

(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	商工推進課
検証対象期間	平成31年4月1日～令和3年7月30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	施設類型	目的・機能
			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
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			
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。			
指定管理者	名称	シュークル		
	所在地	矢吹町神田西 123-6		
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31年4月1日～令和4年3月31日			
指定管理選考委員会等の設置の有無	④ (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	町民及び観光旅行者を中心市街地に集客し、それぞれの交流を促進することにより中心市街地の活性化を図る。	総来場者数は、24,808人(令和3年6月現在)となっています。前指定期間より45.8%増となり、中心市街地の賑わいと町のPR効果は非常に高くなっています。	フェイスブックやメディア等での周知効果や現指定管理者のレストラン運営及び利用者の満足する食事提供などの結果、周辺施設の利用者の立ち寄りが増加し、来場者の増加につながったと考えられます。
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→実践を行い、利用者の満足度を	利用者へのアンケート調査を8月から実施しました。	アンケートには、店員の接客の対応、料理について、高い評価をいただいています。

	高める。		
収支状況	<p>H31 収入 （予算） 16,106,000 円</p> <p>支出 （予算） 16,106,000 円</p> <p>R2 収入 （予算） 17,540,000 円</p> <p>支出 （予算） 17,540,000 円</p>	<p>H31 収入 （実績） 12,530,003 円</p> <p>支出 （実績） 12,621,324 円</p> <p>R2 収入 （実績） 12,707,035 円</p> <p>支出 （実績） 11,815,430 円</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年から来客数が減少し、令和2年の5月のG連休は、休業、現在も時短営業による影響はありますが、経費削減等の努力をしています。令和2年6月からはテイクアウトを開始し、来客数を増やしています。</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	自己評価	所管課の検証	所管課評価
I 運営方針、 管理能力	1 平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ① 大正ロマンの館の管理運営とカフェ部門の指定管理を受け、町民や来訪者が歴史的建物の視察や承継及び地域の活性化を目指しています。 ② 出来る限りのサービスを実施、くつろげる居場所を提供しています。 ③ 学習室、会議室の利用は町の施設なので無償で良いと思います。 ④ レストランとして他のレストランと同等の品揃え、価格に努めています。 	4	<ul style="list-style-type: none"> ① 小学生の社会科見学やメディア等で大正ロマンの館の歴史を紹介しています。また、中心市街地の賑わい創出のためにも多くの方に利用してもらっています。 ② 現指定管理者の人柄により、町内の方がボランティアで季節の花を飾ってくれ、店内をくつろげる空間づくりに努めています。電車の待ち時間にカフェを利用しながら、仕事をする会社員も増えています。 ③ 館内に無料のWi-Fiがあり、学生～大人まで幅広い世代の利用があります。 ④ 駅周辺の飲食店が閉店する中、年齢を問わない品揃えに好評を得ています。また、テイクアウトの実施による利用者の拡大も図られました。 	4
	2 管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ① 常用2名とアルバイト1名で対応しています。 ② アルバイトは学生もいるため、年度替わりで新人の採用となり教育が必要となります。 ③ 警備保障会社、経理事務所に依頼しています。 	3	<ul style="list-style-type: none"> ① ②従業員勤務体制の配置は、オーナー兼調理師1名、ホールマネージャー1名、アルバイト3名（交代制）の5名体制です。団体として十分な体制が構築されています。 ③ 外部委託については、連携がとれており問題ありません。 	4
	3 法令遵守等	<ul style="list-style-type: none"> ① 法令、指定管理協定書の遵守に努めています。 ② 労働関係法規、個人情報保護関係法規など関係法令の遵守に努めています。 	3	<ul style="list-style-type: none"> ① 常に法令等の遵守に努めています。 ② 個人情報については、学習室の利用者カードを1名ずつ記入できる様式に変更し、記入後は箱に入れ管理するよう工夫しています。 	4
II 施設維持管理	1 利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者に対し平等に誠意を持って対応しています。 ② 苦情はありませんでした。 ③ トラブルらしいトラブルはありませんでした。 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・年齢性別を問わず、丁寧な接客を行っています。施設及び指定管理者に関する苦情は、町にはありませんでした。 	4
	2 地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> 地域の方々の野菜や手作り商品を展示販売し好評をえています。 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方々の野菜や手芸品を展示販売していますが、販売手数料は徴収していません。 	5

				ん。また、朝には通学中の小 小学生への声かけをして見守り を実施しています。	
	3 環境問題への 取組み	ごみ分別廃棄により適正に 対応しています。	4	・ゴミの収集や掃き掃除を実 施し周囲の美化に努めていま す。	4
	4 防災対策及び 緊急時の対応	① 災害に対し各種対応 策を講じています。 ② 防災訓練は年2回実施 しています。	4	① 閉館時は施錠、火の元を 点検確認し災害発生のため未 然防止対策を行っています。 又、防犯については、 警備会社と契約し閉館中 の火災、盗難、侵入者の 防犯体制を整えています。 ② 防災訓練は年2回実施し ています。 令和元年度、9/20・R2.3/10 令和2年度 12/18・R3.3/10	4
	5 個人情報保護 及び情報公開	個人情報保護のため、学習 室の利用者名簿を利用カー ドにし、その都度記載しボ ックスへ入れています。 2か月分保管し、その後町 で回収処分をしています。	4	・学習室及び会議室利用者の 名簿は、他者に個人情報が見 られないよう学習室利用者カ ードは箱に入れ、会議室利用 申請書は、事務所で保管して います。	4
III 利用者に対する サービス 向上	1 サービスの 提供内容	① 憩いの場で語らいがで きるようドリンクバー を設置し有意義な時間 が過ごせるようにして います。 ② お客様の要望にお応え するため、テイクアウトや各種チケット券の 取組みを実施していま す。 ③ ・カフェ部門 客席が24席しか作れ ず12名程度で満席に なります。 ・学習室 複合施設がオープンし て利用人数がやや減少し ています。 ・会議室 定期的に利用される団 体が減少しています。 ④ 利用者の利便性、安全 性を考慮し、指示事項 にも迅速に対応してい ます。 ⑤ 施設内外の清掃を毎日 実施し、設備も定期的 に点検しています。	4	① 店内にはワンポイントの 季節の花々や雰囲気をも よくするための飾りつけ等 工夫を凝らしています。 また、新型コロナウイルス 感染症対策として、パ ーテーション、非接触式 体温計及び消毒の設置等 を行っています。 ② テイクアウトや Goto イ ート、矢吹町店舗応援キ ャмпейン、東北 DC クー ポンなどを実施していま す。 ③ ・カフェ部門では、満席 時は、お断りすること もありました。 ・学習室は、複合施設が オープンし、利用者が減 少することもあります が、図書館では利用でき ない Wi-Fi や友達と学習 したい子供達が利用して います。 ・会議室は、新型コロナ ウイルス感染症対策のた め、利用を休止し、学習 室の利用者が多い場合 は、会議室も利用でき るように工夫しました。 ④ 指示事項の他にも小 学生の通学時間帯には、外 に出て挨拶を行っていま す。また、下校時間にも 暑い日は、日陰で休むよ	4

				う声かけや水分補給をさせています。 ⑤ 施設内外の清掃を毎日行っています。設備も定期的に点検を行い、修繕が必要な場合は、町へ報告があります。	
IV 管理運営に関する収支計画	1 管理費用の執行状況	① 経理事務所に委託しています。 ② 初年度は、オープンの経費があり若干の赤字でしたが、翌年度は経費削減に努め、若干の黒字を維持しています。 ③ 適正な仕入れでフードロスを最小限に抑えることや安価な食材仕入れの工夫、ドリンクバーによる人件費削減に努めています。こまめな節水、節電を心掛けています。	4	① 経理については、税理士事務所に委託し適正に行っています。 ② 新型コロナウイルス感染症の影響もありましたが、テイクアウトを実施するなど工夫して経営しています。 ③ ドリンクバーの導入による人件費削減や節水、節電に努めています。	4
V 総合検証	1 総合検証	① アピールポイント サービス、料理共に真心こめたおもてなしをモットーに努め、リピーターも増えています。また、メディア報道等で町外からも多数来館や見学があります。地域の活性化賑わいづくりに少しは貢献出来ていると思います。 ② 特に改善すべき課題 1. 厨房が狭く、調理器具を設置する場所がない、作る料理に限りがあります。 2. 駐車場が遠くわかりづらいです。	合計 38/50 点	・施設の管理運営については、概ね良好です。団体としても問題ありません。 ・厨房が狭く、フライヤーの設置ができないため、メニューを工夫しながら、提供しています。 ・駐車場について、来客時の説明や店内出入口及び駐車場の案内看板の設置により、対策を講じていますが、複合施設等の利用者が駐車場を利用するためすぐに満車になってしまい、営業の妨げになっています。	合計 41/50 点
二次検証	施設所管課	導入効果	大正ロマンの館については、新型コロナウイルス感染症に伴う休館や時短営業等はあったものの、前回の指定管理期間と比べ来場者数が45.8%増加しています。利用者の9割がカフェ利用者になっており、メディア等の周知により、町内外から訪れる方が増えています。		
		今後の管理形態	指定管理者制度導入による指定管理。指定期間は3年間で適当です。次期募集については、公募のうえ選定します。		
		その他	8月に実施した利用者へのアンケート調査から店員の対応のよさ、料理の評判のよさが、中心市街地の集客に結びついています。		
	企画総務課	導入効果	適正である。	・業務水準以上(50～46点) 90%を超える ・業務水準を上回る(45～41点) 80%を超える ・概ね業務水準(40～30点) 60%以上 ・業務水準を下回る(29点以下) 60%未満	
		今後の管理形態	指定管理		

		その他	令和4年度選定方法：公募 指定期間：3年間	業務水準を上回る (41 / 50点)
--	--	-----	--------------------------	------------------------