

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市三の丸会館
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	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担当課	文化・スポーツ部文化課(0532-51-2873)
令和5年度指定管理料(決算)	15,500千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	16,200千円

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、伝統文化こども教室をはじめとした自主事業や、立礼茶席での呈茶が実施されている。				
	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定、公益財団法人豊橋文化振興財団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5・6年度を比較)		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R5-R4)
			開館日数	347日	347日	344日	▲3日
			利用者数				
			a. 茶室・和室・立礼席	23,057人	27,414人	31,637人	4,223人
			計	23,057人	27,414人	31,637人	4,223人
			【要因分析】令和6年度の利用者数は前年度比115%と増加しました。これは、新規主催イベントの開催に加え、文化会館改修に伴い市民茶会を三の丸会館で開催したことなどが利用増の要因と考えられます。立礼席の利用者数は、令和2年度のコロナ禍を経て順調に回復傾向にありますが、近年の猛暑により夏場の利用が伸び悩む状況が見られました。また、8月30日から9月1日にかけての台風10号接近により臨時休館を余儀なくされ、一部利用者減の要因となりました。				
	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。	・立礼茶席呈茶、伝統文化こども教室、親子で楽しむ和菓子づくり体験などを開催し、市民が伝統文化を気軽に楽しめる機会を提供した。・広報用SNSの運用を開始し、施設の紹介やイベントの告知など、三の丸会館の存在を広く発信する体制を整えた。				
	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)	本年度のアンケート結果の総合的満足度調査によると、「とても満足」37.2%、「まあ満足」25.6%、「普通」32.6%と、肯定的な評価が全体の95.4%を占めています。一方で、「やや不満」4.7%であり、否定的な評価も一部でありました。 個別分析では、施設設備・備品に関して「やや不満」11.4%、案内表示の分かりやすさに関して「やや不満」9.1%、「とても不満」2.3%となっており、施設環境への改善要望がうかがえます。利用者の声を反映させた設備整備、改良保全について、また案内表示等の検討を行い、よりよい施設環境の実現に努めてまいります。				

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応				
		お子様用に用意した抹茶がとてもおいしかったと帰りにお礼を言われた。（立礼席にみえた幼稚園のお子様連れ）		※子供用には抹茶は薄くしている。				
		席もトイレもいつも清潔なので気持ちよく過ごさせていただいています。いつもありがとうございます。		—				
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・迅速に対応している。					
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。		指定管理業務については概ね収支計画書通りの収支状況となっている。自主事業については支出の方が大きくなっている。			
			収支計算書		収入の部		支出の部	
					指定管理料	16,200千円	指定管理事業費	21,872千円
					利用料金収入	946千円	自主事業	898千円
					自主事業収入	4,768千円		
					その他収入	7千円		
			収支差額		-849千円			
指定管理者の提案事業の実施状況		主な自主事業として以下の事業を実施した。 ○豊橋市民お月見会(俳句・短歌・川柳) 令和6年9月16日[月・祝]～22日[日] 投稿数 短歌113首、川柳144句、俳句164句 ○伝統文化こども教室 夏休み 茶道の部(表千家) 令和6年8月2日(金)・9日(金)午前の部／午後の部 延べ48名参加 茶道の部(裏千家) 令和6年7月29日(月)午前の部／午後の部 延べ36名参加 華道の部 令和6年7月31日(水)・8月7日(水)午前の部／午後の部 延べ80名参加 親子で浴衣を着てみよう 令和6年7月28日(日)午前の部／午後の部 延べ24名参加 ○琵琶と三味線で綴る怪談話 令和6年9月20日(金)午後2時～ 午後7時～ 参加者数:115名 ○秋の夜長の音楽会 令和6年11月21日(木) 参加者数:45名 ○伝統文化こども教室 冬休み 茶道の部(表千家) 令和6年12月25日(水)午前の部／午後の部 延べ24名参加 茶道の部(裏千家) 令和6年12月14日(土)午前の部／午後の部 延べ33名参加 華道の部 令和6年12月15日(日)午前の部／午後の部 延べ21名参加 ○お茶の愉しみ方講座 令和7年2月21日(金)・28日(金) 延べ24名参加 ○親子で楽しむ和菓子づくり体験 令和7年3月15日(土) 12名参加						
当年度の対応方針		引き続き、施設的美観を保ちながら、市民ニーズに沿った管理運営をお願いする。観光客をはじめ、これまで三の丸会館を利用したことがない方に対して、施設の価値を知ってもらえるようなPR方法を検討するよう求める。						

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に加え、立礼席によって気軽に抹茶と和菓子が楽しめる場所としても親しまれています。 昨年度は利用者の要望に応え、テーブルと椅子を備品として導入し、利用者への周知にも努めた結果、好評を得ました。現在では、設置を希望する利用者が増加しており、句会や打合せなど幅広い利用ニーズにも対応しつつあります。 また、和文化を軸に、多様な利用方法の拡充を図っており、新たな自主事業として和楽器の演奏会を企画するなど、利用の幅を広げる取り組みを進めています。実際に、和楽器の演奏会などの利用も着実に増加しています。 さらに、施設利用者である茶華道の先生方のご協力のもと、引き続き子どもや親子を対象とした茶華道体験講座や、大人向けの茶道講座を開催しており、茶華道を中心とした伝統文化の普及・振興に努めるとともに、施設の活性化を図っています。
総合評価	立礼席の利用数は昨年度比で若干減少したが、貸室利用が増え、合計としては利用数は増加した。ホスピタリティのある接客や備品の整備など、利用者ニーズに応えてきた効果が表れている。 自主事業では多様な利用方法の拡充を図り、楽器を使った演奏会を新たに実施するなど、積極的な取り組みが評価できる。また、SNSを開設し、多様な事業を市民に発信していく体制を整えた。
次年度の対応方針	SNSを活用した情報発信を実施し、三の丸会館の魅力を市民や観光客に幅広く伝えていくようお願いする。また、老朽化が進んでいる設備については積極的に修繕を行い、利用者の意見を反映した快適な利用環境の整備に努めることを求める。