

# 令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

## ●施設概要

施設名	お休み処 坂長	施設所管課	商工観光課		
指定管理者名	株式会社 雪華	指定期間 (評価実施年)	平成 30 年 4 月 1 日	～	令和 5 年 3 月 31 日
			(指定期間 5 年 のうち 3 年目)		
施設設置目的	古河のお休み処として、市民や観光来館者に古河の歴史や文化が満喫でき、且つ居心地の良いもてなしを提供することを目的に各種イベント、古河ブランド商品や地場製品の販売、飲食を行い、施設の賑わいを期することで周辺商店街の活性化を促す。				
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理事業(貸館)</li> <li>・提案事業(飲食・物販)</li> <li>・自主事業(講座等)</li> </ul>				

## ●実績報告

開館・開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
260	2,694	476	5	9,660,000	10,001,680	9,834,530	167,150	コロナウイルス感染防止による利用制限あり

## ●管理運営状況

項目	評価基準(評価の観点)	評価内容				
		自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント	
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	A	ここ近年の管理運営の評価から利用者や来館者からの信頼性も高まりつつある。日ごろから意見や要望を聞きながら地域に寄り添った管理運営を行っている。コロナ禍においても安心、安全に利用できるように施設内でのコロナ感染予防対策を常に図っている。	A	昨今のコロナ禍においても、安心安全な管理運営に配慮しつつ、周辺地域振の「にぎわい」の創出、「古河ブランド」製品のPR等、各事業へ積極的に取り組んでいる。
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている  ・利用時間・開館日は協定書を遵守している ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である	S	コロナ禍において貸館などの最新情報をホームページやSNSでの投稿を積極的に行ったことで急な休館にも混乱もなく、スムーズに運営できている。貸館利用について制限が発生しているが利用者の理解もあり円滑に対応を行っている。	A	今年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から、貸館の休館等、今までにはなかった事態にも適切に対処し、正確な情報を周知している。利用者からの苦情等も特に見られない。
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている  ・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている	A	利用者の利便性を図るためにアンケートや利用者との対話を心掛け意見を聴取するなど、ニーズに即した管理運営を行っている。苦情、要望は常に記録を行い、迅速に対処、改善するなどより良い運営に努めている。また、コロナ感染予防対策も万全に行い、利用者へ安心・安全のなか、提供できている。	A	苦情等は処理簿により、適切に管理されている。また、利用者からのアンケートやコミュニケーションの中から意見を汲み取り、適切な対応、改善が行われている。
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である  ・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている	A	雇用者について守秘義務の署名を行い知り得た情報の漏洩防止を行っている。また、管理マニュアルに沿った業務執行で情報公開への対応を行っている。	A	個人情報取り扱い規程を設け、規程内容を職員に徹底させるなど、知りえた情報等について適切に管理している。
	利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている  ・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している	A	毎日、時間毎に施設内の巡回を行うなど危機管理マニュアルを各職員が持ち、常に安全点検等の巡回を励行している。職員の役割担当を決めるなど利用者の安全確保を図っている。コロナ禍において、避難訓練が中止となったが、緊急時の行動マニュアルが常に共有されている。	A	緊急時のマニュアルの整備、各職員の所持など、適切な安全対策が講じられている。
	危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A	緊急避難誘導マニュアルに則って	A	危機管理マニュアルを策定してお

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルが策定、更新されている</li> <li>・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている</li> <li>・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている</li> </ul>		職員が役割を把握し、利用者の安全確保に努めている。		り、各職員に配布することで周知徹底が図られている。
3. 管理運営体制	人員体制	<p>管理運営内容と整合した職員体制がとられている</p> <p>必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている</p> <p>人件費の設定は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務遂行のための適切な職員体制がとられている</li> <li>・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している</li> <li>・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している</li> </ul>	A	管理運営に則り、常に利用者への対応をスムーズに行える体制となっている。コロナ対策での休館に伴い、スタッフ雇用の調整を行い、緊急雇用安定助成金を利用するなど、人件費対策を行っている。利用者の安全確保のため防火管理者を置き、店舗では酒類販売資格者、飲食には衛生管理者を置くなど専門的体制を確保している。雇用保険の加入などの適切な雇用体制を行っている。	A	コロナ禍において緊急雇用安定助成金の利用など、適切な雇用体制を行っており、管理運営内容と整合した職員の確保及び配置が行われている。
	人材育成	<p>職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の育成、資質向上のための研修を実施している</li> <li>・職員の技術向上のための研修を実施している</li> <li>・利用者に対して気持ちの良い対応をしている</li> </ul>	A	古河周辺の施設、店舗情報の案内と坂長の歴史、施設の案内等が行えるよう常に職員の意識を高めている。朝礼で接客用語の復唱を行い、職務伝達など、情報を共有することで接客の向上に努めている。	A	接客の向上に努めるなど、来訪者の高い満足が得られるよう、人材育成が実施されている。
	施設の維持管理	<p>施設の機能維持、物品管理の方策は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を清潔で衛生的に保っている。</li> <li>・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している</li> <li>・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている</li> <li>・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している</li> <li>・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している</li> </ul>	A	施設清掃は定期的に行い、コロナ対策として貸館利用者には消毒の貸し出しと、障がい者用トイレは申告してから使用できように対応するなど利用者の安心への確保を維持している。委託業者による保守点検を行う他、スタッフによる毎日の施設見回り点検と故障や破損に対しては迅速に修繕を行い快適な施設利用を図っている。利用者の声から備品を補充するなど、ニーズに合わせたサービス向上へとつながっている。	A	日常清掃や巡回、保守点検等が適切に実施されている。再委託の業務範囲等は適切に行われている。
	業務委託	<p>再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である</p> <p>再委託業務の成果確認の方法は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている</li> <li>・再委託業務の成果確認を実施している</li> </ul>	A	質の高い管理運営を行うため、景観の維持を図るために専門的知識を持つ剪定業者や評価の高い防火定期検査業者、清掃業者など、適切な委託業者を選定している。飲食業者に関しても施設全体の運営として常に連携が出来る業者である。	A	再委託は適切に行われている。
4. 施設の効果的活用	施設活用の基本方針	<p>坂長の歴史的建造物の価値を理解している</p> <p>歴史的・文化的価値が生かされている</p> <p>西口活性化の拠点としての役割を理解している</p>	S	歴史遺構建築の魅力を活かした運営・PRを行う他、歴史博物館や周辺自治会と合同企画の開催を予定していたがコロナにて中止となった。その他、商工会議所の街巡り回遊イベントに参加するなど、西口の拠点としての活性化を図った。	A	コロナ禍で中止となったイベントもあったが、その他の街巡りの回遊イベントに参加するなど、施設の価値を理解し、特徴を生かしたPRを行い、利用者増に努めている。
	提案事業(物販)	<p>事業内容の具体性、実現性</p> <p>魅力的な商品構成が期待できる</p> <p>物販促進のための企画・立案を有している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・魅力的な品揃え、商品配置など物販促進に努めている</li> </ul>	S	蔵造りを活かした店舗づくりの他、地元生産者商品の取扱アイテムの拡大を図っている。実店舗にとどまらず市役所庁舎への移動販売や大宮区や鉾田市のアンテナショップ出店など、販路拡大を行うことで地域商品のPRに繋がり、店舗売上はコロナ禍の状況下でも大きな減少にはならず維持している。	A	魅力ある商品の構成や、実店舗にとどまらず、各所へ出店するなど、物販促進の試みを行い、売り上げの向上につなげている。
	提案事業(飲食)	<p>事業内容の具体性、実現性</p> <p>魅力的なメニュー構成、古河らしさが期待できる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・古河らしさのある魅力的なメニュー構成であり、値段設定も手ごろである</li> <li>・衛生管理基準に則り、清潔で安全な管理をしている</li> </ul>	S	飲食事業では、こだわりのコーヒーと気軽に地元野菜を食することができる手作りのメニューが好評である。コロナ禍でも古河市のテイクアウト事業やプレミアム商品券の取り扱いなど、積極的に行った。店内でもコロナ対策として三密回避や消毒等の対策を万全に図っている。また、物販と共同で市役所への移動販売を行った。	A	地元野菜を使用した特徴あるメニューも提供されており、古河市のPRが行われている。
	地域情報の発信	<p>地域、観光情報の収集・発信に関する具体的な取組が計画されている</p> <p>市や観光協会等との連携に関する方策が明示されている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域、観光情報の収集・発信に関する取組を積極的に実施している</li> <li>・市や観光協会等との連携が図られている</li> </ul>	S	地域産物だけでなく、地域お土産開発・販売を古河市と連携し様々な商品の取り組みが市報や新聞等に取り上げられ、情報発信を常に行っている。古河市の古河マルシェイベントに企画し街巡りマップの配布や周知を率先して行った。	A	様々な団体と連携し、観光情報や施設利用、物販、イベント情報など多様な情報が積極的に発信されている。また、その取り組みが新聞等で取り上げられ、情報発信による効果は高いものとなっている。
	利用促進・広報	<p>坂長の広報 PR の方策に具体性・実現性がある</p> <p>魅力的なイベントや利用促進が期待できる提案がなされている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している</li> <li>・利用促進の取り組みの成果を把握している</li> </ul>	S	コロナ対策として施設の利用に制限があることから、店舗での情報をSNSや新聞等での発信や地域の回遊イベントや店舗案内の動画制作イベント等に参加するなど、地域と連携することで施設の知名度向上を促し、来館者増加へ繋げている。	A	コロナ禍においても、SNSや新聞等を活用して、できる範囲での情報発信を行い、坂長を知ってもらうための取組みが行われている。
その他の提案	<p>自社のノウハウを生かした独自の取組が、魅力的で効果がみられる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる</li> </ul>	S	地域の想いを実現できる場として、講座やイベントを利用者と共に企画立案し開催を行ってきたが、コロナ禍において数本しか実施できなかった。しかし、それをきっかけに自主運営の教室が派生し、新規利用者を生むことで普段の貸館利用率を上げるなどの成果が見られた。	A	イベントの実際の開催自体は中々難しかったなかでも、利用者と共に企画立案する機会等で、それをきっかけとした派生効果により利用促進につながった。	

				また、貸館には制限があるため店舗でイベント企画グッズを販売するなどを行うことで来館の機会を促している。	
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である	A	収支計画内での管理運営を行うためにも、修繕などについて計画的に行い無理のない運営を遂行している。経費削減努力を徹底し、予算範囲内の事業運営を行っている。	A
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入は当初見込みと乖離していない</li> <li>・提案事業(物販)収入は当初見込みと乖離していない</li> <li>・提案事業(飲食)収入は当初見込みと乖離していない</li> <li>・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない)</li> <li>・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している</li> <li>・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている</li> <li>・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている</li> </ul>			

【評価基準】

SS	優良:仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良:仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通:仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分:仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備:仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。	<p>坂長はこれまで、人と人が繋がる出会いの場として、イベント等を行うなどの運営を行ってきたが、このコロナ禍において今まで通りのことが実践できない環境に強いられしまった。貸館の停止も余儀なくされ、自主事業を定期的に行うことができなくなり利用率を上げることが難しい一年となった。しかし、来館者の安全安心を確保するためにもコロナ感染予防対策を行い利用状況の迅速な連絡や対応を行った。提案事業(物販)は若干、営業時間を短縮することもあったが営業することができたため、コロナ禍においても引き続き地域生産者の情報発信の場となるよう、地域産物や創作作品等の販売の他、周辺住民へ常備品を販売するなどの店づくりを精力的に行い、常連客や新規お客様に来館していただく機会とした。その他、埼玉県大宮区や県内の銚田市などへの地域産物のPR販売の機会があり、物販売り上げも前期に比べ大きく減少することなく維持できた。飲食事業でも営業の時間短縮を行っているが、お土産物販と共同で市役所での移動販売を行う他、古河市テイクアウト事業やプレミアム商品券の参加など率先して売上向上のための運営を図っている。また、周辺施設や自治会との合同企画開催(コロナにて中止)や商工会議所企画に参画するなど、様々な連携を行うことでコロナ禍の状況下においても地域活性化を担う施設として運営を行った。</p> <p>これからの課題として、外出自粛が続く中で更なる地域活性化を図るためにも店舗運営だけでなく、周辺施設との共同企画の機会を増やし、行政、教育機関、各団体との関係を築きながら、市民が地域に愛着を持つ機会を出来ることから少しずつ増やしていく。また、来館者の日常が豊かになる「暮らしの場」として、買い物をする楽しみから蔵空間での過ごし方などをこれからも提供し、貸館利用者の声を聞きながらより豊かな魅力ある蔵空間「坂長」を目指していく。</p>
所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	<p>施設活用の基本方針である、建物の魅力を活かした地域の活性化や雰囲気を活かした施設運営が行われている。</p> <p>昨今のコロナ禍において休館等様々な制約がある中であっても、賑わい創出や地域情報の発信拠点としての役割を踏まえ、できる範囲で積極的な情報発信や販促活動が行われた結果、特に物販事業において地域産物や創作作品等の販売の他、周辺住民へ常備品を販売するなどして売り上げも前年度に比べ大きな減少は見られなかった。また、飲食事業においても、営業時間の短縮等の制約がある中、移動販売やテイクアウト事業等に参加するなど売り上げ向上に向けた運営が行われている。</p> <p>また、貸館利用者に対するアンケートの実施や、関係者を含めた利用者とのコミュニケーションの充実化により意見の集約が行われ、利用者への還元につながっているものと考えられる。</p> <p>課題として、コロナ禍による外出自粛により貸館利用者を含め、来訪者の減少が必然的に避けられなかった状況であったが、このような状態はしばらくは続くことが予想されるなか、これまでとは違った形で、地域振興・観光振興施設としての役割を果たすことを期待したい。</p>