

令和元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	平成30年4月1日～令和5年3月31日
担当課	教育部美術博物館(0532-41-8580)
平成30年度指定管理料(決算)	19,770千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	20,011千円

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。 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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #d4edda;"> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>312日</td> <td>311日</td> <td>311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>入館者</td> <td>105,226人</td> <td>96,664人</td> <td>97,667人</td> <td>1,003人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	312日	311日	311日	0日	利用者数					入館者	105,226人	96,664人	97,667人	1,003人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																
		開館日数	312日	311日	311日	0日																
		利用者数																				
入館者	105,226人	96,664人	97,667人	1,003人																		
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)	【要因分析】 自主企画イベントの継続的開催により、リピーターを獲得し施設の認知度は高まっている。入館者は前年比増であり、当初想定より上回り、利用状況は概ね良好である。																					
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。 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成、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。また、8月13日の休館日を特別開館するとともに、夏休み期間中の8/11～8/12には夜間開館を実施した。顧客ニーズに対応した地産地消のランチメニュー開発に取り組んだ。																					
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) 平成31年4月～令和2年3月に独自の利用者アンケートを実施 職員の対応 大変良い85.1% 良い14.9% 悪い0% 大変悪い0% 施設利用満足度 大変良い55.1% 良い42.6% 悪い2.3% 大変悪い0% ・アンケートの結果を分析すると、大変良い・良いという回答が多く、利用者の満足度は高いと考えられる。																					

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	主屋・離れ座敷に冷房がなく夏季の利用に不便である。	扇風機・冷風機を購入した。			
		蔵カフェで職員の動きが気になる。	出入口に目隠し板を設置した。			
		子供向けのイベントを開催してほしい。	季節にあわせた子供向けイベントを実施した。			
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・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。	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	20,011千円	指定管理事業費	31,217千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	12,875千円		
			その他収入	304千円		
収支差額			1,973千円			

指定管理者の自己評価	<p>本陣資料館と連携して、五節句などのイベントを実施し好評を得た。「蔵カフェ」における飲食サービス、「ふたこまや」における物品販売も好調で来館者満足度は高かったと判断している。</p> <p>今後も地域の特性に応じたイベントや、季節ごとの行事に重点をおいて来館者サービスの向上を図り、利用者の満足度を高めたい。</p>
------------	--

総合評価	<p>アンケート結果から、職員の対応や施設利用満足度については高い評価を得ており、好印象である。SNSや行事案内チラシによって幅広くイベント情報などを発信し、来館者獲得の努力を行っている。本陣と連携して季節ごとのイベントを開催し、来館者満足度などに相乗効果を挙げている。顧客ニーズに対応した地産地消のランチメニュー開発に取組み、リピーターを獲得した点が高く評価できる。年度末のコロナショックによる一時的な入館者減にもかかわらず、前年比入館者数は増加しており、活発な活動結果が評価できる。</p> <p>今後とも、幅広く情報発信を行い、利用者の満足度の高い施設としてより多くの入館者を獲得してほしい。</p>
------	---