

(様式3) 指定管理者の管理運営状況調書

指定管理者の管理運営状況調書

所管課	産業振興課
検証対象期間	平成28年7月1日～平成31年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大正ロマンの館	該当する番号に○をつけて下さい	
	所在地	矢吹町本町 161-7	I 事業実施 型	1 観光施設
				2 スポーツ・レクリエーション施設
				3 生活利便施設
設置目的	中心市街地活性化推進施設として、町民及び観光旅行者を中心市街地に集客し、交流を促進する。	II 施設管理 型	4 文化施設	
			5 社会教育施設	
			6 コミュニティ施設	
			7 社会福祉施設	
指定管理者	名称	Mulberry fields		
	所在地	矢吹町本町 9		
指定管理業務の内容	・大正ロマンの館の運営を行うこと ・大正ロマンの館の維持管理を適切に行うこと			
指定期間	平成28年7月1日～平成31年3月31日			
指定管理選考委員会等の設置の有無	○有(名称：大正ロマンの館指定管理者選定委員会) ・ 無			

2 管理運営実績

	目標(計画)	実績	要因・原因分析
施設の設置目的の達成状況	中心市街地の賑わいの創出	総来場者数 11,371 人となり(H30.6月末現在)町外からの来場者も多く中心市街地の賑わいと町のPR効果は非常に高いです。	フェイスブックや雑誌、新聞等の周知効果と合せ、カフェメニュー、施設の雰囲気等、好感をもたれ利用者の増加が図られたと思われます。
利用者の満足度	町民の多様なニーズを反映させるため、調査→分析→対策→実践を行い、	アンケート調査を実施し、改善できる点について対応しております。	駐車場に対する課題について新たな駐車場を設けたり、季節ごとにメニューを変え

	利用者の満足度を高める。	学習室利用者や町外者の固定客が来てくれてます。	るなど課題解消に努めたため固定客の確保が図られました。
収支状況	<p>収入 H28 予算 9,927,000 円</p> <p>支出 H28 予算 9,927,000 円</p> <p>収入 H29 予算 12,198,000 円</p> <p>支出 H29 予算 12,198,000 円</p>	<p>収入 H28 決算 6,938,321 円</p> <p>支出 H28 決算 7,777,428 円</p> <p>収入 H29 決算 8,034,103 円</p> <p>支出 H29 決算 8,326,922 円</p>	<p>初年度は、カフェ利用者の見込み数が過大であったこと及び経営に関するノウハウ不足により予算に達することが出来ず、決算額において△839,107 円となりました。</p> <p>H29 年度は、仕入れ等カフェ経費の見直しと削減を行いました。△292,819 円となりました。</p>

3 管理運営状況等の検証

検証項目	検証細項目	指定管理者の自己検証	所管課の検証
I 運営方針、 管理能力	1 平等利用の確保	<p>① 設置目的、管理運営方針に沿った管理運営 平成 28 年 11 月 9 日よりカフェ以外をプレオープン 11 月 28 日野崎洋光氏を招いての講演会を実施（150 名の参加）11 月 30 日にグランドオープン。 矢吹町の復興のシンボルとして、また賑わいづくり創出を目的に、町内外からのカフェ利用、そして会議室利用、学習室は日を追うごとに利用者が増え、小学生から高校生まで利用しております。（他町の学生も利用）</p> <p>② 平等・公平なサービスの提供 利用者に平等にサービスを心がけたが、スロープがなくてお客様が入館できないことがあります。（トイレは車椅子対応）</p> <p>③ 使用許可、使用料（利用料金）減免の適格性 会議室と学習室は無料で利用できるようにし、学習室が満員で入室できない時にはカフェスペースを無料で利用できるようにしております。</p>	<p>・概ね良好です。</p> <p>・観光案内所と連携し、展示企画等を開催しております。</p> <p>・学生や団体の学習室や会議室の利用が増えております。</p> <p>・スロープやトイレにベビーベッドがないため、従業員で工夫して利用者には不快な思いをしないように対応しております。ただ、今後は、段差及びベビーベッドについては、検討する必要があります。</p>

		<p>④ 自主事業における適正利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カフェ事業について <p>施設の雰囲気を壊さないような家具の設置を考え、地域の学生たちの協力を得て、平成 28 年 11 月 4 日にワークショップを行い、テーブルを製作。落ち着いた雰囲気で、居心地の良い空間となり、最近では学習室帰りの小学生のカフェ利用も増えています。(県内情報誌 Mon-mo に「古民家を愉しむ」の特集で二度掲載)</p> <p>平成 28 年度にアロマクラフトづくりのワークショップを開催。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度と 29 年度はエントランス（ホール）にて地元の野菜を販売。 <p>平成 30 年度においては那須コピスガーデンのオリジナルハンドメイド品を販売しております。</p>	
	2 管理運営体制	<p>① 管理運営組織、従業員の勤務体制・配置</p> <p>(平成 28 年度)</p> <p>パート 5 名雇用 アルバイト 3 名雇用 うち常時 4 名体制</p> <p>(平成 29 年度)</p> <p>パート 4 名雇用 アルバイト 3 名雇用 うち常時 4 名体制</p> <p>→10 月より常時 1～2 名体制に変更。</p> <p>(平成 30 年度)</p> <p>パート 1 名雇用 アルバイト 1 名雇用 常時 1～2 名体制</p> <p>*管理責任者常勤 1 名</p> <p>■勤務体制</p> <p>8:30～17:00 10:30～17:30 9:00～14:30</p> <p>以上のパートでシフトを組んだ。 管理責任者は 8:00～19:00 勤務</p> <p>■開館時間 9:00～19:00</p> <p>■休館日：火曜日</p> <p>② 従業員に対する研修</p> <p>(平成 28 年度)</p> <p>那須 shozo café、須賀川 Suisai café の視察</p> <p>スパイス&ハーブコンサルタント資格を取得。</p> <p>(平成 30 年度)</p> <p>29 年度の資格をレベルアップしたものを取得予定。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の勤務体制・配置について、団体として十分な体制を構築することが必要です。 ・緊急体制については、(連絡、対応)が出来ており、利用者の安全安心が保たれています。 ・外部委託については問題ありません。

		③ 外部委託の状況 機械警備 ALSOK	
	3 法令遵守等	① 協定、業務にかかる関係法令の遵守 協定、関係法令を遵守するよう努めております。 ② 労働法令の遵守 労働保険の加入、並びに雇用保険に該当するスタッフへはその都度適宜対応しております。	・問題ありません。
II 施設維持 管理	1 利用者対応	① 接遇の状況 利用者に対して適切な対応を心がけております。 ② 苦情・要望への対応 平成 28 年度と 29 年度にカフェが混雑してしまい、お客様をお待たせしてしまうことがあったが、謝罪と共に次回利用できるコーヒーチケットをサービスするなどの対応をしております。 ③ トラブルの未然防止及び発生時の対策 大きなトラブルはなかったものの、階段が急なため、滑り落ちた中学生がいた。以来、階段の上り下りにはスタッフが注意を促すようにしております。	・問題ありません。 ・苦情等に対し、できる限りで丁寧に対応されています。
	2 地域貢献	① 地域団体・住民との連携、地域貢献 平成 29 年度の「道の駅事業」の中で光南高校と連携し、「大正ロマンの館でカップルで食べたいスイーツコンテスト」を実施。また同年度に光南高校美術部の作品展をホールで実施。同じく新聞部の取材に応じ、光南高校新聞に記事を掲載。 同年「ぐるぐるノーカーズ」と連携し、地元野菜を食材にしたメニュー作り及び、ホールでの野菜販売を行っております。 会議室は地域で活動している町内外の団体に無料で開放。今年度は手芸展のイベントを予定しております（11月） ・矢吹小学校・善郷小学校の社会見学への対応をしております。	・各種団体と連携し、地域貢献がなされています。
	3 環境問題への取組み	① 環境保全に対する取組 ゴミを極力減らしていく事と、捨てる際にはリサイクルできるものは仕分けするよう心掛けております。 除草作業を適宜行い、施設の顔で	・問題ありません。 ・庭にハーブ等を植栽し、大正ロマンの雰囲気を壊さないように心がけています。

		ある正面の庭には四季折々の植物を植えていつも綺麗にしております。	
	4 防災対策及び緊急時の対応	<p>① 防災対策及び緊急時の対応 万が一の時に備えて万全の体制を取っています。</p> <p>② 法に定められた訓練の実施 消防計画に基づき、消火訓練を年2回(4月と11月)実施しています。</p>	・いつ起こるか分からない災害や犯罪から利用者を守るためにも、行政や警察等の関係機との連携や、日ごろからの訓練を定期的に行う必要があります。
	5 個人情報保護及び情報公開	①個人情報保護及び情報公開 個人情報に気を付けなくていけない点は適宜配慮し、必要な情報はその都度公開するよう努めております。	・問題ありません。
III 利用者に対するサービス向上	1 サービスの提供内容	<p>① サービス向上の取組 笑顔の挨拶と言葉遣いを丁寧にすることを心がけています。何かあれば迅速な対応をし、利便性と利用促進・快適性の向上を工夫しています。</p> <p>② 利用促進の取組(工夫改善、自主事業等) 学習室利用者増加に伴い、勉強帰りにカフェを利用する学生さんが増えています。小学生や中学生がお小遣いから飲み物やデザートを食べていかれる際に、大人と同じ料金をいただく事に抵抗を感じ、何か少しでも還元できる方法はないかと思い、平成29年12月から「学習室利用ポイントカード」を発行し、学習室を利用の際に、スタンプを押していき、ポイントがたまるとカフェの金券として使えるようにしました。(学生のみ対象)勉強する励みにもなっており、学習室とカフェの利用が増えています。</p>	・概ね良好です。
IV 管理運営に関する収支計画	1 管理費用の執行状況	<p>① 経理処理 日々の収支は出納簿に記帳し、月末には担当課に報告し、適正な経理事務を行っております。</p> <p>② 趣旨の状況 平成28年度は、支出が多かったため、平成29年度は経費削減に努め、今年度も無駄な支出を減らす努力をしております。</p> <p>③経費節減及び収支向上の方策 毎日出納簿をつけることで収入と支出のバランスがわかるため、集客できるようなメニュー作りを考えております。</p>	・経理事務について、特に問題ありません。平成29年度に監査委員による現地監査や不明点については、管理者が説明できるように適正な処理を行っております。

V 総合検証	1 総合検証	<p>①アピールポイント (成果目標の達成状況等) 施設の管理運営については、適正に維持管理し、運営しております。メディア報道により町外からも利用客が増え、賑わいづくりの拠点としての目標は達成できております。</p> <p>②特に改善すべき課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が分かりにくい、遠い、台数が限られております。 ・車椅子・ベビーカーの乗り入れのスロープがありません。 ・厨房の狭さ、食器洗浄機を配置すべきです。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営については、概ね良好ですが、団体として運営できていない点が一番の問題です。 ・メディア報道等を積極的に受け入れ、町内外から利用客が増え広く大正ロマンの館を周知に貢献してくれています。 ・駐車場が分かりづらいということに対し、丁寧な説明を行い誘導してくれています。 ・学生に声かけを行い利用しやすい雰囲気づくりを行い、多くの学生が利用してくれています。 ・会議室についても利用する団体が増えております。 ・団体として、経営が初めての経験であるため、手探りながらも利用者は増えていきます。
	二次検証	施設所管課	<p>導入効果</p> <p>大正ロマンの館にカフェや学習室・会議室等を設置したことにより、今まで中心市街地を訪れていなかった小学生や中学生、駅の待ち時間の間に利用する高校生等の利用者が増えております。また、ソーシャルネットワークやテレビ等を活用し、施設の周知に努めていることにより、町外から訪れる方や固定客も増加しております。さらに観光案内所等との連携により、観光客の増加に貢献しており、賑わいづくりへの効果が現れております。</p> <p>今後の管理形態</p> <p>公共施設としての施設管理とカフェや学習室・会議室の利用を維持した管理を継続。</p> <p>その他</p> <p>来年度以降の指定管理について、Mulberry fields 代表からは、辞退すると伺っており指定管理者の公募を行う必要があります。</p>	
	企画総務課	<p>導入効果</p> <p>A：適正である。</p> <p>今後の管理形態</p> <p>指定管理</p> <p>その他</p> <p>平成 31 年度選定方法：公募 協定期間：3 年</p>		