

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。	○	・施設の運営について、否定的な意見が出ている。
	(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。	△	・設備点検で消防からの指摘事項の対応報告ができていなかった。 ・樹木管理について手入れが行き届いていない部分があった。
	(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。	○	・web の更新の遅さを指摘する市民意見があった。 ・市民から指摘された事項に対して対応が不適切であった案件があった。
	(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 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。	○	・委託業者との契約期間が、指定期間外までになっていた。
	(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年度も新型コロナウイルス対策を適切に実施し、安心安全な施設運営に心がけた。 しかしながら、地域との連携の部分では地域から孤立しているという意見があった。また、建物の維持管理の部分では、点検報告の指摘に対しての対応が不十分な部分が見受けられたほか、樹木の管理についても手入れが行き届かない部分があるなど施設管理の精度の改善を期待したい。 市民からの指摘に対し、対応が不適切であった案件も発生していることから、今後は適切に対応し、再発防止に努めていただきたい。	

施設の現状

名古屋市場輝荘

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。 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) (3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	利用料金
	32,560	3,300	35,860	3,350	748	31,762	35,860	-
	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。 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	
	入場者数		人	20,010	20,497	8,868	13,755	
	貸室稼働率		%	37%	39%	20%	21%	
	利用者満足度		%	98%	99%	96%	95%	
	特記事項							
	貸室稼働率 貸室の稼働率(多目的室は夜間のみ) 利用者満足度 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

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市揚輝荘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揚輝荘の会		
主な業務内容	名古屋市揚輝荘の管理運営		
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	・施設の運営について、否定的な意見が出ている。
(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	○	○	○	○	×	
2 維持管理	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	・常に清潔に保たれている。 ・設備で消防からの指摘事項の対応報告ができていなかった。 ・樹木管理について手入れが行き届いていない部分があった。
(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	○	○	○	○	△	
3 サービス	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	・入館者が目標の 8 割を下回っている。 ・金券類の管理に不備があった。 ・入館者数で目標を達成 ・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。 ・web の更新の遅さを指摘する市民意見があった。 ・市民から指摘された事項に対して対応が不適切であった案件があった。
(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	○	○	○	○	○	
4 経費等	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	・再委託届の提出がなかった。 ・業者と再契約した契約期間が、指定期間外までになっていた。
(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	揚輝荘開荘 100 年を記念したポスターを作成し市内各所に配布したほか、「揚輝荘 100 年」を冠にした企画事業を実施したが、北園で建物調査及び応急修繕工事を実施したことや、天候不順の影響もあり、入館者数は前年度に続き減少した。また、金券類出納簿の管理においても観覧券の在庫数の確認において不備が発生した。 しかしながら旅行会社への営業が、旅行会社との観光券契約の締結に繋がるなど、利用促進については努力がみられたほか、利用者アンケートでは前年度に引き続き高い満足度が得られている。 平成 30 年度は、揚輝荘誕生 100 周年という記念すべき年にあたるため、アンケート結果から利用者ニーズを分析し、効果的な広報と魅力的な企画事業を実施することで、入場者数の増加を期待したい。
30 年度	昨年度は揚輝荘誕生 100 周年という記念すべき年であり、市内各所にポスター等を配布したほか、「揚輝荘 100 周年」を冠にした企画事業を実施し、その結果入館者数は前年度よりも増加し、目標入場者数を達成することができた。また、利用者アンケートでも前年度に引き続き高い満足度が得られており、今後も引き続き質の高いサービスを期待したい。 管理面については、市へ再委託届の提出がされていないことや、貸室使用料の徴収時期が利用者ごとと異なるなどの不備が見られたことから、今回指摘した事項を改善し、管理面における質の向上も期待する。
元年度	令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大対策による臨時休館があったものの、旅行会社などへの施設 P R を積極的に言い、団体客の誘致に努めた結果、入館者数を前年度よりも増加することができた。 また、管理面においても、前年度に指摘した事項についても改善され、概ね適切に施設の維持管理が行われている。 今後も来館者の分析や効果的な広報に努め、さらなる利用促進を期待したい。
2 年度	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、コロナウイルス対策としてマスクの着用、手の消毒、体温測定と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。 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。
3 年度	令和 3 年度も新型コロナウイルス対策を適切に実施し、安心安全な施設運営に心がけた。 しかしながら、地域との連携の部分では地域から孤立しているという意見があった。また、建物の維持管理の部分では、点検報告の指摘に対しての対応が不十分な部分が見受けられたほか、樹木の管理についても手入れが行き届かない部分があるなど施設管理の精度の改善を期待したい。 市民からの指摘に対し、対応が不適切であった案件も発生していることから、今後は適切に対応し、再発防止に努めていただきたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等
平成 29 年度は、施設入館者数が目標を下回ったが、旅行会社などへの P R を精力的に行い、令和元年度は新型コロナウイルス感染対策で約 1 か月の臨時休館期間があったが、入館者の目標である 2 万人を達成することができた。その後は新型コロナウイルス感染症の影響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 19,710 人 H29 17,700 人 H30 20,010 人 R 元 20,497 人 R2 8,868 人 R3 13,755 人

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

平成 29 年度において、支出超過となったが、それ以外の年度は概ね計画通りの収支状況を達成した。施設管理において、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。

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

来館者へのアンケート調査では、満足度は非常に高い結果であった。しかしながら、「揚輝荘は近寄りがたい」「地域に寄り添った運営をしてほしい」という意見が出ていることから、今後は適切な対応を心がけていただきたい。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

入館券の在庫管理や貸室使用料の徴収時期が利用者ごとに異なっていたなどの不備があったが、指摘後は管理体制が改善された事など施設運営の基本的な部分に関しては概ね良好に行われている。

指定管理者の管理運営状況を確認するための実地検査時のヒアリングでは、管理は適切に行われているということであったが、施設の維持管理の面で、設備点検報告の指摘に対しての対応が不十分な部分が見受けられたほか、関係団体との連携の部分では、施設の運営について否定的な意見も出ていることなどから、施設の維持管理の精度の向上並びに地域に寄り添った施設の運営に努めて欲しい。