

評価シート（年度評価）

名古屋市東山荘の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:観光文化交流局>

指定管理者	公益財団法人名古屋市文化振興事業団		
主な業務内容	名古屋市東山荘の管理		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和7年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 施設利用	(1) 法令等の遵守	法令等を遵守しているか。	○	
	(2) 利用料金	利用料金は適切に管理されているか。	○	
2 職員体制	(1) 職員体制	職員の配置等体制及び研修が適切に保たれているか。	○	
3 維持管理	(1) 施設の維持管理	建物・設備が適切に維持管理されているか。	○	
	(2) 再委託業務	再委託した業務が適正に履行されているか。	○	
	(3) 備品等物品の管理	備品等物品が適切に管理されているか。	○	
4 サービス	(1) 利用実績	当初の計画通りの利用実績が達成されているか。	○	
	(2) 事業計画実施状況	提案した計画通り実施されているか。	○	
	(3) 提案事業	提案した計画通り実施されているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	各種媒体による情報提供が適切に実施されているか。	○	
	(5) 利用者満足度・苦情・要望の把握・対応	利用者の満足度、苦情・要望を受けて、迅速に対応できているか。	○	
5 経費	(1) 執行状況	経費が適切に管理されているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
主催事業では、茶会だけでなくコンサートや落語会を開催する等、普段施設を利用していない層が気軽に施設に足を運んでもらうための事業を多数実施している点が評価できる。 また、写真映えする施設の魅力を活かしたSNSでの情報発信、広報・PRに努めている。

施設の現状

東山荘

施設の現状	施設概要							
	市民の茶道、花道等の伝統的芸術の振興を図るために設置された施設です。具体的には、茶室や和室等の施設の貸出や、市民茶会等の主催事業を実施しています。							
	市の収支状況(千円)（5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	
	14,484	0	14,484	0	10	14,474	14,484	4,179
	特記事項							

管理運営指標の状況	取組状況					
	指標	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	利用率(全室の平均)	%	59.6	71.1	79.9	76.5
	収支率	%	14.2	20.4	25.0	29.1
	特記事項					

※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）

名古屋市東山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：觀光文化交流局＞

指定管理者	公益財団法人名古屋市文化振興事業団		
主な業務内容	名古屋市東山荘の管理		
評価対象期間	平成 30 年 4 月～令和 6 年 3 月	指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 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
		平成 30 年度	令和 元 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	
1 施設利用								
	(1) 法令等の順守	○	○	○	○	○	○	
	(2) 利用料金	○	○	○	○	○	○	
2 職員体制								
	(1) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
3 維持管理								・貸出用備品の再整理を実施。(H30)
	(1) 施設の維持管理	○	○	○	○	○	○	
	(2) 再委託業務	○	○	○	○	○	○	
	(3) 備品等物品の管理	◎	○	○	○	○	○	
4 サービス								
	(1) 利用実績	△	—	—	—	—	○	・耐震等改修工事等の影響により、利用率 69.3%で対前年度比 5.4 ポイント減(H30) ・利用者からの意見を受け、貸出備品一覧（写真付）を作成(R1)
	(2) 事業計画実施状況	○	○	○	○	○	○	
	(3) 提案事業	○	○	○	○	○	○	
	(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	○	
	(5) 利用者満足度・苦情・要望の把握・対応	○	◎	○	○	○	○	
5 経費								
	(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 30 年度	耐震改修等工事の影響や、写真撮影等の伝統文化以外での利用の減少に伴い、利用率は計画値・前年度実績ともに下回ったが、最も利用率の高い第一和室の利用率は90.9%、和室3室の平均利用率も89.9%と高い水準を維持した。 毎年開催している市民茶会では、リニューアルした東山荘をPRするとともに、ボランティアや大学等と協働し、市民参画や伝統文化に触れる機会を創出した。また、雑多な貸出備品の配置等を見直し、利用者のサービス向上に努めた。
令和元 年度	主催事業では、「東山荘まつり」や「市民茶会」を通じて市民が茶道等の伝統文化に気軽に触れる機会を創出し、伝統文化の振興を図った。また、「おでかけ市民茶会」や「名古屋お茶会スタンプラリー」で東山荘の利用者以外にも施設の魅力を発信した。この結果、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける前の1月末時点での利用率は75.0%と計画値・前年実績値ともに上回った。 今年度は「貸出備品が分かりにくい」という利用者の意見を受け、写真付の貸出備品一覧を作成し、利便性の向上に努めた。また、利用者からの要望を元に初日受付を先着申込から抽選申込に変更し、公平性を確保しながら利用者の要望に迅速に対応した。
令和 2 年度	新型コロナウイルス感染症の影響を受けて茶道や華道などでの利用が減少した一方で、施設の景観を目的にした結婚式の前撮り等の撮影での利用が多数あった。施設紹介動画の制作・配信を通じて施設の魅力発信を行っており、幅広い世代からの認知度向上に努めている。 施設事業については、茶道という飲食を伴う内容であったことから実施が難しく、全て中止となった。今後は、感染症への対策を講じて事業を展開していくことが期待される。 なお、利用実績については、感染症の影響により評価を実施することが困難であるため、評価しないものとする。
令和 3 年度	お客様満足度調査で、「とても満足」又は「満足」が、職員の対応においては 99.5%、施設等全般においては 99.5%、「再度利用したいか」の問いにも 99.2%の方が「はい」を選択するなど高評価となっており、引き続き利用者目線に立った施設運営を期待したい。 なお、利用実績については、感染症の影響により評価を実施することが困難であるため、評価しないものとする。
令和 4 年度	東山荘まつり秋 2022 では、お茶会での利用にとどまらず、伝統文化や建築、音楽など、様々な場面での東山荘の利用方法を提案しており、伝統文

	化に触れることのできる場としての利用価値を発信していることが評価できる。 なお、利用実績については、感染症の影響により評価を実施することが困難であるため、評価しないものとする。
令和5年度	主催事業では、茶会だけでなくコンサートや落語会を開催する等、普段施設を利用していない層が気軽に施設に足を運んでもらうための事業を多数実施している点が評価できる。 また、写真映えする施設の魅力を活かした SNS での情報発信、広報・PR に努めている。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
平成 30 年度は耐震改修等工事の影響を受け、令和 2 年度から令和 5 年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、施設の特性を活かし SNS での広報に努め、利用促進を行っている。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
効率的な施設運営に努め、概ね計画通りの収支率を達成した。

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
指定管理者として組織全体で接遇研修を積極的に行い、利用者目線の管理を行うなどサービス面の強化を図り、利用者満足度調査では概ね「満足」の回答を得た。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和 2 年度の施設事業については全て中止となったが、施設の景観を活かし、結婚式の前撮り等撮影でのご利用をいただくなど、コロナ禍に対応した施設運営がなされていた。 主催事業で落語や音楽等の事業を実施し、利用の多いお茶会以外での利用を促進している点も評価できる。 また、利用者からの意見を受け、写真付きの貸出備品一覧を作成するなど、利用者の声に寄り添った施設運営ができている。