

令和3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2年度指定管理料(決算)	14,292千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	14,951千円

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依然として少ないままである。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による人材育成や待遇研修・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2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	348日	307日	347日	40日
			利用者数				
			a. 茶室・和室・立礼席	27,561人	9,911人	14,112人	4,201人
b.				0人			
		【要因分析】 利用者数は、前年度と比較し42%増加したが、2度の緊急事態宣言等が影響し令和元年度比51%の回復にとどまっている。立礼茶席利用者数は令和元年度(7,903人)を179人、令和2年度(6,867人)を1,215人上回る結果となり、近場で楽しめる機会が受け入れられたものと分析している。					
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。	<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>客席数を減らすなど感染症対策を行う一方、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として広報宣伝に注力した。</li> <li>施設の佇まいに合わせて、和傘を用いて施設営業の表示を行った。</li> <li>利用者意見から、貸出茶道具に食籠を加えた。</li> </ul>					
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"> <li>アンケート調査の実施(12~2月)</li> <li>施設運営に関する総合的な満足度 満足・やや満足…81.8% 普通…15.9% 不満・やや不満…1.8% わからない…0.5%</li> </ul> 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。多くの面で高評価を得ており、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。					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		豊橋公園に立ち寄る楽しみにさせていただいています。		-		
		親切に対応してくださるので、とてもうれしいし感謝しています。		-		
		貸出茶道具に食籠を追加してほしい。		食籠を貸出茶道具に追加。		
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	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	14,951千円	指定管理事業費	18,956千円
			利用料金収入	654千円		
			自主事業収入			
			その他収入	3,150千円		
			収支差額	-201千円		
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検温やアルコール消毒を行うとともに立礼席の配膳にトレイを利用するなど可能な限りの感染防止対策を実施し、適正な維持管理・運営に務めました。</p> <p>収支状況は、茶室・和室の利用の回復が遅れていますが、立礼席呈茶サービスが近場で安全にお茶文化に親しめる場として、コロナ禍の市民ニーズに合致したことから、安定した事業運営を行うことができました。</p> <p>施設の維持管理は、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> <p>なお、茶道・華道が体験できる伝統文化こども教室やお月見会に加え、新たにゆかた着付の体験を実施し、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>					
総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、外国人観光客の渡航制限あるいは県の警戒措置などにより依然として客足が戻らず苦しい運営が続いている中、気軽に上質なお抹茶を楽しめるサービスとして広報宣伝に注力した。</p> <p>また、客足が戻らない中でも、手を抜くことなく庭木の手入れや設備機器に対するメンテナンス等を適切に行うことで、施設の快適さ・清潔さ、職員対応・マナーにおいて高い満足度を得ている。</p> <p>さらに、施設の佇まいに合わせて、和傘を用いて施設営業のわかりやすい表示を行ったことや、利用者からの意見に素早く対応し、貸出茶道具に食籠を加えるなど行政サービスの向上に努めており、適切な維持管理がなされている。</p> <p>アンケート結果から、市民の利用満足度はとても高い水準にあるのでこのまま維持することを期待する。</p>					