

指定管理者モニタリングレポート（令和6年度）

作成日 令和7年6月19日

施設名	太田宿中山道会館	
所在地	美濃加茂市太田本町3丁目3-31	
指定管理者	名称 株式会社 三和サービス 代表者 林 正和 住所 美濃加茂市太田本町 3 丁目 3-31	
指定期間・選定方法	R6,4,1～R11,3,31	公募・非公募(任意指定)
モニタリングの実施方法等	期初・中間・期末各モニタリングについて、太田宿中山道会館において竹村部長、丹羽事務局長、事務担当と面談の上実施	
担当課（問合せ先）	商工観光課（観光振興係 内線257）	

モニタリングの総合結果及び業務改善に向けた方針

当初からの NPO 法人の指定管理者から新たに民間指定管理者に代わり、その運営手腕が注目されていたが、CafeRest YADORIGI や物販等がここ 10 年で 3 番目の売り上げになり、民間活力、ノウハウが発揮された。しかし一方で入館者数の伸び悩みや、バスでの来客数がコロナ前と比べて、回復せず落ち込んでいる。これは、展示室の展示物、企画展の魅力向上、充実が図られていない要因も大きい。また、イベント等を定期的に行っているが、自主事業と貸館事業と合わせてイベントとし、費用を抑えて効果を出す工夫をしている。また、従業員は前指定管理者からほぼ継続しているが、社員教育などを行い、苦情もほとんどないとのことだった。

今後は、歴史・文化・コンサートなどの自主事業の充実(黒字化)と、地元農産物の仕入れ販売強化、展示室の展示物の充実、バスなどで来訪する団体の誘客、SNSの発信回数などが課題である。

また、施設の経年劣化が進み、施設建物、設備等の維持管理費の増大が懸念されるが、ビル管理業のノウハウを生かし、効率的なメンテナンスと費用対効果の高い自主事業の充実が重要となる。

①経営分析に関すること

指定管理業務の収支については、黒字になっているが、施設管理委託費の割合が支出全体のなかで人件費に次いで高く、令和5年度に前指定管理者では約7%だった割合が、令和6年度は約8.6%に上昇した。自主事業は、指定管理初年度ということで、カフェのオープンに伴い消耗品等を新たに揃えたため、支出が収入を上回り赤字となった。しかし、カフェの売り上げ自体は好調だったので、令和7年度以降には改善されると思われる。新規自主事業の実施やカフェメニューの変更など創意工夫により稼働率増加と入館者増加の努力をしているが、令和7年度以降もバス等の団体客の誘客などを図る必要がある。

②事業計画・実施事業に関すること

売店コーナーでは、酒類販売の資格を取り、地元の御代桜や美濃加茂ビールを販売し、地元品の PR に寄与している。しかし、地元野菜等の仕入れ先に苦慮している。カフェについては準備に時間がかかり、4 月終わりごろからの開始になったが、多くのメニューについて 1000 円以下で食べられ、リーズナブルであり、売り上げが例年の水準の上位にきていた。太田宿マルシェでは、新たにコストコ人気商品を小分けして販売した。カルチャー教室では、新たにタイのルーシーダットンヨガ教室を開催した。太田宿クエスト、カラオケについては検討をしたが、令和 6 年度中には開催できなかった。太田宿盆踊り大会が開催され、周辺も多数の観光客で賑わった。また、太田宿中山道まつりにおいても地元と積極的に連携してにぎわいを創出した。今後は、展示室の展示物の充実、バス等で訪れる団体の誘客等が求められる。

③経理に関すること

毎日の売り上げの管理、会計別・目的別の口座の管理も適切に実施され、キャッシュレス決済への対応を行うなどしており、適正な管理につとめていた。

④施設管理に関すること

ビル管理会社の強みを生かして、維持管理をしっかり行っており、清掃等が行き届いている。また、空調の不具合があった時も自社で点検調査を行い対応できた。しかし指定管理者が変更になり、備品等の引き継ぎで、スムーズでない所があった。

⑤サービスに関すること

苦情もなく、アンケート調査結果においては特に CafeRest YADORIGI の顧客満足度は高い。物販も資格を取り、地元の酒類を販売するようになったが、酒類は物販の中で割合が高く、評判も良い。また、キャッシュレスに対応しており、物販や食事の支払い時のサービス向上につながっている。

⑥その他

地域住民と連携して、中山道まつりや盆踊り大会を実施している。

指定管理者 期末モニタリング チェックリスト(令和6年度)

総合評価	B
------	---

実施日 令和7年6月19日

担当課 商工観光課

対象施設	太田宿中山道会館	選定方法	公募・非公募(任意指定)
設置目的	観光情報等の発信と地域交流推進の拠点		
指定管理者名	株式会社 三和サービス	指定期間	R6.4.1～R11.3.31

※令和5年度までは前指定管理者の実績

総括	B	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	評価
① 経営 分析	事業収支(千円)	△298	159	83	△917	△8	B
	利用料金比率(%)	0.27	0.37	0.43	0.71%	1.06%	B
	人件費比率(%)	38.46%	41.76%	40.48%	42.1%	38.64%	B
	外部委託費比率(%)	9.02%	8.61%	8.24%	7.13%	8.59%	B
	利用者1人当たりの 管理運営コスト(円)	652	517	541	432	658	B
	利用者1人当たりの 市負担コスト(円)	308	260	283	250	353	B
	施設1㎡当たりの 利用者数(人)	62	73	74	98	82	B

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

②実施事業に関すること	総括	B	一次 評価	評価理由等
1 施設の設置目的に沿った事業を実施したか。目標を達成したか			B	設置目的に沿った事業が実施されていた。
2 収支計画との整合性はあったか			B	事業を適正に実施しており、収支計画と整合していた。
3 開館時間、休館日は適正に守られていたか			B	適切に運営していた。
4 資格者の人員配置など職員体制が適正に整えられていたか			B	円滑な運営に必要な人員を確保していた。
5 公共性・公平性が保たれていたか			B	公共性・公平性は保たれていた。
6 改善指示事項や要望が事業に反映されていたか			B	アンケート等で把握した利用者の要望を事業に反映していた。
7 自主事業は適正に実施されていたか			B	カフェのコンセプトやメニューを変更し、新たな自主事業(コストコフェア、カルチャー教室等)を実施する等サービス向上に努めていた。

③経理に関すること	総括	B	一次 評価	評価理由等
1 指定管理業務に係る固有の銀行口座が適正に管理されていたか			B	決済の区分により必要な口座を適正に管理していた。
2 協定に基づいた支出が適正に行われたか			B	適正に支出していた。
3 指定管理業務と自主事業の会計が明確に区分して管理されていたか			B	適正に管理していた。
4 帳簿が適正に記載・管理されていたか			B	適正に管理していた。
5 帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか			B	帳簿の適正管理体制は整えられていた。
6 現金は適正に管理されていたか			B	金庫で管理し、館長又は館長代理で管理していた。

④施設管理に関すること		総括	B	一次評価	評価理由等
1	保守点検・検査・修繕は適正に実施されたか			B	必要な保守点検が適正に行われていた。
2	清掃は確実に行われたか			A	日常的な清掃は全員で行い、委託による定期清掃を年2回実施していた。
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか			B	キーボックスで管理し、業務終了時は鍵をかけ、マスターキーは、館長と館長代理で管理している。
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか			B	緊急連絡網を作成している。
5	避難経路の安全性は確保されていたか			B	避難経路上には物品等はなく、安全性が確保されていた。
6	備品は適切に管理されていたか			C	引き継ぎが不十分であったことにより、一部適切に管理できていない備品があった。
7	駐車場の保全・管理、施設の警備等は適切に行われていたか			B	基本協定に示す駐車場を適正に管理していた。

⑤サービスに関すること		総括	B	一次評価	評価理由等
1	利用時間の延長など具体的にサービス向上や稼働率等の向上に取り組んだか			B	利用者の要望に応えたサービス向上（コストコフェア、ヨガ（ルーシーダットン）の実施やカフェメニューの変更等）が確認できた。
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			B	市民の声に灰皿の設置場所に関する苦情があったが、迅速に設置場所を変更した。
3	苦情等の処理に関する書類は適正に整備・管理されていたか			B	苦情管理簿を作成し、苦情処理の体制を整備していた。
4	ホームページ等でのPRは適正に行われたか			B	ホームページを使ったお知らせ・イベント情報等の発信に加え、新規に「太田宿かわら版」を発行する等利用促進のPRを行っていた。
5	セルフモニタリングは適正に行われたか			B	適正に行われた。
6	利用者アンケートの結果をサービスの向上にいかしたか			B	Google フォームによる接客などのアンケートを8月から実施しており、内部の打ち合わせなどで、共有しサービス向上にいかしていた。
7	サービス向上のために職員研修等を実施したか。接客態度に問題はなかったか			B	概ね問題ないものと思われる。
8	経費縮減・費用対効果の向上（費用の最小化）を図る取組みを実施したか			B	仕入れルートを一括にしてコスト縮減を図ったり、夏場のエアコンの設定温度を上げたりして光熱費を縮減する取組みを行っていた。

⑥その他		総括	B	一次評価	評価理由等
1	施設の管理に係る情報の管理や情報公開は適正に行われたか			B	施設管理にかかる情報管理等は適正に行われた。
2	個人情報適正に利用・管理されていたか			B	ほかの書類とは別にして厳重に管理していた。
3	環境に配慮した事業を推進したか			B	食品ロスの取り組みや、適切な冷房温度の設定などをして、環境に配慮した事業を行った。
4	業務実施に必要な保険に加入していたか			B	各種保険に継続して加入していた。
5	利用者及び職員の安全管理に関する体制・仕組みが適切に整えられていたか			B	本社にて、月1回安全衛生委員会などの開催や、社員教育、毎朝の安全管理の唱和をしていた。
6	労働法令を遵守し、雇用・労働条件への適切な配慮がされていたか			B	コスト縮減の中、労働環境の向上や社員教育の実施などバランスを図り、適切な配慮がなされていた。
7	地域との連携・協働は図られたか。まちづくりに配慮した事業を推進したか			B	地域住民の重要なコミュニティー施設として機能し、中山道界隈の市民団体、事業者等と連携を図っていた。

8	市と連絡を密にしていたか	B	各種イベント実施や修繕の報告及び相談など市と綿密に連絡をとり迅速に対応していた。
---	--------------	---	--

●経営分析の指標と評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
◆事業収支(円)	収入－支出	事業全体が黒字であるかを確認。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、市及び指定管理者で黒字転換に向けた協議が必要である。
◆利用料金比率(%)	利用料金収入／収入×100	収入に占める利用料金の割合。指定管理者の主たる収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを評価できる。
◆人件費比率(%)	人件費／支出×100	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が高すぎないか、抑制しすぎていないかを評価できる。
◆外部委託比率(%)	外部委託費合計／支出×100	支出に占める外部委託費の割合。外部委託に委任しすぎていないか評価できる。
◆利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する管理運営コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆利用者1人当たりの市負担コスト(円)	市の支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する市負担コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆施設1㎡当たりの利用者数(人)	延利用者数／延床面積	施設1㎡当たりの利用者数を確認。利用者に対して施設の大きさが適当か、類似施設との比較により効率性を評価できる。

※過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

●評価の判定基準

① 一次評価	A(優良)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準よりも優れている B(良好)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準に達している C(課題有)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しているが、一部課題がある D(要改善)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しておらず、早急な改善が必要である
② 総括	A(優良)= 一次評価がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数以上である C(課題有)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数未満である D(要改善)= 一次評価にDが含まれている
③ 総合評価	A(優良)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数未満である C(課題有)= 総括がすべてC以上であり、かつCが含まれている D(要改善)= 総括にDが含まれている

指定管理者管理運営状況調査

1. 指定管理者・施設の基本情報

令和7年6月19日

指定管理者名	株式会社 三和サービス	担当課	商工観光課
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	選定方法	公募・非公募(任意指定)
施設名	太田宿中山道会館	施設の種類	観光施設
所在地	美濃加茂市太田本町 3 丁目 3-31		
設置根拠条例等	太田宿中山道会館の設置及び管理に関する条例		
設置目的・役割	観光情報等の発信と地域交流推進の拠点		
実施事業	太田宿中山道会館の運営		

2. 施設の概要

土地	敷地面積	5,080.40 m ²			駐車場 台数	乗用車53台、バス6台		
	内借地面積	m ²	契約期間	—		借地料	—	
建物	設置形態	市所有	契約期間	—		賃借料	—	
	建物の内容	事務室・物産販売・飲食コーナー・展示室・市民活動スペース等						
	主要な建物の 建築年月	平成 18 年 3 月			取得 時期	—		
	延床面積	870.24 m ² ※ゆかりの家等附属建物含む		構造	木造		階数	1
	耐震基準	新基準	耐震 診断	不要	耐震 補強	不要	Is値	—
	ユニバーサル デザイン化 状況	一部実施	エレベーター	スロープ	自動ドア	手すり	障がい者 用トイレ	その他
			無	無	有	無	有	
	大規模修繕 実施状況	ゆかりの家等外部塗装改修工事						
留意事項								

3. 管理・運営の現況

開館日数	311日	休館日	月曜・年末年始	開館時間	9:00～17:00
職員数等 管理体制	総括責任者 1 名、企画庶務会計及び営繕担当2名 運営担当3名、 自主事業担当(カフェ)8名、その他専門スタッフ(保守点検、定期清掃、緑地管理)				

4. 施設の維持管理コスト等 (※令和5年度までは前指定管理者の実績)

市の 収 支 状 況	(単位:千円)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	支 出	支出合計	16,592	16,405	17,952	21,378	28,704
		人件費	1,575	1,575	1,575		
		修繕料・工事請負費	876	750	2,297	6,804	4,653
		光熱水費					
		委託費・指定管理料	14,080	14,080	14,080	14,080	22,800
		賃借料					
		その他	61	62	0	494	1,251
	収 入	収入合計	0	0	0	0	379
		使用料・手数料					379
		その他業務収益					
		業務関連収益					
指定 管 理 者 の 収 支 状 況	(単位:千円)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	支 出	支出総合計(a+b)	35,177	32,634	34,349	36,867	46,707
		支出合計(a)	16,357	14,106	15,079	16,567	23,116
		人件費	7,783	8,007	7,986	9,071	11,265
		事業費	1,536	1,118	1600	1,927	1,437
		維持補修費	2,054	194	126	128	291
		光熱水費	1,631	1,927	2,564	2,440	3,421
		保守点検等委託費	2,810	2,475	2,352	2,618	4,014
		その他	543	385	451	383	2,688
		自主事業支出(b)	18,820	18,528	18,528	20,300	23,591
	収 入	収入総合計(c+d)	34,879	32,793	34,432	35,950	46,699
		収入合計(c)	18,791	14,915	14,860	14,988	23,304
		指定管理料	14,080	14,080	14,080	14,080	22,800
		利用料金	94	120	148	254	496
		その他	4,617	715	632	654	8
		自主事業収入(d)	16,088	17,878	19,572	20,962	23,395

5. 施設の利用状況 (※令和5年度までは前指定管理者の実績)

		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
開館日数		261 日		309 日		308 日		310 日		311 日	
利用件数		—		—		—		—		—	
利用者数		53,933 人		63,182 人		63,503 人		85,331 人		70,969 人	
定員		—		—		—		—		—	
部 屋 別 稼 働 率	名称	多目的ルーム				平日	35.0%		土日祝	32.6%	
	午前	35.3%		午後	32.3%		夜間	0%		計	33.8%
	名称	糸遊庵				平日	26.6%		土日祝	22.8%	
	午前	21.4%		午後	28.0%		夜間	0%		計	24.7%
	名称					平日	%		土日祝	%	
	午前	%		午後	%		夜間	%		計	%

6. 事業の実施状況

事業の実施状況	事業名	太田宿盆踊り大会	利用者数等	約 3,000 人
	事業内容	太田宿中山道会館の夏の恒例イベント。2日間開催し、前半はキッズ、フラダンス等、後半は和太鼓を交えて17:00～22:00まで盆踊り大会を行った。8/24、25		
	事業名	太田宿中山道まつり	利用者数等	約 15,000 人
	事業内容	楽市楽座会場として太田宿中山道まつりを盛り上げた。会場内には30店舗のブースが出店し、飲食・物販・体験コーナーなどで多くの人に好評だった。10/20 開催		
	事業名	春のお茶会	利用者数等	115 人
	事業内容	太田宿中山道会館内では煎茶、小松屋では抹茶をふるまい、和服を着た多くの来場者で賑わった。3/23		
	事業名	山野草展示会	利用者数等	1,500 人
	事業内容	4 月イワチドリ展、5月セッコク展、6月ウチョウラン展、3月ユキワリソウ展の計4回山野草展を行った。山野草同好会によるもので、集客が多いのが特徴。		
	事業名	老鴉柿同好会盆栽展	利用者数等	500 人
	事業内容	愛岐老鴉柿同好会主催による展示会。3日間行われ市内外から多くの愛好家が訪れた。		
	事業名	野鳥写真展	利用者数等	120 人
	事業内容	1～2月に飛来するヒレンジャク・キレンジャクを中心に太田宿周辺・市内外に生息する野鳥の姿を写真に収めた写真を展示。多くの野鳥愛好家で賑わった。6/2～9		
特記事項		令和 6 年度から新規自主事業として、コストコフェア、カルチャー教室(ヨガルーシーダットン講座参加者:22 名)等を実施		

7. 指定管理者制度導入・更新前後の比較

項目	結果・詳細
サービス面	4 月に従業員全員を対象とした指定管理者研修を実施。毎朝の朝礼で情報共有を行い、管理を徹底。接客の基本となる十大用語を唱和しサービス向上に努めていた。指定管理者更新後の令和 6 年度から新たな自主事業(コストコフェア、カルチャー教室等)を実施しており、サービス面の向上に努めている。
コスト面	カフェ事業などは物価高騰により原材料費が年々増加しているが、材料の仕入れを工夫し原材料費を抑えることで、価格を維持している。本業のビル管理のノウハウを生かした適切な維持管理を実施しており、メンテナンス費用を抑えている。
利用者数・稼働率	令和 6 年度入館者数は70,969人であり前年比83%と減少したが、初年度で過去 5 年間の平均を上回る人数であった。カフェ事業ではコンセプトやメニューの変更が行われ、新たにカルチャー教室等の自主事業を実施するなど、利用者数・稼働率の向上に努めている。
事業実施状況	前指定管理者が行っていた事業を引き継ぐだけでなく、新たな自主事業(コストコフェア、カルチャー教室等)を実施している。カフェ事業についても、コンセプトやメニューを変更しており、若い世代から従来の利用者まで幅広い世代に向けたサービスを提供し、アンケート結果は好評であった。
地域との協働等	前指定管理者に続き、美濃加茂商工会議所、地元発展会等と協働し、中山道太田宿盆踊りや中山道まつりなどを実施し、地域の活性化に協力していた。
その他	