

令和2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) |
| 令和元年度指定管理料(決算)   | 20,011千円               |
| 令和2年度指定管理料(決算見込) | 20,600千円               |

| 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。地域のデザイン書道の書家を講師とした講座を開催し、作家育成に貢献している点が高く評価できる。 |         |         |         |           |
|                 | 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。   | 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                                | 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元・2年度を比較)  |  | 平成30年度  | 令和元年度   | 令和2年度   | 比較(R2-R1) |
|                 |                                       |  | 開館日数   | 311日    | 311日    | 274日    | ▲37日      |
|                 |                                       |  | 利用者数   |         |         |         |           |
|                 |                                       |  | 入館者  | 96,664人 | 97,667人 | 70,162人 | ▲27,505人  |
| 【要因分析】          | コロナ感染拡大防止のための臨時休館やイベントの制限等で入館者が減少したため |  |  |         |         |         |           |
| 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、夏休み期間中の8/8、8/15には夜間開館を実施した。本年度より月に一度、豊橋産の米「女神のほほえみ」を使った特別ランチを提供し、地産地消に努めている。 |  |         |         |         |           |

|              |  |  |  |          |           |          |
|--------------|--|--|--|----------|-----------|----------|
| 施設利用状況に関する事項 | 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） | 令和3年1月30日(土)～3月18日(木)まで独自のアンケート調査を実施<br>職員の対応 大変良い69% 良い31% 悪い0% 大変悪い0%<br>・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。 |          |           |          |
|              | 意見箱等   | 意見箱等に寄せられた具体的な意見   | 内容   |          | 対応        |          |
|              |  |  | 落語会、ライブを行ってほしい。  |          | 実施した。     |          |
|              |  |  | 写真スポットを増やしてほしい。  |          | SNSで発信した。 |          |
| 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  | 収入の部   |          | 支出の部      |          |
|              |  |  | 指定管理料  | 20,600千円 | 指定管理事業費   | 30,992千円 |
|              |  |  | 利用料金収入   |          |           |          |
|              |  |  | 自主事業収入   | 11,751千円 |           |          |
| その他収入        | 1,971千円  |  |  |          |           |          |
|              |  | 収支差額   |  | 3,330千円  |           |          |
| 指定管理者の自己評価   | <p>本陣資料館と連携した五節句などのイベントや、自主企画の催事など実施し好評を得た。「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>コロナ禍のなか、来館者が減少しているものの、アンケート調査から利用者の満足度は高い評価を得ており、好印象である。</p> <p>地域のデザイン書道の書家を講師とした講座を開催し、作家育成に貢献している点が高く評価できる。</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、コロナウイルス対策をしっかりと取って施設運営を行ってほしい。</p> |  |  |          |           |          |