

評価シート（年度評価）

名古屋市場輝荘の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：観光文化交流局＞

|           |                |        |                |
|-----------|----------------|--------|----------------|
| 指 定 管 理 者 | 特定非営利活動法人揚輝荘の会 |        |                |
| 主な業務内容    | 名古屋市場輝荘の管理運営   |        |                |
| 評価対象期間    | 令和2年4月～令和3年3月  | 指定管理期間 | 平成29年4月～令和5年3月 |

2 評価結果

| 評価項目                  |                   |                             | 評価区分 | 特記事項                              |
|-----------------------|-------------------|-----------------------------|------|-----------------------------------|
| 1<br>基本<br>事項         | (1) 平等利用          | 市民の利用にあたって不公平が生じていないか。      | ○    |                                   |
|                       | (2) 開館の実績         | 利用日・利用時間が遵守されているか。          | ○    |                                   |
|                       | (3) 情報管理          | 情報の管理・保護が適切になされているか。        | ○    |                                   |
|                       | (4) 職員体制          | 職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。       | ○    |                                   |
|                       | (5) 法令等の遵守        | 法令、協定書等を遵守しているか。            | ○    |                                   |
|                       | (6) 事故・災害等への対策・対応 | 事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。    | ○    |                                   |
|                       | (7) 関係団体等との連携     | 関係団体等との連携や協働が図られているか。       | ○    |                                   |
| 2<br>維持<br>管理         | (1) 建物・設備の保守点検    | 建物・設備が適切に管理されているか。          | ○    |                                   |
|                       | (2) 警備業務          | 施設の安全な環境を確保しているか。           | ○    |                                   |
|                       | (3) 清掃業務          | 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。 | ○    |                                   |
|                       | (4) 備品の管理         | 備品が適切に管理されているか。             | ○    |                                   |
|                       | (5) 資料の管理         | 資料が適切に管理されているか。             | ○    |                                   |
|                       | (6) 植栽等の維持管理      | 植栽等が適切に維持管理されているか。          | ○    |                                   |
| 3<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス | (1) 利用実績          | 当初の目標通りの利用実績を挙げているか。        | ○    | 企画事業の出演団体との調整において、連絡が上手くいかず苦情を受けた |
|                       | (2) 事業実施状況        | 計画通り事業が実施されているか。            | △    |                                   |
|                       | (3) 広報・PRの実施      | 利用促進のための取組みを実施しているか。        | ○    |                                   |
|                       | (4) 接客態度          | 接客態度、名札、服装等は適切か。            | ○    |                                   |
|                       | (5) 利用案内・窓口対応     | 利用案内・窓口対応は適切か。              | ○    |                                   |
|                       | (6) 苦情・要望の把握・対応   | 利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。  | ○    |                                   |
|                       | (7) 利用者満足度        | 利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。  | ○    |                                   |
| 4<br>経<br>費<br>等      | (1) 執行状況          | 指定管理料の執行等は適正になされているか。       | ○    |                                   |
|                       | (2) 収支状況          | 当初の予定通りの収支状況になっているか。        | ○    |                                   |
|                       | (3) 再委託           | 再委託の方法は適正か。                 | ○    |                                   |

【総合評価】

| 所管局のコメント・特記事項等                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>新型コロナウイルス感染症の影響により入館制限など管理運営に大幅な制限がある中で、新型コロナウイルス対策としてマスクの着用、手の消毒、体温測定呼びかけを積極的に行うなどガイドラインに沿った管理運営を実施した。入館者数や貸室の稼働率は減少したものの、利用者満足度は引き続き高い数値を維持しており、施設管理という点においては適切に管理運営がなされている。</p> <p>企画事業の出演団体との事前調整において、連絡事項が相手に届かず苦情を受けたため、連絡方法等を見直し、今後は適切に対応することを求めたい。</p> |

施設の現状

名古屋市揚輝荘

|           |                                                                                                                                                               |     |        |        |         |        |        |   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|--------|---------|--------|--------|---|
| 施設の現状     | 施設概要                                                                                                                                                          |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 市民共有の歴史・文化資産である揚輝荘を修復整備し、城山・覚王山地区のまちづくりの交流拠点施設として活用しています。<br>具体的には、修復整備工事が完了した聴松閣（揚輝荘南園）の保存及び公開を行い、城山・覚王山界わいに関する資料等の保管及び展示を行うほか、企画展示やイベントの開催、貸室、喫茶を行っています。    |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 市の収支状況(千円)（2年度決算見込額）                                                                                                                                          |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 支出                                                                                                                                                            |     |        | 収入     |         |        |        |   |
|           | 指定管理料                                                                                                                                                         | その他 | 計      | 使用料    | その他特定財源 | 一般財源   | 計      |   |
|           | 28,837                                                                                                                                                        | 0   | 28,837 | 2,233  | 218     | 26,386 | 28,837 | - |
|           | 特記事項                                                                                                                                                          |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 平成24年度まで市直営だったが、平成25年度からは指定管理者制度を導入し、付帯業務として揚輝荘北園の活用・管理を行っている。<br>新型コロナウイルス感染拡大対策のため、令和2年2月29日から5月31日まで臨時休館<br>新型コロナウイルス感染拡大により、指定期間を延長（平成29年4月1日から令和5年3月31日） |     |        |        |         |        |        |   |
| 管理運営指標の状況 | 取組状況                                                                                                                                                          |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 指標                                                                                                                                                            |     | 単位     | 平成29年度 | 平成30年度  | 令和元年度  | 令和2年度  |   |
|           | 入場者数                                                                                                                                                          |     | 人      | 17,700 | 20,010  | 20,497 | 8,868  |   |
|           | 貸室稼働率                                                                                                                                                         |     | %      | 23%    | 37%     | 39%    | 20%    |   |
|           | 利用者満足度                                                                                                                                                        |     | %      | 98%    | 98%     | 99%    | 96%    |   |
|           | 特記事項                                                                                                                                                          |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 貸室稼働率<br>貸室の稼働率（多目的室は夜間のみ）                                                                                                                                    |     |        |        |         |        |        |   |
|           | 利用者満足度<br>アンケートの全般の項目で「満足」「まあ満足」と回答した人の割合                                                                                                                     |     |        |        |         |        |        |   |

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載