

指定管理者モニタリングレポート（令和元年度）

作成日 令和2年6月26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 特定非営利活動法人宿木 代表者 理事長 佐光 重廣 住所 美濃加茂市太田本町 3 丁目 3-31 | |
| 指定期間・選定方法 | 令和元年度～令和5年度 | 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理事長、理事及び事務局長と面談の上実施 | |
| 担当課（問合せ先） | 産業振興課（営業戦略係 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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために予定していたイベントを中止したり、社会全体に外出自粛気運が高まり3月の来館者数が減少する中であって、年度来館者数が昨年度比で微増する結果を達成したのは、ヒレンジャクの飛来など外的要因に加え、観光施設と地域コミュニティ拠点の機能を両立させた安定運営に努めた結果と思われる。

しかし、一方ではイベントや展示内容のマンネリ化を打開できず新規顧客開拓が進まないことや、中間モニタリングにおいて「お茶の間ゼミナール」の代替事業を検討中としていた学習普及事業が未実施となるなど、事業実施の部分で課題がみられた。

今後の運営においては、コロナウイルス対策を徹底した上で、新たな施設との連携の強化を行い、多様な利用者層を獲得するための企画等を期待したい。

経営分析に関すること

一般会計の事業収支は約 236 万円で、3 年ぶりに前年を上回るなど数値としての改善は見られたが、その主な要因は収入における指定管理料の増額と支出における事業費の減少（事業の廃止・縮小）であり、自主財源の確保や集客及び魅力発信事業の充実を図った上で適正な収支とすることが必要と思われる。

一方、施設の特性に合わせた飲食・物販による収益事業会計は堅調な運用となっており、例年どおり一般会計へ繰入を行うことで財政安定化に寄与している。

今年度は、消費税増税対応に伴うPOSレジの導入や商品のバーコード管理の開始などにより、経営向上に資する業務の効率化に関する取組みが顕著にみられた。

事業計画・実施事業に関すること

春のまつり、盆踊り大会など大型の集客イベントについては計画どおり実施されているが、計画されていた中では学習普及事業が未実施であった。例年実施していたものが講師都合により開催できなくなったものだが、代替事業の計画・実施が必要である。

なお、年度末の新型コロナウイルス感染症対策については、イベントの延期・中止など利用者の安全を第一に適切な対応がとられていた。

経理に関すること

前年度繰越金の誤り、社会保険事務所への届出漏れによる社会保険料の過大支出（後日還付又は相殺手続き予定）など、適正な経理事務の観点でいくつか問題がみられた。

決算報告書の記載数値の正確性も含め、改善を促したい。

日常の飲食物販等に関する会計運用は、これまでどおり毎日の確認に加え、消費税改定に対応するPOSレジの導入などにより適切に行われていた。

施設管理に関すること

施設に関する各種保守点検、消防防火訓練、建物内外の日常清掃及び定期清掃等、法定業務や協定に定められた事項についてすべて実施されていた。

今年度も昨年度に引き続き冬にヒレンジャクが飛来し、写真愛好家など本来の会館利用者以外の来館者が増えて混雑する期間もあったが、中山道駐車場への誘導や一般利用者との区分等について掲示物を活用して案内しており、大きな混乱や苦情もなく、安全な施設管理がなされていた。

サービスに関すること

例年どおり、イベントや団体旅行客に合わせた開館延長を実施するなど、顧客ニーズに合わせた弾力的な運営がなされている。また、キャッシュレス決済の導入を積極的に行うことで決済手段の幅を広げており、利用者に対するサービス向上の意識が強くみられた。

また、指定管理料に盛り込んだホームページのリニューアルも年度の早い時期に行い、レスポンスデザインなど機能面の向上と情報発信の充実などにより、Webサービスが大きく強化されている。

その他に関すること

新型コロナウイルスの影響とは別に、イベント関係全体に縮小傾向がみられる。担い手の高齢化などさまざまな理由が考えられるが、新規利用者の確保や中山道全体の活性化に資する事業を積極的に考案し、地域の団体などと連携してマンパワーを確保するなど工夫し、効率的な開催を検討されたい。

新型コロナウイルスに関しては状況が日々変化しているが、市と連絡を密にして常に模範的かつ適切な対応がなされている。

指定管理者 期末モニタリング チェックリスト(令和元年度)

| | |
|------|---|
| 総合評価 | B |
|------|---|

実施日 令和2年6月23日

担当課 産業振興課

| | | | |
|-------|--------------------|------|-------------|
| 対象施設 | 太田宿中山道会館 | 選定方法 | 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 | 特定非営利活動法人宿木 | 指定期間 | 令和元年度～令和5年度 |

| 総括 | B | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R元年度 | 評価 |
|------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| 経営分析 | 事業収支 | 3,724,233 | 2,480,215 | 2,014,966 | 1,859,495 | 2,359,589 | B |
| | 利用料金比率 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | |
| | 人件費比率 | 43.01% | 45.42% | 45.66% | 47.27% | 48.46% | B |
| | 外部委託費比率 | 13.72% | 13.89% | 13.76% | 14.20% | 14.01% | B |
| | 利用者当たりの管理コスト | 167 | 158 | 171 | 186 | 191 | B |
| | 利用者当たりの市負担コスト | 135 | 128 | 136 | 152 | 171 | B |
| | 施設㎡当たりの利用者数 | 164 | 172 | 162 | 145 | 146 | 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)

| 実施事業に関すること | 総括 | B | 一次評価 | 評価理由等 |
|-------------------------------|----|---|------|---|
| 1 事業計画に基づき施設の設置目的に沿った事業を実施したか | | | B | 事業計画に基づき、新型コロナウイルスに係るイベントの中止も含めて各種事業を適切に実施している。 |
| 2 収支計画との整合性はあったか | | | C | 収入においては昨年同様使用料収入が予算割れし、支出においては施設事業費での不執行額が多い。 |
| 3 開館時間、休館日は適正に守られていたか | | | B | 臨時休館は1日のみで、条例に基づく必要な届出及びHP等で事前告知が適切になされている。 |
| 4 施設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る。 |
| 5 公共性・公平性が保たれていたか | | | B | |
| 6 改善指示事項や要望が事業に反映されていたか | | | A | 一昨年の指示事項を踏まえ、ヒレンジャク飛来時の混雑を適切に管理するための対策が機能していた。 |
| 7 自主事業は適正に実施されていたか | | | C | 中間で検討中となっていた、廃止したお茶の間ゼミナールに代わる事業が実施されなかった。 |

| 経理に関すること | 総括 | C | 一次評価 | 評価理由等 |
|------------------------------|----|---|------|--|
| 1 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 | キャッシュレス決済の導入に伴って必要な新規口座を開設するなど適正な口座管理がなされている。 |
| 2 協定に基づいた支出が適正に行われたか | | | C | 学習普及事業において、講師都合により廃止した「お茶の間ゼミナール」代替事業が未実施であった。 |
| 3 支出に関する帳簿が適正に記載・管理されていたか | | | C | 前年度決算額と繰越金収入が相違するなど、適正ではない記載が見られ訂正を必要とした。 |
| 4 帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか | | | C | 税理士との間で支出費用の取扱いに齟齬が生じるなど課題が見られる。 |
| 5 現金は適正に管理されていたか | | | B | 金庫で保管し、暗証番号は正職員2名のみで管理 |

| 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 | 保守点検の実施を確認 |
| 2 | 清掃は確実に行われたか | | | B | 日常的な清掃に加え、委託による定期清掃を年2回実施 |
| 3 | マスターキー等の管理体制は十分であったか | | | B | 正職員2名のみで管理 |
| 4 | 緊急時の連絡体制は整えられていたか | | | B | 緊急連絡網を確認 |
| 5 | 避難経路の安全性は確保されていたか | | | B | 経路が物品等で妨げられている状況はなかった。 |
| 6 | 備品は適切に管理されていたか | | | B | 老朽化により使用できなくなった備品について市に報告するなど、適正な管理が行われていた。 |
| 7 | 駐車場の保全・管理は適切に行われていたか | | | B | バス駐車場なども含め、基本協定に示す駐車場を適正に管理していた。 |

| 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なサービス向上に取り組んだか | | | A | キャッシュレス決済を積極的に導入し、多様な支払方法に対応した。 |
| 2 | 苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか | | | B | 食堂・受付に寄せられる軽微な苦情はあるが、内容は理事会等で共有されている。 |
| 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 | アンケート集計表を確認。様式に回答者の合計数の記載がないので追加すること。 |
| 4 | ホームページ等でのPRは適正に行われたか | | | A | 公式 HP を更新し、多様な端末に対応するレスポンシブデザインを採用するなど効果的な発信を行っている。 |
| 5 | セルフ・モニタリングは適正に行われたか | | | B | 例年どおり食堂内でアンケートを実施した |
| 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 | アンケート結果で要望が多かった酒類提供を検討したが、新型コロナウイルスの影響で延期となった。 |
| 7 | 接客態度向上のための取り組みを実施したか。接客態度に問題はなかったか | | | B | アンケート結果に軽微な指摘はあるが、概ね問題ないものと思われる。 |

| その他に関すること | | 総括 | A | 一次評価 | 評価理由等 |
|-----------|--------------------|----|---|------|---|
| 1 | 情報公開は適正に行われたか | | | B | |
| 2 | 個人情報適正に利用・管理されていたか | | | B | 職員の個人情報などは金庫で保管している。 |
| 3 | 環境に配慮した事業を推進したか | | | A | コンポスト設置により、食堂での生ごみ排出をゼロにしている。 |
| 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 |
| 5 | 地域との協働は図られたか | | | A | 地域住民の重要なコミュニティー施設としても機能し、中山道界隈の市民団体、事業者等をうまく連携している。 |
| 6 | 市と連絡を密にしていたか | | | A | 各種イベント実施や修繕の報告及び相談、新型コロナウイルス関係など市と綿密に連絡をとり迅速に対応した。 |

●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 | 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と評価できる。 |
| ◆利用料金比率 | 利用料金収入／収入 | 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 | 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 | 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。 |
| ◆利用者当たりの管理コスト | 支出／延利用者数 | 1人当たりの利用者に対するコストが適正であることを確認。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。 |
| ◆利用者当たりの市負担コスト | 指定管理料／延利用者数 | 1人当たりの利用者に対する市負担コストが適正であることを確認。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㎡当たりの利用者数 | 延利用者数／延床面積 | 施設㎡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。 |

●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、定めた水準におおむね達している 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書

1. 指定管理者・施設の基本情報

令和2年6月23日

| | | | |
|---------|-----------------------|-------|-------|
| 指定管理者名 | 特定非営利活動法人宿木 | 所管課 | 産業振興課 |
| 指定期間 | H31.4.1～R6.3.31 | 選定方法 | 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 | 3,745.76 ㎡ | | | 駐車場 台数 | 20 台 | | |
| | 内借地面積 | ㎡ | 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 | 865.98 ㎡ | | 構造 | 木造 | | 階数 | 2 |
| | 耐震基準 | 新基準 | 耐震診断 | 不要 | 耐震補強 | 不要 | Is値 | |
| | バリアフリー 化状況 | 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 | | | | | | | |
| | 留意事項 | | | | | | | |

3. 管理・運営の現況

| | | | | | |
|--------------|------------------------|-----|---------|------|------------|
| 開館日数 | 306 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 | 常勤2名 非常勤16名(うち厨房職員13名) | | | | |

4. 施設の維持管理コスト等

| 市の収支状況 | (単位:千円) | | 元年度 | 30 年度 | 29 年度 | 28 年度 | 指定管理導入前 |
|--------|---------|-----------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | 支出 | 支出総額 | 16,910 | 15,433 | 15,416 | 16,591 | |
| | | 人件費 | 1,575 | 1,575 | 1,575 | 1,575 | |
| | | 維持補修費 | 299 | 255 | 247 | 1,964 | |
| | | 減価償却費 | | | | | |
| | | 光熱水費 | | | | | |
| | | 委託費・指定管理料 | 14,740 | 13,000 | 13,000 | 13,000 | |
| | | 賃借料 | | | | | |
| | | その他 | 296 | 603 | 594 | 52 | |
| | 収入 | 収入合計 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 使用料・手数料 | | | | | |
| | | 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) | | 元年度 | 30 年度 | 29 年度 | 28 年度 | 27 年度 |
|------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 支出 | 支出合計 | 16,453 | 15,845 | 16,340 | 16,010 | 16,104 |
| | | 人件費 | 7,974 | 7,489 | 7,461 | 7,271 | 6,923 |
| | | 事業費 | 1,189 | 1,485 | 1,746 | 1,706 | 2,433 |
| | | 維持補修費 | 357 | 95 | 181 | 174 | 105 |
| | | 光熱水費 | 2,294 | 2,217 | 2,333 | 2,218 | 2,296 |
| | | 保守点検費 | 2,521 | 2,554 | 2,519 | 2,612 | 2,567 |
| | | その他 | 2,118 | 2,005 | 2,100 | 2,029 | 1,780 |
| | 収入 | 収入合計 | 18,813 | 17,705 | 18,355 | 18,490 | 19,828 |
| | | 指定管理料 | 14,740 | 13,000 | 13,000 | 13,000 | 13,000 |
| | | 利用料金 | 183 | 206 | 267 | 343 | 286 |
| | | 自主事業収入 | 281 | 302 | 394 | 276 | 614 |
| その他 | | 3,609 | 4,197 | 4,694 | 4,871 | 5,928 | |

5. 施設の利用状況

| | | 元年度 | | 30 年度 | | 29 年度 | | 28 年度 | | 指定管理導入前 |
|----------------------------|----|----------|--|----------|----|----------|----|-----------|---|---------|
| 開館日数 | | 306 日 | | 307 日 | | 306 日 | | 307 日 | | |
| 利用件数 | | | | | | | | | | |
| 利用者数 | | 85,963 人 | | 85,359 人 | | 95,521 人 | | 101,388 人 | | |
| 定員 | | | | | | | | | | |
| 部 屋 別 稼 働 率 | 名称 | | | | 平日 | % | | 土日祝 | % | |
| | 午前 | % | | 午後 | % | | 夜間 | % | | 計 |
| | 名称 | | | | 平日 | % | | 土日祝 | % | |
| | 午前 | % | | 午後 | % | | 夜間 | % | | 計 |
| | 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 | 第 14 回春のまつり | 利用者数等 | 約 1,500 人 |
| | 事業内容 | 令和元年 5 月 12 日開催 ステージイベント 9 種・体験コーナー 9 種・出店 8 店舗 13 ブース | | |
| | 事業名 | 中山道太田宿盆おどり大会 | 利用者数等 | 2,622 人 |
| | 事業内容 | 令和元年 8 月 24 日、25 日開催 イベント 7 種・こども広場運営・出店 7 店舗 18 ブース | | |
| | 事業名 | 太田宿中山道まつり | 利用者数等 | 約 20,000 人 |
| | 事業内容 | 令和元年 10 月 20 日開催 楽市楽座・出店 14 店舗 23 ブース | | |
| | 事業名 | 酒蔵開放連携イベント | 利用者数等 | |
| | 事業内容 | 令和 2 年 3 月 28 日、29 日開催予定 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 | | |
| | 事業名 | 展示イベント(計 9 回) | 利用者数等 | 3,494 人 |
| | 事業内容 | イワチドリ展、円空彫り展、セッコク展、ウチョウラン展、盆梅展等 | | |
| | 事業名 | 体験教室等(4 回) | 利用者数等 | 109 人 |
| | 事業内容 | 十七宿 太田宿ぶらぶら町歩き(2回)、竹細工体験、歩き旅 | | |
| 特記事項 | | その他イベント 3 回、各種展示 22 回開催 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止したもの 1 件(春のお茶会) | | |

7. 指定管理者制度導入前後の比較

| 項目 | 結果・詳細 |
|----------|-------|
| サービス面 | |
| コスト面 | |
| 利用者数・稼働率 | |
| 事業実施状況 | |
| 地域との協働等 | |
| その他 | |