

令和元年度 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	商工政策課		
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 4 年 3 月 31 日
			(指定期間	5 年	のうち 2 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商品の販売、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"> ・指定管理事業(貸館) ・提案事業(飲食・物販) ・自主事業(講座等) 				

●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)	
360	9,681	1,037	9	9,580,000	10,404,500	10,606,671	-202,171	

●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	街の活性化に出資する市民、企業、会議所等が弊社の株主であるため市民からの信頼性も厚く、地域に寄り添った事業を行うなど会社理念と共に地域活性に基づいた管理運営を行っている。	A	基本方針に定める周辺地域の賑わい創出、観光誘客の促進や滞在時間向上など、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	ホームページやSNSでの最新情報の投稿を積極的に行い、広報誌の掲載や施設案内冊子の配布を行うことで新規利用者を促している。 多くの利用者を確保するためにも仮予約や予約時期の見直しなどを行い、利用者の声を聞きながら改善等の工夫を行っている。	S	協定書を遵守した開館が行われているほか、メディアを活用した積極的な周知を実施しており、規則に基づいた適正な予約受付を行っている。
	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。	A	利用者とのコミュニケーションやアンケートの実施により汲み取ったニーズへの対応が行われている。 苦情等は処理簿により管理されている。
	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定を設け、適切に対応している。
	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。 定期的に防災訓練を消防署、及び消防業者に依頼し実地訓練を行っている。	A	緊急時のマニュアルは整備されており、消防設備点検に合わせた訓練も実施されている。
	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 ・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・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 ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている	A	緊急避難誘導マニュアルに則って職員が役割を把握し、利用者の安全確保に努めている。	A	危機管理マニュアルを策定しており、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	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 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 人件費の設定は適切である	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。 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	適切な職員の確保及び配置が行われている。
		・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・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 ・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				
	人材育成	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	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うなど、接客の向上に努めている。	A	来訪者が高い満足度を得られるよう、人材育成が行われている。
		・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている				
施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である	A	施設清掃は定期的に行い、清潔な管理を維持している。 委託業者による保守点検を行う他、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	日常清掃及び巡回、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。	
	・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・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 ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している					
業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である	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。	A	再委託は適切に行われている。	
	・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 ・再委託業務の成果確認を実施している					
4. 施設の効果的活用	施設活用の基本方針	坂長の歴史的建造物の価値を理解している 歴史的・文化的価値が生かされている 西口活性化の拠点としての役割を理解している	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を開催した。 また、シティプロモーション課、歴史博物館と連携し、西口界隈を回遊する企画展を開催し拠点として活性化を図った。	S	施設の価値を理解し、特徴を生かした演出を行い、利用団体数の増加に繋げている。 まちめぐりの回遊拠点として、観光物産課と連携し「コガッツ」を設置している。
	提案事業(物販)	事業内容の具体性、実現性 魅力的な商品構成が期待できる 物販促進のための企画・立案を有している	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様々なイベント出店や県外のアンテナショップへの出店など、販路拡大を行うことで地域商品のPRに繋がり、店舗売上も伸ばしている。	S	魅力のある商品の構成や、物販促進の企画により売上の向上へと繋げている。
		・魅力的な品揃え、商品配置など物販促進に努めている				
	提案事業(飲食)	事業内容の具体性、実現性 魅力的なメニュー構成、古河らしさが期待できる	SS	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。飲食だけでなく、音楽、芸術発表の場として地元アーティストの魅力を発信する飲食店として地域に定着しつつある。	A	地場産品を使った特徴あるメニューも提供されており、古河のPRが行われている。
		・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 ・衛生管理基準に則り、清潔で安全な管理をしている				
	地域情報の発信	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 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	SS	市報、新聞、地域情報冊子に取り上げられるなど、さまざまな利用情報や取り組みを発信し、他方でも坂長の取組について発表依頼を受け、行うことで視察来館者も増えている。 古河市観光物産課との連携から古河ブランド商品開発も行っている。 成果として「いばらきデザインセレクション 2019 いばらきのチカラ」として選定された。	S	市や観光協会と連携した観光情報、施設利用、物販、イベント情報など多様な情報がとても積極的に発信されている。 また、その活動を新聞、タウン誌に掲載されるなど、情報発信による効果は高い。 「いばらきセレクション 2019 いばらきのチカラ」選定という大きな成果を残すことができたのはこうした積極的な取り組みの賜物といえる。
		・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 ・市や観光協会等との連携が図られている				
利用促進・広報	坂長の広報PRの方策に具体性・実現性がある 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	SS	SNSの活用や地域情報誌、新聞等でイベント開催を周知していることから知名度の向上を促し、利用者増加へ繋げている。 また、個人利用を可能にしたシェアスペース「タスグラ」では気軽に貸館を利用できる仕組みを取り入れ、運営することで幅広い利用者開拓へと繋がり、認知度を高めている。	S	自主事業として、イベントや講座などが実施されている。また坂長を知ってもらうための取り組みが行われており、利用促進につながっている。	
	・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 ・利用促進の取り組みの成果を把握している					
その他の提案	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	S	来館者のやってみようという想いを実現できる場として、市民と共に月に一度の頻度で市民参画型のイベントや講座を企画立案し開催を行う。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ている。	S	施設の特徴を活かした各種取り組みにより大幅な利用促進につながっている。	
	・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					
5. 効率	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	A	利用料金収入は昨年度と比較し、40%以上の収入増となった。 物販事業については利益率の

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・提案事業(物販)収入は当初見込みと乖離していない ・提案事業(飲食)収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・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 ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている 		<p>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。</p>		<p>改善に期待したい。</p>
--	--	--	--	--	------------------

【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	<p>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>	<p>古河の歴史遺構建築の残るお休み処坂長は「発見・学び・発信の場」と題して、人と人が繋がる出会いの場や、「～をやってみよう」想いを応援し実現できる場を提供するという理念のもと日々運営を行っている。季節を通して歴史・文化・芸術に触れられ、創る、観る、聴く、発する、食する等の市民の憩いの場として音楽発表、展示、制作発表や地域の文化・知恵・技術を学ぶ等の自主事業を定期的に行うことで、貸館利用へと繋がり利用率を向上することができた。提案事業(物販)では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を増やすことができた。その他、イベント出店や販路拡大を行うことで地域産物のPRにも繋がり、物販売り上げも向上した。飲食事業では癒しの空間の提供と地元の産物を味わえる場としてメニュー開発に取り組む他、ギャラリーとしてアーティストの発表の場としての機能も活かし、利用者からも好評を得ている。また、周辺施設や自治会との合同企画開催や行政との古河ブランド開発にも取り組み、様々な連携を行うことで地域活性化を担う施設として定着してきている。それらの坂長での地域市民が参画する取り組みや地域に根ざした店づくりなどが高く評価され「いばらきデザインセレクション 2019 いばらきのチカラ部門」に選定された。</p> <p>これからの課題として、更なる地域活性化を図るために、周辺施設や行政、学校、各団体との連携を強化し、人口減少対策として若者が主役となる企画等を盛り込みながら市民が地域に愛着を持つ機会を増やし、来館者の日常が豊かになる「暮らしの場」を提供し、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	<p>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>	<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>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、積極的な自主事業等の実施とこれに関する情報発信が行われた結果、昨年に引き続き貸館における利用団体数の増加へとつながっている。また、物販事業においても地場産品を使ったメニューを提供するなど、滞在時間の向上が図られる事業が行われている。</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と繁栄が行われており、利用者の増加につながっているものと考えられる。</p> <p>しかし、物販事業においては、昨年に引き続き赤字決算となり赤字解消に向けた取り組みという課題を残す結果となった。この結果を受け止め、課題の解決へ向けた努力と引き続き各種事業実施による施設利用率の向上を図られたい。</p>