

平成30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29年度指定管理料(決算)	18,970千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	19,770千円

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あり、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や施設稼働率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29・30年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>比較(H30-H29)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>312日</td> <td>312日</td> <td>311日</td> <td>▲1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>136,272人</td> <td>105,226人</td> <td>96,664人</td> <td>▲ 8,562人</td> </tr> </tbody> </table>						平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)	開館日数	312日	312日	311日	▲1日	利用者数					入館者	136,272人	105,226人	96,664人	▲ 8,562人
				平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)																				
			開館日数	312日	312日	311日	▲1日																				
	利用者数																										
入館者	136,272人	105,226人	96,664人	▲ 8,562人																							
【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。入館者減ではあるが、当初想定の4万人より上回り、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。																									
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30年4月～平成31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87.5% 良い12.2% 悪い0.3% 大変悪い0% 施設利用満足度 大変良い54.2% 良い45.7% 悪い0.1% 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。																									

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		カフェで音楽の生演奏が聞きたい。		音楽会を実施した。		
		カフェのメニューを増やしてほしい。		メニューづくりに取り組んだ。		
	カフェで、後から来た他の客へ先にお茶を出し、注文を取った。		職員研修を実施した。			
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	19,770千円	指定管理事業費	32,670千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	12,903千円		
			その他収入	298千円		
収支差額			301千円			
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のほか、自主企画による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>積極的に自主企画を実施し、交流の場を創出することができた。</p> <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高い評価を得ており、継続的に維持してほしい。</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多くの入館者を獲得してほしい。</p>					