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	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27年11月1日～平成30年3月31日
担当課	教育部美術博物館(0532-41-8580)
平成28年度指定管理料(決算)	18,061千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	18,970千円

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・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 128日 / 313日 / 312日 / ▲1日 利用者数 入館者 84,620人 / 136,272人 / 105,226人 / ▲ 31,046人 【要因分析】 28年度はマスコミ効果により入館者が増加したが、29年度は自主企画イベント等により認知度も高まり、入館者数減ではあるが当初想定していた4万人より大幅に増加しており利用状況は良好である。
	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、5月1日、8月14日の休館日を特別開館するとともに、夏休み期間中の8/11～8/13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。（アンケート結果を数値化して回答）	平成29年4月～平成30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91.2%　良い8.8%　悪い0%　大変悪い0% 施設利用満足度　大変良い60.7%　良い38.6%　悪い0.7%　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。

様式1

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	暖房が欲しい。足元が冷えた。	暖房器具を増設した。
			茶席の案内を入りやすいようにして欲しい。	案内看板を設置した。
			ランチメニューの工夫と充実をお願いしたい。	地産地消のメニュー作りに取り組んだ。
	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。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	18,970千円	指定管理事業費	33,007千円
利用料金収入			
自主事業収入	14,059千円		
その他収入	48千円		
		収支差額	70千円

指定管理者の自己評価	本陣資料館と連携して、五節句などの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思われる。 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置いて来館者のニーズに応えるべく事業展開したい。

総合評価	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は高い評価を得ており、好印象である。SNSや行事案内チラシによって幅広くイベント情報などを発信し、来館者獲得の努力を行っている。本陣と連携して季節ごとのイベントを開催し、来館者満足度などに相乗効果をあげている。 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より多くの入館者を獲得してほしい。