

# 指定管理者評価委員会の評価結果（平成30年度）

平成30年 6月27日

評価対象	施設名		太田宿中山道会館	
	設置目的・役割等		観光情報等の発信と地域交流推進の拠点	
	施設の所在地		美濃加茂市太田本町 3 丁目 3-31	
	規模等	敷地面積	3,745.76 m <sup>2</sup>	担 当 課
		延床面積等	865.98 m <sup>2</sup> (木造 2階建て)	産業振興課
	指定管理者名		特定非営利活動法人 宿木	
指 定 期 間		平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 (公募(任意指定))		

評価委員	<p>日本福祉大学 IR推進室専任研究員 笹川 修</p> <p>名城大学 都市情報学部教授 赤木 博文</p> <p>三菱UFJリサーチ&amp;コンサルティング(株)観光政策室長 田中 三文</p> <p>コンサルティングシスト代表 伊藤 慎悟</p>
------	--

## 更新に関する評価(更新時のみ)

① 指定管理者制度による管理運営を継続することについて	<input type="checkbox"/> 1 特に問題がなく、指定管理施設として継続すべき <input checked="" type="checkbox"/> 2 改善が必要な事項はあるが、指定管理施設として継続するのが適当 <input type="checkbox"/> 3 再考の余地がある(直営、民営化、他の用途での活用等) <input type="checkbox"/> 4 施設の在り方も含めて再考すべき
	<p>(理由)</p> <p>現在の中山道会館の設置目的と市が指定管理者に求めることが、明確になっていない。市民の交流拠点を目指すのか、それとも観光拠点を目指すのかが曖昧な状況にある。中山道会館の目指す姿を改めて整理し、次回の更新までには指定管理者に求めることを明確にし、市と指定管理者が共通認識を持つ必要がある。</p>
② 指定管理者の更新(再指定)について	<input type="checkbox"/> 1 特に問題がなく、現在の指定管理者による運営を継続すべき <input checked="" type="checkbox"/> 2 改善が必要な事項はあるが、現在の指定管理者による運営を継続するのが適当 <input type="checkbox"/> 3 別の指定管理者への変更を検討する余地がある <input type="checkbox"/> 4 別の指定管理者へ変更すべき(任意指定ではなく公募すべき)
	<p>(理由)</p> <p>宿木は、太田宿の活性化のために誠意を持って中山道会館を運営し、地域と連携して様々な事業を精力的に実施していることから、指定管理を更新するのが妥当と判断する。ただし、宿木の会員の高齢化に伴う後継者不足という課題が以前からあり、今後も解決できるか不安が残る。その点からも指定管理期間は、現状の 5 年間が適当である。</p>

## 総合評価結果

## 二次評価

B

(評価委員会の意見・提言・評価結果)

- ・市民が満足して交流の場として使用しているのであれば、このままでも良い。ただ、展示室が本当に利用者のニーズに応えているのか、展示室や企画展を目的に訪れる人がどれだけいるのかという点で疑問が残る。
- ・繰り返し来てもらうためには、体験できるものがあると良い。子供たちが喜んで参加する仕組みが必要。展示だけでは限界がある。
- ・展示室に本物の歴史的な門があることは知らなかったの、素直に驚いた。ただ、せっかく本物があるのに、中に入らないと分からないのはもったいない。「歴史資料館」というネーミングではガラスケースに資料が置いてあるようなイメージしかない。展示の見せ方も改善しなければいけないが、「中山道太田宿体験館」などネーミングを工夫するだけでも効果はあると思う。
- ・中山道会館に行く理由・目的がないと人は来ない。中山道会館に来れば買える・食べられるといったものがあるれば利用者は増える。生姜焼きは安くおいしかったが、見せ方を変えるだけでさらに良くなる。食材や手作りにこだわって地産地消を行っているのであれば、食堂の名前を「美濃加茂地産地消レストラン」などにしたほうが食事に来る人が増えると思う。メニュー表も地産地消のメニューと魚などのその他のメニューに分けたほうが良い。
- ・リバーポートパークと上手く連携していくべき。美濃加茂の新しいイメージができる。食事一つとっても和食は中山道会館、BBQ ならリバーポートパークというように住み分けも十分可能。両施設に相互のパンフレットを設置し、来訪者に紹介することで立ち寄ってもらえるのではないかな。買い物した人には、相手の施設で何%割引券というようなものをお互いに発行することなども考えられる。
- ・中山道の歴史文化を紹介する施設が他にないのであれば、小学生の体験学習授業で展示室に来てもらうというのは、十分に中山道会館の役割を果たしていると言える。
- ・評価委員としてこれまで中山道会館の 2 度の評価を行っているが、その時と比べると非常に活性化している様子を肌で感じる事ができた。非常に努力している印象を受けた。利用者数も当初 5 万人の想定からすると十分に達成していると言える。
- ・宿木は、誠意をもって指定管理をしていると感じた。会員が、太田宿のために無報酬のうえ会費を払って活動しているというのは、素晴らしいと思う。観光施設という視点では、改善すべき事項はあると思うが、NPO が指定管理者で収益を求めないという前提であれば、指定管理者として十分だと感じた。

## 要改善・勧告事項

(指定管理者に対する要改善・勧告事項)

- ・まずは中山道会館の利用者と利用目的・利用状況を把握し、整理することが重要。整理した上でどのような顧客を狙っていくのかを決めていくことになるが、現在のアンケートでは項目も数も不足していて分かりにくい。必要なアンケート項目としては「利用者の属性」、「利用目的・利用状況」、「施設全体の満足度」、「従業員の対応の満足度」は必須。施設に来た目的と満足度をクロス集計するなど満足度を測る工夫をすると、今後何をすべきかが見えてくる。
- ・アンケートの回答者数が少なすぎる。食堂に置くだけでなく、月に 1 回でもいいので、中山道会館の利用者全員にアンケートを渡す機会を設けるべき。
- ・中山道会館は自由に休憩できるスペースがない。食堂は有料でないと入れない雰囲気。地域交流の拠点というものの、地域の方々がのんびりできる場所がない。展示室やゆかりの家を誰でも気軽に休める休憩室にしたほうが良いと感じた。そのほうがついでに展示も見てもらえるのではないかな。
- ・ゆかりの家の由来などは聞けば興味を持つが、説明書きがないので、見た目では分からないのが残念。

(市に対する要改善事項)

- ・集客数なのか、売り上げなのか、企画展などの自主的な取組で施設を活性化しようとしているところなのか、市役所の評価する軸がどこにあるのかがはっきりしない。評価委員としても評価基準を明確にもらいたい。
- ・市として施設を積極的に活用していくのであれば、ホームページの更新、施設の予防保全などについても予算措置も考慮して、投資することも必要。指定管理者だけではなく、市としてもできることはしなければならない。

#### ●二次評価の判定基準

- A(優良)= 施設の維持管理・運営を適正かつ効率的に行い、サービス向上及び利用者数の増加を図る具体的な取り組みを積極的に実施している。
- B(良好)= 施設の維持管理・運営を適正に行い、サービス向上及び利用者数の増加を図る具体的な取り組みを一部実施している。
- C(課題有)= 施設の維持管理・運営を適正に行っているものの、一部課題があり、サービス向上及び利用者数の増加を図る取り組みもあまり見られない
- D(要改善)= 施設の維持管理・運営に問題があり、早急な改善・勧告が必要である

## 指定管理者モニタリングレポート（平成29年度）

作成日 30 年 5 月 31 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	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	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	
所 管 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

定期的なイベント開催や市民団体及び地域との連携による積極的な施設運営がなされており、今年度は行楽シーズンやイベント開催時に雨天が多く、来館者数は 95,521 人と昨年度を下回ったものの依然として年間 10 万人規模の利用があり、10 月 6 日には来館者 100 万人を達成するなど堅調に数字を伸ばしている。

お休み処やどりぎにおける飲食や地元野菜の販売などは、観光客のみならず地元住民にも多く利用されており、観光拠点と地域のコミュニティを兼ね備えた役割を果たしている。

一方、運営方針を策定する理事が固定化されているため、イベントや展示の内容が定例的なものとなっており、近年中山道界隈に増えつつある個性的な店舗と連携したイベントの開催など、集客力や注目度の高い催しへの転換を検討する時期となりつつある。

## 経営分析に関すること

一般会計の単年度収支は約△200 万円となっているが、収益事業会計では約 240 万円の黒字が計上され、そこから例年どおり 150 万円の繰入が行われることで収支のバランスが取れ、総合的に安定した経営状態となっている。

しかし、最低賃金の改定などにより必然的に人件費や清掃委託費などの支出が増加傾向にあり、さらにはバブル期を超えるといわれる売り手市場の中で現行の賃金体系では職員の確保についても懸念があることや、消費税増税の影響等を予測して指定管理料における人件費及び物件費の算定を見直していく必要がある。

### 事業計画・実施事業に関すること

春のまつり、宵まつり、盆おどり大会など、定例的なイベント開催に加え、市民団体の活動紹介の場にもなる展示イベントや、参加型の体験教室、お茶の間ゼミナールなど、多様な事業展開により施設利用を促進し来館者の確保につなげている。節目であった来館者 100 万人達成イベントも開催された。

また、地域や市民団体主催のイベントにも積極的に連携し、中山道全体のにぎわいの創出にも寄与している。

### 経理に関すること

日報により売上等の管理が毎日なされており、口座も会計別・目的別に設けられているため、金銭の動きが明確になっていて、現金の管理も含めて適切に実施されている。

### 施設管理に関すること

昨年度指摘した各種保守点検及び訓練については実施が確認された。

施設本体は木造建築で、外壁も板張りであるためすでに南面を中心に日照による損耗が見られつつあり、予防保全の観点から長寿命化を前提としたメンテナンスを早期実施すべきと考える。

また、故障が運営に大きく影響する厨房機器は、近年大きな修繕が頻発しており、導入から 10 年以上を経過して部品の保管期限も過ぎつつあることから、順次更新を実施する必要がある。

### サービスに関すること

定められた休館日、開館時間を順守しつつ、団体ツアー客等の要望に応じて臨時的な開館を行うなど、観光拠点として十分なサービスを提供している。

展示や飲食等についても、アンケートの内容を理事会で共有し、事務所や厨房に掲示して職員に周知するなど、サービスの向上を意識したセルフモニタリングが適切に実施されている。

展示室は、機器の老朽化やコンテンツの陳腐化により抜本的なリニューアルを検討すべき時期が到来している中、展示物の変更や新たな展示物を置くなど、飽きさせない工夫がみられる。

### その他に関すること

物販コーナーで地元の野菜が廉価で販売されていたり、「半分、青い。」の関連商品を置いたりなど、集客のための工夫が見受けられる。

食堂のメニューも、平成 28 年度のローゼルカレー、平成 29 年度のはちや豚丼と、少しずつ新たなものを導入しているが、全体としてマンネリ化している感が否めない。狭小な厨房であるため設置できる器具に制限があることが要因のひとつではあるが、消費税アップのタイミングなど機会を見計らって刷新することも視野に入れたい。

# 指定管理者 期末モニタリング チェックリスト(平成29年度)

総合評価	B
------	---

実施日 平成30年 5月 31日  
所管課 産業振興課

対象施設	太田宿中山道会館	選定方法	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	特定非営利活動法人宿木	指定期間	平成26年度～平成30年度

総括	B	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	評価
経営分析	事業収支	2,342,458	2,852,821	3,724,233	2,480,215	2,014,966	B
	利用料金比率	-----	-----	-----	-----	-----	
	人件費比率	44.57%	43.47%	43.01%	45.42%	45.66%	B
	外部委託費比率	12.24%	12.02%	11.70%	11.87%	11.97%	B
	利用者当たりの管理コスト	170	156	167	158	171	B
	利用者当たりの市負担コスト	128	130	135	128	136	A
	施設㎡当たりの利用者数	151	170	164	172	162	A

※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			A	事業計画事業に加え、市民団体等が中山道で実施するイベント等に協力して施設の利用を促進している。
2 収支計画との整合性はあったか			B	概ね計画どおりの収入を確保し、支出も適切に行って安定した経営を行っている。
3 開館時間、休館日は適正に守られていたか			A	原則として条例どおりに開館しながら、要望に応じた柔軟な対応を実施している。
4 施設職員体制が適正に整えられていたか			B	雇用情勢が売り手市場となる中で、新たな職員も確保しながら適正な人員配置を行っている。
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			B	防火訓練の実施を確認。併せて、隣接する林家住宅の防火訓練にも協力参加を実施している。
7 自主事業は適正に実施されていたか			B	定例のイベントに加えて100万人達成イベントなどを実施

経理に関すること	総括	B	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	前年どおり会計別の口座で管理
2 協定に基づいた支出が適正に行われたか			B	
3 支出に関する帳簿が適正に記載・管理されていたか			B	勘定元帳、日報等を確認
4 帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか			B	事務局内で適正な記載管理を行っている。
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	
6	備品は適切に管理されていたか			A	厨房機器のメンテナンス契約を行うなどして適正管理を実施している。
7	駐車場の保全・管理は適切に行われていたか			B	会館前及びバス駐車場は閉館時に閉鎖して適切に管理している。

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	ツアーに対応した休館日の臨時開館や開館時間延長などを実施している。
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			B	
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			C	日報に記録され、さらに苦情処理簿にまとめられているが、ヒレジャック来訪時の対応記録がなかった。
4	ホームページ等でのPRは適正に行われたか			B	新たな情報は適時掲載されているが、不要となった古い情報が一部残ったままである。
5	セルフ・モニタリングは適正に行われたか			A	食堂内でアンケートを実施しており、回答者に抽選で食事券を送るなど回答件数を増やす取り組みを行っている。
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	アンケートの意見を集約して職員向けに貼りだし、周知することでサービス向上に努めている。
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	

その他に関すること		総括	B	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	職員の個人番号(写し)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	5基のコンポスト設置により、食堂からの生ごみの排出をゼロとしている。
4	業務実施に必要な保険に加入していたか			B	
5	地域との協働は図られたか			A	中山道界隈の市民団体や御代桜、姫biz等と連携した事業が実施されている。
6	市と連絡を密にしていたか			A	行事の広報掲載、修繕の発生報告等、綿密な連絡や調整が実施されている。

●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、抑制しすぎているかを評価できる。
◆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るかを評価できる。
◆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㎡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が過半数を占めている B(良 好)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C(課題有)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めていない 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が過半数を占めている B(良 好)= 総括がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めていない 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

平成30年5月31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	H26.4.1～H31.3.31	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)		29 年度	28 年度	27 年度	26 年度	指定管理導入前
	支出	支出総額	15,416	16,591	14,648	14,780	
		人件費	1,575	1,575	1,575	1,575	
		維持補修費	247	1,964	73	205	
		減価償却費					
		光熱水費					
		委託費・指定管理料	13,000	13,000	13,000	13,000	
		賃借料					
		その他	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)		29 年度	28 年度	27 年度	26 年度	25 年度
	支出	支出合計	16,340	16,010	16,104	15,664	15,091
		人件費	7,461	7,271	6,923	6,805	6,727
		事業費	1,746	1,706	2,433	1,850	1,883
		維持補修費	181	174	105	290	334
		光熱水費	2,333	2,218	2,296	2,631	2,400
		保守点検費	2,519	2,612	2,567	2,610	2,566
		その他	2,100	2,029	1,780	1,478	1,181
	収入	収入合計	18,355	18,490	19,828	18,517	17,433
		指定管理料	13,000	13,000	13,000	13,000	11,433
		利用料金	0	0	0	0	0
		自主事業収入	661	619	900	832	867
		その他	4,694	4,871	5,928	4,685	5,133

#### 5. 施設の利用状況

		29 年度		28 年度		27 年度		26 年度		指定管理導入前	
開館日数		306 日		307 日		308 日		308 日			
利用件数											
利用者数		95,521 人		101,388 人		96,227 人		100,212 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 12 回春のまつり	利用者数等	約 1,600 人
	事業内容	平成 29 年 4 月 16 日開催 ステージイベント 7 種・体験コーナー 9 種・出店 7 店舗 15 ブース		
	事業名	中山道太田宿宵まつり	利用者数等	約 2,000 人
	事業内容	平成 29 年 7 月 22 日開催 ステージイベント 6 種・こども広場運営・出店 3 店舗 3 ブース		
	事業名	中山道太田宿盆おどり大会	利用者数等	約 3,000 人
	事業内容	平成 28 年 8 月 26 日、27 日開催 イベント 5 種・こども広場運営・出店 11 店舗 18 ブース		
	事業名	太田宿中山道まつり	利用者数等	約 2,500 人
	事業内容	平成 29 年 10 月 15 日開催 楽市楽座		
	事業名	展示イベント(計 6 回)	利用者数等	2,213 人
	事業内容	円空彫り展、花笑会生花展示会、秋の盆栽展等		
	事業名	お茶の間ゼミナール(計 6 回)	利用者数等	169 人
	事業内容	「姿勢と健康維持について」「からくり能」「片づけを楽しむ思考とコツ」等		
特記事項		その他イベント 6 回、体験教室 3 回、各種展示 32 回開催		

## 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	