

## 令和元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)
平成30年度指定管理料(決算)	14,905千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	14,500千円

	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。	事業計画書どおりに実施されている。また、実施された自主事業は施設の活性化及び伝統文化の継承・発展・拡大に一定の効果があったと思われる。																				
	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	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">347日</td> <td style="text-align: center;">347日</td> <td style="text-align: center;">348日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 茶室・和室・立礼席</td> <td style="text-align: center;">28,651人</td> <td style="text-align: center;">32,297人</td> <td style="text-align: center;">27,561人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,736人</td> </tr> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	347日	347日	348日	1日	利用者数					a. 茶室・和室・立礼席	28,651人	32,297人	27,561人	▲ 4,736人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																
			開館日数	347日	347日	348日	1日																
利用者数																							
a. 茶室・和室・立礼席	28,651人	32,297人	27,561人	▲ 4,736人																			
【要因分析】 コロナウイルス感染症拡大防止に伴う令和2年2月28日からの利用自粛要請や大規模な茶会の持回り開催が減少したことにより、利用者数は前年度比14.7%減少した。																							
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新たに英語・中国語・ポルトガル語・タガログ語での立礼席紹介パンフレットを作成し配布するなど、日本のお茶文化を広める取組みに注力した。</li> </ul>																					

状況に関する事項	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）	<p>・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…75.6% 普通…15.6% 不満・やや不満…2.5% わからない…6.3%</p> <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。接遇、施設の清潔さ、料金など多くの面で高評価を得ており、快適に利用できる環境づくりに努めている。</p>																									
	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>いつもおいしいお抹茶をありがとう。</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>ウォーキングの休みに心身ともに癒されています。</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>お菓子をのせるお皿が毎回変わるともっとおもしろいです。</td> <td>銘々皿を複数種類用意した</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	いつもおいしいお抹茶をありがとう。	-	ウォーキングの休みに心身ともに癒されています。	-	お菓子をのせるお皿が毎回変わるともっとおもしろいです。	銘々皿を複数種類用意した																
			内容	対応																								
			いつもおいしいお抹茶をありがとう。	-																								
ウォーキングの休みに心身ともに癒されています。	-																											
お菓子をのせるお皿が毎回変わるともっとおもしろいです。	銘々皿を複数種類用意した																											
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。	コスト削減に努めた収支状況となっている。																									
		収支計算書	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>14,500千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>19,740千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>937千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>94千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>2,992千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>-1,217千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	14,500千円	指定管理事業費	19,740千円	利用料金収入	937千円			自主事業収入	94千円			その他収入	2,992千円			収支差額			-1,217千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	14,500千円	指定管理事業費	19,740千円																						
			利用料金収入	937千円																								
自主事業収入	94千円																											
その他収入	2,992千円																											
収支差額			-1,217千円																									
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、技術研修・観光等で海外から来訪された方々が気軽に日本文化体験に触れる場として利用されており、自主事業としては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、また新たに大人向けのお抹茶の楽しみ方講座などを開催しました。</p> <p>施設の利用状況は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、イベントの中止・延期・規模縮小等の要請を行ったことが主因となり、前年度比14.7%減となりましたが、立礼席では夏季限定で冷抹茶の提供を始め、お客様からご好評の声をいただき、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>なお、33年を経過した施設は、設備機器などに対するメンテナンスを的確に行うなど、快適な利用環境の維持に努めました。</p>																											
総合評価	<p>各項目、概ね良好に実施されている。</p> <p>接遇面、施設の維持管理を含めた環境面でも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。アンケートの意見では、正座をせず気軽にお茶を楽しめる立礼席呈茶に対して評価が高く、引き続き利用者が気持ちよく利用できる施設運営に努められたい。</p> <p>新たに英語・中国語・ポルトガル語・タガログ語での立礼席紹介パンフレットを作成し配布するなど、日本のお茶文化を広める取組みに注力したことは、特に高く評価できる。</p>																											