

令和2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)
令和元年度指定管理料(決算)	14,800千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	14,291千円

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。	事業計画書どおりに実施されたものの、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数は大幅に減少した。しかし、立礼席呈茶事業はコロナ禍においても気軽に上質なお抹茶を楽しめるサービスとして多くの利用があった。				
	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。	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た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程、公益財団法人豊橋文化振興財団個人情報保護規程に基づき、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・要綱に則り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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	347日	348日	307日	▲41日
			利用者数				
a.茶室・和室・立礼席	32,297人	27,561人	9,911人	▲17,650人			
【要因分析】新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館や施設利用の中止・自粛要請などにより、利用者数は、多くの定期開催の茶会が中止となり茶室・和室は前年度比△85%、近場で楽しめる立礼茶席は△13%、全体では△64%となった。							
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 客席数を減らすなど感染症対策を行い、コロナ禍においても気軽に上質なお抹茶が楽しめるサービスを提供した。 					
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)	<ul style="list-style-type: none"> 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…73.1% 普通…24.6% 不満・やや不満…0.7% わからない…1.6% <p>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。特に施設の快適さ・清潔さ、職員対応・マナーについては非常に評価が高く、快適に利用できる環境が整えられている。</p>					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			子どもも気軽にお茶をいただけるとても満足しています。	-		
			敷居が高いようで使いにくいとの声もある	施設入り口付近の掲示について見直しを行いノボリを設置した。		
			お手洗いにペーパータオルを置いてほしい	お持ちのハンカチ等を使用していただくよう求めた。		
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。	適切かつ迅速に行われている。				
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。	コロナウイルス感染症の影響から、収入も支出も予算より少なくなった。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	14,291千円	指定管理事業費	18,272千円
			利用料金収入	413千円		
			自主事業収入	29千円		
その他収入	3,752千円					
			収支差額	213千円		

指定管理者の自己評価	<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ます。</p> <p>コロナ禍において、安心して施設利用ができるようアルコール消毒液や網戸の設置や感染にくい蛇口に取り換えるなど可能な限りの感染防止対策を行うとともに、貸館利用者に対しては検温機器を用意するなど適正な維持管理・運営を行いました。</p> <p>収支状況については、厳しい利用制限等が影響し利用料収入が減少しましたが、市からの支援金で補てんすることができ、安定した事業運営を行うことができました。</p> <p>日本文化体験講座である伝統文化こども教室(茶道・華道)やお月見会は感染対策を施し実施したことや、立礼茶席は、利用者ニーズに対応し好評の冷抹茶を提供するとともに安心して施設を利用して頂けるよう配膳用トレイを用いる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ます。</p> <p>施設の維持管理は、開館後34年が経過しており、庭木の手入れと共に、設備機器などに対するメンテナンスを的確に行うなど、利用者が安心して使用できるよう管理運営を行いました。</p>
------------	---

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用が激減し、苦しい運営を強いられた1年であった。</p> <p>しかしながら、検温器の導入、アルコール消毒液や網戸の設置、立礼茶席での配膳用トレイの使用やレバー式の蛇口に取り換える等の感染症対策を実施し、コロナ禍でも気軽に上質なお抹茶を楽しめるサービスの提供に尽力した点は社会情勢に対応した取組といえる。</p> <p>また、立礼茶席で利用者ニーズに対応し冷抹茶を提供したことも、施設の快適さを向上させる取組といえる。</p> <p>R1年度に作成した外国語パンフレットを活用して、外国の方の案内を行う対応を職員で共有したことは、外国の方が来館された時に満足していただける環境づくりといえる。</p> <p>アンケート結果では、施設の「快適さ・清潔さ」、「職員対応・マナー」について特に高い満足度を得ており、快適な施設利用が提供されていると評価できる。正座をせず気軽にお茶を楽しめる立礼席呈茶に対しても評価が高いが、一方で、「敷居が高い」「入りづらい」という意見も見られる。玄関付近の掲示と施設認知度の不足が原因と思われるため、玄関付近のレイアウトの見直しとPR活動への一層の取り組みにより、より利用されやすい施設運営の実現を期待する。</p>
------	--