、広報とよはしへの自主事業の掲載を定期的に行っている。二川宿本陣まつり「大名行列」にあわせ、様々なワークショップや販売ブースを設置する「駒市イベント」を開催した。																					
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	令和6年1月27日(土)～3月31日(日)まで独自のアンケート調査を実施 施設の満足度 満足74% やや満足19% 普通6% やや不満1% 不満0% ・アンケート調査の結果を分析すると、満足・やや満足という回答90%を占め、利用者の満足度は高いと考えられる。																					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>宣伝をして欲しい。</td> <td>駒市・福よせ雛のチラシを作成配布した。</td> </tr> <tr> <td>駐車場への案内を図でして欲しい。</td> <td>館内に地図を掲示、ホームページ等に地図を掲載。</td> </tr> <tr> <td>ランチがいまひとつ。</td> <td>新しいメニュー開発に取り組んだ。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	宣伝をして欲しい。	駒市・福よせ雛のチラシを作成配布した。	駐車場への案内を図でして欲しい。	館内に地図を掲示、ホームページ等に地図を掲載。	ランチがいまひとつ。	新しいメニュー開発に取り組んだ。													
		内容	対応																				
		宣伝をして欲しい。	駒市・福よせ雛のチラシを作成配布した。																				
駐車場への案内を図でして欲しい。	館内に地図を掲示、ホームページ等に地図を掲載。																						
ランチがいまひとつ。	新しいメニュー開発に取り組んだ。																						
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切・迅速な対応が行われている。																					

管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	物価高騰の折、コスト削減に努めた収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	21,293千円	指定管理事業費	34,447千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	12,976千円		
その他収入	2,287千円					
			収支差額	2,109千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	愛知県信用金庫協会が地域の観光資源である東海道の宿場町の活性化のため、「御宿場印」を作成、各宿場の観光協会等に寄付し、観光客が「御宿場印」を購入のため各宿場に足を運んでもらい宿場町の賑わいを作る取組「東海道で結ぶ御宿場印めぐり」に賛同し、令和5年4月より商家「駒屋」にて販売開始。令和5年度は639枚の販売があり、来館者増につながった。
-----------------	--

当年度の対応方針	貸館業務の周知を強化し、利用者の増加に努めてほしい。賑わいの場となるよう、イベントの規模や回数をコロナ禍以前に回復してほしい。
----------	---

指定管理者の自己評価	季節を意識した和創作や和菓子作り、七五三撮影や書道教室などの自主企画の開催など、各種イベントに好評を得た。また、貸館業務について周知に務めた。カフェについては予約が減少し、売上が減少傾向にあるため、平日の職員配置、材料の見直しなどに努める。また、二川宿本陣資料館が休館の影響でひなまつり期間中の来館者の減少がみられたため、今後はPRIにより力を入れていく必要がある。
------------	---

総合評価	団体客や東海道歩きの来訪者などコロナ前の賑わいが戻り、アンケート調査からも利用者の満足度は高く、またイベント回数も令和4年度の61回から令和5年度は65回と着実に増えており、好感触である。 令和6年1月9日より二川宿本陣資料館が改修工事のため休館しており、11月の再開館まで連携したイベント行事の開催はできないが、二川宿には「駒屋」があるという認識を広く持つてもらえるよう情報発信をより活発に行い、地域資源を活用したイベントや季節の行事などを企画し、利用者の満足度の高い施設として施設運営を行ってほしい。
------	---

次年度の対応方針	二川宿本陣資料館休館中も集客が見込めるよう広報活動により一層力を入れ、新規の行事・イベントの企画開催、カフェメニューの改善などを行い、来館者の満足度を高め、リピーターの増加を目指してほしい。
----------	---