

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	三の丸会館
所在地	豊橋市今橋町3番地の1
指定管理者	公益財団法人豊橋文化振興財団
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	文化・スポーツ部「文化のまち」づくり課(0532-51-2873)
令和4年度指定管理料(決算)	15,200千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	15,500千円

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。	仕様書に基づき適正に行われている。																									
	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。	計画書に基づき、伝統文化こども教室をはじめとした自主事業や、立礼茶席での呈茶が実施されている。																									
	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。	事業計画書のとおり、適正に人員配置がされており、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。また、労働環境は関係法令等が遵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。	OJTによる人材育成や接遇研修・個人情報保護に関する研修などが計画的に実施されている。																									
	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、公益財団法人豊橋文化振興財団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。	危機管理対応マニュアル、非常連絡網が整備され、防火訓練等も実施されていることから、十分な取組みがなされている。																									
施設利用状況	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・要綱に則し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>347日</td> <td>347日</td> <td>347日</td> <td>0日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 茶室・和室・立礼席</td> <td>14,112人</td> <td>23,057人</td> <td>27,414人</td> <td>4,357人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>14,112人</td> <td>23,057人</td> <td>27,414人</td> <td>4,357人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	347日	347日	347日	0日	利用者数					a. 茶室・和室・立礼席	14,112人	23,057人	27,414人	4,357人	計	14,112人	23,057人	27,414人	4,357人
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																					
			開館日数	347日	347日	347日	0日																					
利用者数																												
a. 茶室・和室・立礼席	14,112人	23,057人	27,414人	4,357人																								
計	14,112人	23,057人	27,414人	4,357人																								
【要因分析】 大規模改修工事(R4.11～R5.3)の完了に伴い、立礼席の利用制限が解除され、利用状況は順調に回復しており、利用者数は前年度と比較し全体で18.9%増加した。 円安等による原材料費の高騰により立礼茶席呈茶料の値上げもあったが、立礼茶席、茶室・和室とも利用者数は増加しており、市民に茶道文化が定着してきたと考えられる。																												
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。	・立礼茶席呈茶、伝統文化こども教室、お月見会などを開催し、市民が伝統文化を気軽に楽しめる機会を提供した。 ・茶華道に精通した職員を配置することで、施設の設置目的に沿った事業の実施に尽力した。																										

に関する事項	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)	・アンケート調査の実施(12~2月) 施設運営に関する総合的な満足度 満足・やや満足…87% 普通…13% 不満・やや不満…0% わからない…0% 調査結果から、施設に対する総合的な満足度は高いと考えられる。特に快適さ・清潔さ及び職員対応・マナーについては高い評価が得られており、快適に利用できる環境が整えられている。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			和室に相応しいテーブル・椅子があると良いと思います。		机・椅子を追加	
			トイレがバリアフリーにリフォームされてとてもいい。		—	
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・迅速に対応している。				
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。	資金管理は確実に実行されている。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。	修繕費(畳の張替等)が膨らみ、支出が予算額を超過した。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	15,500千円	指定管理事業費	21,872千円
			利用料金収入	954千円	自主事業費	647千円
			自主事業収入	4,678千円		
その他収入	5千円					
収支差額		-1,382千円				
指定管理者の提案事業の実施状況	自主事業として以下の事業を実施した。 ○豊橋市民お月見会(俳句・短歌・川柳) 令和5年9月29日(金)~10月5日(木) 投稿数 俳句146句、短歌93首、川柳112句 ○伝統文化こども教室 延べ269名参加 茶道の部(表千家)令和5年8月1日(火)・8日(火) 午前の部/午後の部 全2回講座 茶道の部(裏千家)令和5年8月6日(日) 午前の部/午後の部 全1回講座 華道の部 令和5年8月3日(木)・10日(木) 午前の部/午後の部 全2回講座 親子でゆかたを着てみよう 令和5年7月29日(土) 午前の部/午後の部 全1回講座 茶道の部(表千家)令和5年12月23日(土)、2024年1月8日(月・祝) 午前の部/午後の部 全2回講座 茶道の部(裏千家)令和5年12月26日(火) 午前の部/午後の部 全1回講座 華道の部 令和5年12月25日(月) 午前の部/午後の部 全1回講座					
当年度の対応方針	より多くの人の手に取ってもらえるように、パンフレットの配布場所については再検討をするように求める。また、渡航制限緩和により外国人観光客が増加する可能性があるため、動向を注視するとともに、対応について確認をお願いする。					

<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>三の丸会館は、本格的なお茶会の開催だけでなく気軽に立ち寄れる場所として利用されている。令和5年度は新型コロナウイルスの5類移行に伴い、施設利用及び立礼茶席事業は力強く回復した。</p> <p>収支は、利用の回復から施設利用料金収入は予算に対して95%となった一方で、積極的な修繕を行ったため赤字となった。利用者の要望に応え和室に相応しいテーブル・椅子を設置したり、設備機器などに対するメンテナンスを的確に行い、利用者が安心して使用できることはもちろん、庭木の手入れをはじめ、快適で美しい和の空間を維持することが利用者に評価されると考え、施設の維持管理を行っている。</p> <p>また、原材料費の高騰による和菓子・抹茶の仕入価格の上昇から、2度立礼茶席呈茶料を値上げしたが、利用者数の減少は見られない。茶道文化の市民への定着や、静かで落ち着いた空間を背景に、利用者から支持されていると考えている。</p> <p>自主事業として行う子ども対象の茶道・華道の体験講座は希望者が多く、冬休みも開催するなど、体験機会の拡大に努めた。また「お月見会」など多くの市民に文化活動の機会と憩いの場を提供できたものと評価している。</p>
<p>総合評価</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い利用者数は回復傾向にある。立礼席については、物価高騰の煽りを受け2度の値上げがあったものの、利用者は増加した。今後も市民が手軽に茶文化を体験できるよう、適切な価格設定をお願いしたい。外国人観光客の利用について、増加の傾向はなかったが、近隣の日本語学校生徒の団体利用が増えたりと、客層に若干の変化はあった。</p> <p>施設的美観を保つため畳の張替を実施したり、市民の要望に応じて、備品を追加調達するなど積極的にサービス向上に取り組んでいる。</p> <p>新たに観光案内所や吉田城址内(鉄櫓)にパンフレットを配架するなど、施設のPRに努めている。</p> <p>自主事業については、昨年まで夏のみ開催としていた「伝統文化こども教室」を冬に追加開催するなど、伝統文化の普及に努める姿勢が評価できる。</p>
<p>次年度の対応方針</p>	<p>引き続き、施設的美観を保ちながら、市民ニーズに沿った管理運営をお願いする。観光客をはじめ、これまで三の丸会館を利用したことがない方に対して、庭園を含めた施設の価値を知ってもらえるようなPR方法を検討するよう求める。</p>