

評価シート（年度評価）

名古屋市文化のみち榑木館の管理運営状況

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榑木倶楽部		
主な業務内容	名古屋市文化のみち榑木館の管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4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 基本事項	(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 維持管理	(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。	○	行方不明のまま放置されている備品あり
	(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 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	—	
	(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 経費等	(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。	○	契約書に記載のない業務を見積書の徴取なく口頭確認のみで実施。見積書の徴取を過去2年にわたり指導したが改善されていない。
	(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

令和3年度の入館者数は新型コロナウイルス感染症の影響や東側塀工事に伴う休館により目標値には届かなかったが、対前年度比では168%と増加した。アンケート調査による利用者満足度では高い数値を維持しており、毎年好評を得ている企画事業が入館者の獲得に繋がっている部分はあるが、今後は新たな企画事業や積極的な広報の実施により、入館者数の増加や施設の知名度向上に繋げて欲しい。

施設管理の面では、行方不明の備品があることを認識しているにも関わらず放置している事例が見受けられた。また、業務委託契約では不適切な事務処理を過去2年にわたり注意し指導したにも関わらず改善されていない点があったため、早急に改善のうえ、今後は適切な施設管理に努めて欲しい。

施設の現状

名古屋市文化のみち榑木館

施設の現状	施設概要							
	陶磁器産業に貢献した井元為三郎が大正末期から昭和初期にかけて建てた邸宅で、平成18年度末に市の所有となり、暫定公開、耐震工事を経て平成21年7月に開館しました。 陶磁器産業の中心であったことなど文化のみちの歴史や物語に関する展示や地域の歴史や街並みをより多くの市民に語り継ぐ展示などを行い、多様な文化活動の拠点として市民の幅広い利用が可能な施設としてその保存活用事業に取り組みます。 また、洋館に喫茶室を併設することにより、より多くの人々が親しみと愛着を持つことができる施設を目指します。							
	市の収支状況(千円)（3年度決算(見込)額）							利用料金
	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	
	13,991	1,621	15,612	0	259	15,353	15,612	1,216
	特記事項							
	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 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	入館者数		人	16,995	14,270	5,197	8,779	
	貸室稼働率		%	53%	49%	26%	40%	
	利用者満足度		%	98%	97%	—	98%	
	特記事項							
	貸室稼働率 主な貸室(和室1、2及び洋室)の稼働率の平均							
	利用者満足度 アンケートで「スタッフの対応」と「展示」について、「満足」「まあ満足」と回答した人の割合の平均 令和2年度は、新型コロナの関係と工事による施設休館により満足度調査は実施しなかった。							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市文化のみち榑木館における指定管理者の管理運営実績

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榑木倶楽部		
主な業務内容	名古屋市文化のみち榑木館の管理運営		
評価対象期間	平成 29 年 4 月 ～ 令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月 ～ 令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分					特記事項
1 基本事項	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	・展示の面で文化のみちエリアの施設との連携が上手く図られている。 ・各種マニュアルが最新の情報に整理されていないものがある。
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	△	○	○	○	
(7) 関係団体等との連携	◎	○	○	○	○	・行方不明のまま放置されている備品あった。
2 維持管理	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	△	
(5) 資料の管理	○	○	○	○	○	
(6) 植栽等の維持管理	○	○	○	○	○	・入館者が目標の 8 割を若干下回っている。 ・貸館利用件数が目標を大きく下回っている。
3 サービス	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 利用実績	△	○	△	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	
(3) 広報・PR の実施	○	○	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	○	○	
(5) 利用案内・窓口対応	○	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	—	○	・再委託の協議がされていない。 ・契約書に記載のない業務を見積書の徴取なく口頭確認のみで実施。見積書の徴取を過去 2 年にわたり指導したが改善されていない。
4 経費等	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	△	×	

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
29 年度	魅力ある企画事業を実施したものの、入館者数は前年度を若干下回り、目標の入館者数の 8 割弱にとどまっている。一方、アンケートによれば、利用者には高い満足度が得られている。 平成 29 年度は各企画事業について集客のターゲットを設定するなど、より魅力ある事業展開を追求する姿勢は見られたが、結果として入館者の増にはつながらなかった。30 年度は、入館者の動向や企画事業参加者の声、アンケート結果を分析することで、利用者ニーズを踏まえた企画事業を展開し、入館者増につながることを期待したい。
30 年度	平成 30 年度の入館者数は対前年度比では増加しているものの、目標値にはいたらなかった。 アンケートによる利用者満足度は 100%近い水準を維持しており、他の文化のみち施設と連携した企画事業なども評価できるが、今後の入館者数の底上げにあたり、若年層やリピーターの取り込みが課題である。若年層も参加しやすく、また再訪を意識した企画事業の立案などに努め、さらなる利用促進を期待したい。 管理面について、マニュアル類が整理されていないものが見受けられたため、最新の情報に整理するよう改善されたい。
元年度	令和元年度の入館者数および貸館利用件数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館があったとはいえ低調であり、目標値との乖離が大きい。 広報に関しても、これまで以上に積極的に行うことが求められるほか、新たな来館者を取り込めるように、積極的に施設内の展示物の入れ替えを行い、来館者の再訪増加につなげる等の取り組みを期待したい。 管理面については、職員間での情報共有等に工夫が見られたが、書類等の記載・記述について、一部不備が見受けられたため、より正確に整理することを求めたい。
2 年度	令和 2 年度の入館者数は、新型コロナウイルス感染症流行、感染拡大防止に伴う休館や南側塀工事に伴う休館があったこともあり、目標値には至らなかった一方で、秋に開催された催事では目標以上の集客数を達成した展示等もあるため、より魅力的な企画事業によって集客に努めて欲しい。 広報に関しては、文化のみちのみならず、他のエリアにおいても、檜木館の認知度を向上させ、新たな来館者を取り込めるよう、積極的な取り組みを期待したい。 管理面については、業務委託書類の記載・記述について、昨年度に引き続き不備が見受けられたため、より正確に整理することを求めたい。
3 年度	令和 3 年度の入館者数は新型コロナウイルス感染症の影響や東側塀工事に伴う休館により目標値には届かなかったが、対前年度比では 168%と増加した。アンケート調査による利用者満足度では高い数値を維持しており、毎年好評を得ている企画事業が入館者の獲得に繋がっている部分はあるが、今後は新たな企画事業や積極的な広報の実施により、入館者数の増加や施設の知名度向上に繋げて欲しい。 施設管理の面では、行方不明の備品があることを認識しているにも関わらず放置している事例が見受けられた。また、業務委託契約では不適切な事務処理を過去 2 年にわたり注意し指導したにも関わらず改善されていない点があったため、早急に改善のうえ、今後は適切な施設管理に努めて欲しい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
施設の展示品について文化のみちの他施設から資料を借りて展示する等、関係施設との連携に力をいれ、入館者数の増加に取り組む姿勢がみられたが、平成 29 年度の入館者数は目標を大きく下回った。その後も新型コロナウイルス感染症の影響等で入館者数は厳しい状況が続いているが、感染対策に努め、安心安全な施設運営を実施した。 【入館者数】 参考 H28 16,282 人 H29 15,770 人 H30 16,995 人 R 元 14,270 人 R2 5,197 人 R3 8,779 人

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

施設管理において、施設内の清掃や低木の剪定など可能な限り職員による直営作業を行うことで、経費の削減に努めた。期間を通して効率的な施設運営に努め、概ね計画通りの収支状況を達成した。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症対策や塀の改修工事に伴う臨時休館があったため、利用者満足度調査が実施できなかったが、それ以外の期間は、満足度 97%～98%を達成するなど指定期間を通して高い評価を得ている。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

入館者数など目標に達しなかったものも見られるが、施設の展示物について文化のみちの他施設から資料を借りて展示するなど関係施設との連携に力をいれたほか、施設の維持管理の面でも問題なく施設を管理したことは評価ができる。

しかし、施設の広報・PRについて積極性が見えなかった。また、業者への委託契約について、市からの注意後も口頭確認のみで業務が実施されていたことや、備品の管理についても改善すべき点があったことから、事務の精度向上に努めていただきたい。