令和7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**	産業戦略課		
指定管理者名	株式会社　雪華	**指定期間（評価実施年）**	令和5年4月1日	～	令和 10 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産品の販売、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	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)	
357	5954	743	52	10,037,000	10,496,294	11,028,133	−531,839	

●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	管理運営は、各地の来訪者から信頼されるよう施設案内に努めている　また、最寄りの商店街の PR を行い賑わいづくりに寄与している。	A	本施設の条例や設置目的を理解した管理運営を基本としながら、施設周辺地域の賑わいの創出や PR 等に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	S	協定書を遵守し運営している。施設貸館状況は、ホームページ上で空き状況が確認できるよう利用者の利便性を図っている	A	仕様書や協定書を遵守し、公平性を保った管理運営を行っている。施設の貸館状況についてもホームページを中心に的確に周知しており、予約・受付も適切に行われている。
		・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				
	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	A	利用者の意見要望を取り入れ、スムーズな業務遂行に努めている。また、改善することで利用者の利便性を図っている。 トラブル発生時は迅速丁寧に処理し、理解を図っている。	A	利用者の苦情等は特に見られないが、トラブル発生時等の情報共有も迅速かつ適切に報告がされている。
		・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				
	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	A	雇用者に対する守秘義務は、署名を行い、知り得た情報の漏洩防止に努めている。 管理マニュアルに沿った業務執行を行っている。	A	個人情報取扱規定を設け、規定内容をスタッフに徹底させるなど、適切な情報管理を行っている。
		・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				
	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	A	スタッフそれぞれがマニュアルをもとに業務分担して災害想定した訓練を行い、利用者の安全確保を行っている。	A	訓練だけでなく、マニュアルを各々のスタッフが保有し日ごろから目を通しておくことで、利用者が安全に安心して施設を利用できるよう常に意識されている。
		・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				
	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	急病人等が発生した際の蘇生と救急車の手配など迅速な対応ができるよう、AED の使い方講習をスタッフが受けるなどして備えている。	A	左記に加えて危機管理マニュアルをスタッフで共有するなど、緊急時に最善の対応ができるよう備えている。
		・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				

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	B	管理運営に必要な人員体制を取り、適切な運営を行っている。 必要な資格については、防火管理者の資格を取得したり、食品衛生管理や酒類販売についての必要な講習を受講したりするなど、必要な人員と体制を整えている。	A	雇用保険の加入など適切な雇用体制を敷いており、管理運営内容と整合したスタッフの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	朝礼時等の時間をお客様対応の資質向上に充てている。また、周辺施設や歴史についての知識の幅を広げるため研修を重ねている。	A	来館者からの問い合わせに対応できるよう、研修を通した知識の習得や資質の向上などの適切な取組が行われている。
		・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	保守点検は毎日行い、目視で安全確認を行っている。故障や軽微な破損など施設の機能に不具合が生じた場合は、その都度改善している。	A	日常清掃や巡回、定期的な保守点検を行っており、適切な維持管理がなされている。
		・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	質の高い管理運営や景観維持を図るため、年間を通じた計画的な委託によって、施設内の清掃、除草、空調設備点検等を行い利用者の快適化を図っている。	A	業務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	A	来館した利用者が施設の価値を理解していただけるよう、PR に努めている。	A	国登録有形文化財という施設の特徴を生かした PR を行い、施設の利用者や来館者の増加に努めている。
	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	A	坂長の商品については、インパクトのある陳列や適時適切な商品の見直しを行い、ニーズに合った商品開発で賑わいづくりに寄与していく。また、雪華模様の雪華グラスを新たに制作し、歴史継承を行っている。	A	魅力ある商品の取り扱いにより物販の売上向上に努めている。
		・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	A	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。	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 につながっている。
		・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	A	古河駅西口地域の文化的価値のある遺産をフル活用するために、知っとこネット古河での周知やわたらせ FM への出演により PR を行っている。	A	左記のほか、ホームページや SNS も活用して観光・物販・イベントなど様々な情報を発信している。
		・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	A	坂長行事のお知らせには、古河市のお知らせ版やインスタグラム等に掲載し事業を促している。	A	上記同様、様々な媒体を駆使した情報発信を行っている。
		・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	A	自主事業で講座やイベントを企画・開催している。	A	開催されたイベントは好評の声も多く、今後も魅力的な内容や来館者の増加を期待したい。
		・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	計画的で無理のない管理運営に努めている。 また、小さな経費で大きな賑わいづくりを目指し、石蔵での音楽演奏など積極的に行い、坂長もとより西口商店街の活性化を目指していきたい	A	無理のない管理運営が行われており、今後も経費削減に努められたい。あわせて、引き続き売上増加に向けた取組にも期待したい。
		・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				

【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。	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。提案事業（物販）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。飲食事業もこだわりのコーヒー、地元野菜を使った料理を提供し、利用者に喜んでいただいている。周辺施設や西口界隈を回遊するイベントに参画し拠点として活性化を図るなど、様々な連携を行うことで地域活性化を担う施設として運営を行った。これからの課題として、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ことが必要である。 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。
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。	施設活用の基本方針である、歴史的建造物の魅力を活かした施設運営が行われている。 また、賑わい創出や地域情報の発信拠点として、情報発信や販促活動も重視しており、地域の農産物や創作作品等の販売等を通して常連客や新規来館者の獲得・増加に注力している。飲食事業においても、利用者に喜んでいただけるよう地域活性化を担う施設として運営を行った。 貸館利用者や、イベント関係者、物販・飲食施設利用者など様々な方の声を聞き、ニーズの汲み取り・分析を行いながら利用者への還元につながっているものと考えられる。