

令和4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3年度指定管理料(決算)	14,951千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	15,200千円

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。	計画書に基づき実施されている。立礼席会場が改修工事のために使用できない期間があったが、会場を千切庵へと変更し、工事期間中も継続して行った。				
	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項目	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3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	307日	347日	347日	0日
			利用者数				
a. 茶室・和室・立礼席	9,911人	14,112人	23,057人	8,945人			
		【要因分析】 本年度は大規模改修工事(R4.11~R5.3)にともなう施設の利用制限により、利用者数の減少が懸念されたが、和室を茶室に変更して茶会を開催するなどの工夫により、利用者数は前年度と比較し全体で63%増加した。 立礼茶席においては工事期間中、貸館利用のない日のみ茶室を使用することで、できる限り営業を続けた。豊橋まつりが再開し好天に恵まれたこともあり、通常より営業日数が69日少なくなったにも関わらず、立礼茶席の利用者数は前年度比99%に留まった。					
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。 消毒用アルコールの設置、立礼席利用可能人数の制限を行い、市民が安心して活用できる環境づくりに努めた。 市で行う改修工事に合わせて空調設備等の更新を行った。 					

行う事項	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…79.3% 普通…15.6% 不満・やや不満…3.3% わからない…1.8% 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。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			今回工事中で奥の和室に通していただき、お庭がすばらしくて感動。	-		
			子連れで季節の和菓子を気軽に楽しめるのがとても良かったです。	-		
		とっても清潔で心が落ち着きました。	-			
	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。	施設利用状況は回復してきているものの、収支とも計画より少なくなっている。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	15,200千円	指定管理事業費	20,390千円
			利用料金収入	907千円	自主事業費	502千円
			自主事業収入	108千円		
			支援補助金	120千円		
		その他収入	3,340千円			
			収支差額		-1,217千円	
指定管理者の自己評価	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。コロナ禍においても安心して施設利用ができるよう、アルコール消毒液や検温機器を用意するなど感染防止対策を行い、適正な維持管理・運営を行いました。施設利用については回復傾向にあるものの、一方で光熱水費の高騰は著しく、特に電気代の高騰については想定を超えたものとなりましたが、豊橋市の支援制度を活用し影響は最小限に抑えることができました。 例年夏休みに開催している「伝統文化こども教室」は、茶道・華道の部の希望者が多く、本年度も冬休みに同教室を開催し、より多くの子どもたちに日本文化を体験する機会を提供することができました。 感染対策を施し「お月見会」でのミニ演奏会を再開したことや、大規模改修工事により営業できなかった立礼茶席を茶室で行うなど、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。 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。					
総合評価	飲食をともなう利用が多い施設であり、感染防止対策には一層気を配っている。手指消毒用のアルコールの設置や利用者数の制限等を継続することにより、利用者が安心できる環境づくりを継続して行った。 立礼席の改修工事の際は、干切庵を会場として使用することで期間中も事業を継続できたほか、今まで利用したことのない来館者に三の丸会館の価値を提示することができた。 新型コロナウイルス感染症の流行により利用者数が低迷していた中、日々の業務や来館者への対応を丁寧に行った結果、立礼席を中心に大きく利用者数が回復した。					
次年度の対応方針	施設の周知のため、より多くの人の手にとってもらえるように、パンフレットの配布場所について検討を求める。 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、動向を注視し、来客に対応できるよう体制の整備を求める。					