様式1

平成29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26年4月1日～平成31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）
平成28年度指定管理料（決算）	14,905千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	14,905千円

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。31年を経過した施設であるため、設備機器などに対するメンテナンスを的確に行うなど、快適な利用環境の維持に努めた。
	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。	事業計画書どおりに実施されている。また、実施された自主事業は施設の活性化及び伝統文化の継承・発展・拡大に一定の効果があったと思われる。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	平成27年度 / 平成28年度 / 平成29年度 / 比較(H29-H28) 開館日数：348日 / 347日 / 347日 / 0日 利用者数 a.茶室、和室、立礼席：26,438人 / 29,778人 / 28,651人 / ▲ 1,127人 【要因分析】 和室については３年毎に開催する華道の催事が開催年度ではなかったことが影響し利用者数が減少した。茶室については大規模な茶会開催や財団主催の伝統文化こども教室の参加人数が増えたことにより、利用者数が増加した。
	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、初心者講座、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。 ・美術博物館にパンフレットを設置することで企画展来場者へ施設をPRし、鑑賞後の来館を促した。 ・お茶のマナーをわかりやすく書いたパンフレットを作成し、茶道初心者にも気軽に利用していただけるように工夫した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	・自主文化事業にあわせた、施設アンケート調査実施 ・アンケート調査の実施（３月） 施設運営に関する総合的な感想 満足している…86.9%　不満である…9.8% わからない…3.3% 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、マナー、接遇、施設の清潔さに対して好評価を得ており、快適に利用できる環境づくりに努めている。

様式1

<table>
<tr><td rowspan="4"></td><td rowspan="3">意見箱等</td><td rowspan="3">意見箱等に寄せられた具体的な意見</td><td colspan="2">内容</td><td colspan="2">対応</td></tr>
<tr><td colspan="2">部屋もとても清潔で、スタッフの方もとても親切で感じが良く満足している。</td><td colspan="2">―</td></tr>
<tr><td colspan="2">駐車場確保に時々困る。</td><td colspan="2">公共交通機関の利用、車の場合は乗り合わせでの利用を啓発している。</td></tr>
<tr><td colspan="2">正座しなくても良いので、作法を知らない人でも気軽に入りやすい所だと思います。</td><td colspan="2">―</td></tr>
<tr><td>苦情・トラブルへの対応</td><td>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</td><td colspan="4">適切かつ迅速に行われている。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">管理経費等の収支状況等</td><td>経費等の執行管理状況</td><td>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。</td><td colspan="4">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">経費等の収支状況</td><td>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</td><td colspan="4">コスト削減に努めた収支状況となっている。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">収支計算書</td><td colspan="2">収入の部</td><td colspan="2">支出の部</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td>14,905千円</td><td>指定管理事業費</td><td>18,910千円</td></tr>
<tr><td>利用料金収入</td><td>892千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>自主事業収入</td><td>3,077千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>その他収入</td><td>28千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">収支差額</td><td>-8千円</td></tr>
</table>

指定管理者の自己評価	本格的なお茶会や日本文化体験講座である伝統文化こども教室（茶道・華道）の開催だけでなく、姉妹都市であるトリード市より来訪された方々や、技術研修・観光等で海外から来訪された方々への日本文化体験の場としても利用されました。また、お月見会・邦楽演奏会等の日本文化活動の利用も増加しています。 年間の利用者数については、施設周辺の催事（H28山下清展開催、H29豊橋祭りの悪天候）などの影響で減少しましたが、伝統的茶道文化を気楽に楽しめる立礼席呈茶により、デイケアセンターの方々等にも利用され、世代を問わず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。 なお、31年を経過した施設は、設備機器などに対するメンテナンスを的確に行うなど、快適な利用環境の維持に努めました。

総合評価	接遇面、施設の維持管理を含めた環境面でも高い満足度を得ており、快適な施設利用が提供されていると評価できる。 アンケートの意見では、正座をせず気軽にお茶を楽しめる立礼席呈茶に対して茶道初心者や高齢者からの評価が高く、引続き利用者が気持ちよく利用できる施設運営に努められたい。 また、初心者向けのパンフレット配布により新たな顧客の獲得など、利用者の増大と茶道文化の普及に努めている。