

## 令和7年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市ふれあい交流館
所管部署	産業環境部商工観光課
指定管理者	株式会社本宮
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	現地確認	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	現地確認	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	現地確認	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	現地確認	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	現地確認	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	現地確認	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	書面確認	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	現地確認	
緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。		○	現地確認		
地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	現地確認		
	事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。	◎	現地確認	地元商店等との連携や観光情報発信コーナーが設置されているため。	
サー ビスの 質に 関す る評 価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	現地確認、書面確認	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	現地確認、書面確認	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	現地確認、書面確認	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	現地確認、書面確認	
		職員の接遇は適切である。	○	現地確認、書面確認	
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	現地確認、書面確認	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	現地確認、書面確認	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	現地確認	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	◎	書面確認	利用者満足度調査結果で80.4%の方が「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しているため。
		修繕を適切に行っている。	○	現地確認、書面確認	
備品を適切に管理している。		○	現地確認、書面確認		
モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○	現地確認、書面確認		
サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※利用者数【目標値 年間330,000人】	◎	書面確認	【実績 年間343,313人】	

令和7年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市ふれあい交流館
所管部署	産業環境部商工観光課
指定管理者	株式会社本宮
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	書面確認	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	書面確認	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	現地確認	
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○	書面確認	
昨年度改善事項への取り組み	課題となっていた施設や駐車場の混雑について、繁忙期に警備員を配置して交通整理や誘導を行ったことにより、総合的な利用満足度において「大変満足」は4.5%増しているが、「大変満足」「ほぼ満足」は昨年度から2.1%減、「やや不満」「大いに不満」は1.6%増しているため、一定の効果はあったものと評価しますが、引き続き課題として改善に努めます。				
総合評価	協定書及び仕様書に基づき、適切に施設管理及び運営ができていた。特に利用者満足度調査結果報告書によると、総合的な利用満足度は昨年度より低下しているが、全体の80.4%から「大変満足」「ほぼ満足」と回答があり、多くの利用者が満足していることから、適切に施設管理及び運営を実施していると評価する。				
次年度改善事項への取り組み	リニューアルオープン以降、多くの入場者が利用しているが、施設や駐車場での混雑が課題となっている。利用者の平準化や待ち時間の短縮等の改善を期待する。				

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。

※確認方法

- 現地確認 : 現地調査による確認
- ヒアリング : 指定管理者からの聞き取りによる確認
- 利用者調査 : 利用者満足度調査による確認
- 書面確認 : 事業実績報告書等、指定管理者より提出のあった書面による確認