

令和3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2年度指定管理料(決算)	20,600千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	20,857千円

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2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	311日	274日	310日	36日
			利用者数				
			入館者	97,667人	70,162人	68,343人	▲ 1,819人
			【要因分析】 コロナ感染拡大防止のためイベントの休止や開催時の人数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製、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。本年度は、地域住民からの要望で、駐車場の出入りが見づらいとの指摘を受け、駐車場の出入り口にカーブミラーを設置した。					
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)	令和4年1月29日(土)～3月13日(日)まで独自のアンケート調査を実施 施設の満足度 大変満足55% 満足38% 普通7% 悪い0% 大変悪い0% ・アンケート調査の結果を分析すると、大変満足・満足という回答が多く、利用者の満足度は高いと考えられる。					

様式1

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		建屋の入り口がわかりにくい。		案内板を設置した。		
		ちょっと寒かった。		ホットカーペットを増設した。		
	音楽会を開催してほしい。		ウクレレのイベントを実施した。			
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	20,857千円	指定管理事業費	33,482千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	11,891千円		
			その他収入	2,621千円		
			収支差額	1,887千円		

指定管理者の自己評価	<p>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>コロナ禍が続くなか、来館者が減少しているものの財務状況は良好で、アンケート調査から来館者の高い満足度は評価できる。</p> <p>今後とも幅広く情報発信を行い、感染症対策を行ったうえでイベントを数多く開催し、利用者の満足度の高い施設として施設運営を行ってほしい。</p>
------	--