

徳川園の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者名	徳川の杜グループ		
主な業務内容	徳川園の管理運営業務		
施設の所在地	名古屋市東区徳川町1001		
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30年4月～令和4年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
管理体制及び協働	1 管理体制	職員配置 緊急時の体制 人材育成等	○	徳川園事務所が主催して専門家による庭園講座を開催した。 ガイドボランティアが新規に4名加入した。 ボランティアによる生け花等の展示により徳川園の魅力向上に寄与している。
	2 協働	市民等との協働		
維持・管理運営等	1 維持管理	園内清掃	◎	細やかな池の水底清掃や枯葉取りにより水の透明度を維持している。 休園時に水景清掃や高圧洗浄機による園路清掃、竹垣やパーゴラの修繕・新設を実施した。 四睡庵の聚楽壁修繕工事や築地塀のクラック修繕・瓦の交換工事等施設の保全工事を実施した。 きめ細やかな害虫対策や剪定により景観を維持している。
		建物・設備の管理		
		保守・点検・修繕		
		植物管理		
		管理水準の維持		
		関係書類の調製・保管		
	2 運営管理	利用者アンケートの実施	○	窓口では、コロナ対策を講じている。 定例アンケートでは、庭園の感想として「期待以上・期待どおり」合わせて97%となった。 職員が園内で来園者に積極的に声がけし、徳川園の施設等について説明している。
		利用者ニーズの把握と反映		
		利用者サービス向上策		
		接客・接客向上の取組み		
		苦情・要望に対する適切な処理		
	3 この施設特有の管理	庭園の管理	◎	現地の美観とコンセプトに配慮した花菖蒲の新品種を導入するなど、庭園に合った水生植物・地被植物の補植、新植を行っている。 植物・景石・灯籠等の名板を多数設置している。 鯉のぼり、蚊やり豚、風鈴、竹行灯、正月の花餅など日本の季節を感じさせる演出を心がけている。 ソテツの菰巻を4種実施し、その説明看板を設置するなど、日本庭園の魅力を発信している。
		めざす公園像への取組み		
4 魅力増進・利用促進	魅力の増進策	◎		
	イベント等の実施			
	利用者への広報・情報提供の実施			
5 収納金の処理業務	現金等の取扱い	○	収納金の処理業務について、閉園後すぐに各窓口で確認作業を行い、さらにその後管理事務所担当を変えたうえで確認作業を行う等、工夫を行っている。	
	関係書類の調製・保管			
自主事業	1 自主事業	事業計画に基づく自主事業の実施	○	
		集客対策への効果		
		自主事業の収支及び還元		
収支	1 収支	経費節減策	○	落葉リサイクル堆肥等に取り組むことによりごみの排出量の抑制を継続している。植物管理に無償の肥料を積極的に活用している。
		年間収支		
その他	1 その他	法令・協定の遵守	○	
		事業計画との比較分析		

【総合評価】

きめ細かい植物管理や、様々な工夫をしながら庭園の維持管理作業を行った成果として、利用者の満足度が非常に高かったことは評価したい。徳川美術館、蓬左文庫、徳川園で連携を図りながら利用者サービスを向上させており、さらに、庭園技師を徳川美術館講座講師として令和3年度に派遣できるよう調整し、連携を深めたことは評価できる。今後、3施設にとどまらず地域連携を更に推進してほしい。

また、アフターコロナのインバウンドの再開にしっかりと対応できるように、近隣施設とのさらなる連携強化に現段階から取り組むとともに、イベントについては、常に評価と改善を行いながら、さらなる魅力増進と利用促進を図られたい。

# 施設の現状

## 徳川園

施設の現状	施設概要							
	<p>名古屋城本丸の東約3kmの地にある徳川園は、徳川御三家筆頭である尾張藩第二代藩主光友が、元禄8年(1695)に自らの隠居所として大曾根屋敷を造営したことを起源としています。光友の没後、この地は尾張藩家老職の成瀬、石河、渡邊三家に譲られました。明治22年(1889)からは尾張徳川家の邸宅となりました。昭和6年(1931)名古屋市は、第十九代当主義親から邸宅と庭園の寄付を受けた後、改修整備を行い、翌年「徳川園」として一般公開しましたが、第二次世界大戦の大空襲によってほとんどの建物や樹林などが焼失してしまいました。</p> <p>戦後、現代的な都市公園として改修し、市民に利用されてきた徳川園は、平成13年(2001)から日本庭園として再整備を行い、平成16年(2004)に開園しました。</p> <p>当園は、矢田川の河岸段丘を生かした高低差のある地形、既存の照葉樹の森、立体的に迫る大きな岩組みが特徴で、変化に富んだ景観を劇的に展開する構成としています。</p>							
	市の収支状況(千円) (2年度決算見込み額)							
	支出			収入				利用料金
指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計		
127,315	-	127,315	32,538	6,722	88,055	127,315	—	
特記事項								
平成22年度から指定管理者制度を導入								
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		
	入園者数	人	300,027	337,986	330,850	147,740		
	利用者1人あたり運営費	円	391	370	385	862		
特記事項								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

徳川園における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者	徳川の杜グループ
主な業務内容	徳川園の管理運営業務
評価対象期間	平成30年4月～令和3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
	30年度	元年度	2年度	
1 管理体制及び協働	30年度	元年度	2年度	<p>【30年度】 周辺施設（美術館、蓬左文庫）との合同防火訓練を実施した。また、本部の研修や徳川園独自の研修など数多く実施した。 ガイドボランティアの育成に努めた。</p> <p>【元年度】 研修を多数実施し、適切な人材育成を行っている。また、ガイドボランティアの育成・協働に力を入れている。 幼稚園・小中学校・高校と教育施設との連携も積極的に行っている。</p> <p>【2年度】 徳川園事務所が主催して専門家による庭園講座を開催した。 ガイドボランティアが新規に4名加入した。 ボランティアによる生け花等の展示により徳川園の魅力向上に寄与している。</p>
職員配置	○	○	○	
緊急時の体制	○	○	○	
人材育成等	○	○	○	
市民等との協働	○	○	○	
2 維持管理	30年度	元年度	2年度	<p>【30年度】 年間を通して、適切な管理を行っていた。 施設の不具合などには早期に対応し、来園者への影響を最小限に努めていた。 植物の新品種導入にも努め、植物の種類数の増加に努めている。</p> <p>【元年度】 落葉清掃等細やかに実施されている。また、垣根や側溝の高圧洗浄機による清掃など予防保全が行われている。 きめ細やかな病虫害対策がされている。 松・藤・牡丹・花菖蒲等、植物の特性に合わせた剪定・管理がされており、美しく保たれている。 大池（龍仙湖）の水質改善に力を入れている。</p> <p>【2年度】 細やかな池の水底清掃や枯葉取りにより水の透明度を維持している。 休園時に水景清掃や高圧洗浄機による園路清掃、竹垣やパーゴラの修繕・新設を実施した。 四睡庵の聚楽壁修繕工事や築地塀のクラック修繕・瓦の交換工事等施設の保全工事を実施した。 きめ細やかな害虫対策や剪定により景観を維持している。</p>
園内清掃	◎	◎	◎	
建物・設備の管理	◎	◎	◎	
保守・点検・修繕	◎	◎	◎	
植物管理	◎	◎	◎	
管理水準の維持	◎	◎	◎	
関係書類の調製・保管	◎	◎	◎	
3 運営管理	30年度	元年度	2年度	<p>【30年度】 イベント時や通常開園時のアンケートの他、ご意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めた。 酷暑対応として、ミスト設置や、うちわの貸出、注意喚起を実施した。 また、イベント時に夜間開園や臨時開園を行うなど、利用者サービス向上に努めた。</p> <p>【元年度】 アンケートを適切に実施・分析し、意見を反映させている。 夏場にミストを設置する、一輪挿しを飾る、写真スポットを魅力的に演出するなど、利用者目線で様々な工夫がされている。</p> <p>【2年度】 窓口では、コロナ対策を講じている。 定例アンケートでは、庭園の感想として「期待以上・期待どおり」合わせて97%となった。 職員が園内で来園者に積極的に声がけし、徳川園の施設等について説明している。</p>
利用者アンケートの実施	○	○	○	
利用者ニーズの把握と反映	○	○	○	
利用者サービス向上策	○	○	○	
接客・接客向上の取組み	○	○	○	
苦情・要望に対する適切な処理	○	○	○	
個人情報の適切な管理	○	○	○	

	30年度	元年度	2年度	
4 この施設特有の管理				<p>【30年度】 日本庭園にふさわしい和をイメージした催事を企画し、取り組んだ。盆（才）展や平曲演奏、葉拓教室、武家装束展など新規の取り組みを含め、充実した催事を実施した。 猛暑や台風など天候に恵まれない中、入園者数が大幅に増加した。 イベントチラシのデザインに工夫がみられる。またSNS等の発信頻度や内容について、戦略的に考えて実施している。</p> <p>【元年度】 新規植物を導入・撤去した虎仙橋の床材をベンチ等に再利用するなど様々創意工夫した。 名古屋の歴史文化拠点としての魅力発信として、年間を通じてイベントを開催し、その都度、雛飾り、鯉のぼり、花餅など、園内随所に季節感のある演出を実施。 イベント広報にも力を入れている。（報道各社へのニュースリリース、ポスター・チラシの魅力向上、美術館・蓬左文庫との連携、SNSの活用）</p> <p>【2年度】 現地の美観とコンセプトに配慮した花菖蒲の新品種を導入するなど、庭園に合った水生植物・地被植物の補植、新植を行っている。 植物・景石・灯籠等の名板を多数設置している。 鯉のぼり、蚊やり豚、風鈴、竹行灯、正月の花餅など日本の季節を感じさせる演出を心がけている。 ソテツの孤巻を4種実施し、その説明看板を設置するなど、日本庭園の魅力を発信している。</p>
庭園の管理				
めざす公園像への取り組み				
美術館・蓬左文庫との連携				
5 魅力増進・利用促進	◎	◎	◎	
魅力の増進策				
イベント等の実施				
利用者への広報・情報提供の実施				
利用者数の増加				
6 収納金の処理業務	30年度	元年度	2年度	<p>【元年度】 収納金の処理業務について、閉園後すぐに各窓口で確認作業を行うが、さらにその後管理事務所でも担当者を変えたうえで確認作業を行う等工夫を行っている。</p> <p>【2年度】 収納金の処理業務について、閉園後すぐに各窓口で確認作業を行い、さらにその後管理事務所でも担当者を変えたうえで確認作業を行う等、工夫を行っている。</p>
現金等の取扱い	○	○	○	
関係書類の調製・保管				
7 自主事業	30年度	元年度	2年度	<p>【30年度】 利用者要望の多かった飲食販売を行い、人気があった。</p> <p>【元年度】 自然豊かな園を生かした「昆虫王国」「庭園講座」の実施。また「黒門くらふと市」「鯉えさの販売」「和菓子販売」等を実施し、昨年度以上の収益を上げ、翌年度に全額還元。</p>
事業計画に基づく自主事業の実施				
集客対策への効果	○	○	○	
自主事業の収支及び還元				
8 収支	30年度	元年度	2年度	<p>【元年度】 直営作業による維持管理・修繕工事を積極的に実施。敷き藁（花菖蒲等）、もみ殻（牡丹・花菖蒲マルチング材）を無償提供で利用。</p> <p>【2年度】 落葉リサイクル堆肥等に取り組むことによりごみの排出量の抑制を継続している。植物管理に無償の肥料を積極的に活用している。</p>
経費節減策	○	○	○	
年間収支				
9 その他	30年度	元年度	2年度	
法令・協定の遵守	○	○	○	
事業計画との比較分析				

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	<p>尾張の名園というコンセプトの下、日本庭園としての管理を的確に実施し、良好な水準を維持、向上している点は評価できる。流れ、池の藻等への対策は継続して努力して欲しい。</p> <p>徳川園にふさわしい、様々な工夫をこらしたイベント等を積極的に開催し、また、定例行事に少しずつ新しい要素を加え、新鮮さを保つように努力している。徳川園らしいイベントチラシや、SNSの活用など、広報の面でも来園者増への努力がよくわかる。一方、外国人観光客への情報発信、PR、誘致にもっと取り組んでいくべきである。</p> <p>ガイドボランティアの対応は大きく影響するため、今後もスタッフと合わせサービス提供者側のレベルアップに引き続き努力して欲しい。また、さらに美術館等との連携を深めて、一大名所の地位を築いて欲しい。</p>
令和元年度	<p>きめ細やかな植物管理等を実施することにより、日本庭園の魅力保持に努めており、季節感のある様々なイベントを改良しながら開催している点は評価できる。</p> <p>また、SNSを始めとした広報・情報提供に力を入れるとともに英文発信やポケトークを導入し、外国人来園者のサービス向上に努めている。今後のインバウンド回復に向け、さらなるサービス向上に取り組むことを期待する。</p> <p>新たに商店街との連携に取り組み、集客力向上に努めたが、これからもさらに連携先を広げて欲しい。</p>
令和2年度	<p>きめ細かい植物管理や、様々な工夫をしながら庭園の維持管理作業を行った成果として、利用者の満足度が非常に高かったことは評価したい。徳川美術館、蓬左文庫、徳川園で連携を図りながら利用者サービスを向上させており、さらに、庭園技師を徳川美術館講座講師として令和3年度に派遣できるよう調整し、連携を深めたことは評価できる。今後、3施設にとどまらず地域連携を更に推進してほしい。</p> <p>また、アフターコロナのインバウンドの再開にしっかりと対応できるように、近隣施設とのさらなる連携強化に現段階から取り組むとともに、イベントについては、常に評価と改善を行いながら、さらなる魅力増進と利用促進を図られたい。</p>

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

魅力あるイベントや周辺施設等との連携、積極的な広報を通して、入園者数増に努めたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により入園者数が大幅に減少した。

《入園者数》 平成30年度：337,986人 令和元年度：330,850人 令和2年度：147,740人

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

令和2年度において、支出超過となった。

職員の直管作業での維持管理・修繕や、リサイクル堆肥を積極的に活用するなどの経費削減に努めた。

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

「植物の管理」「施設の管理」「スタッフへの対応」に対する利用者へのアンケート結果では、指定管理期間を通じて、9割以上の方から「大変満足」または「満足」の評価を得ており、利用者満足度は高い。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

維持管理面では年間を通し施設の不具合等への早期対応により来園者の快適な利用に努めた。植物管理においては、徳川園の特性を生かした修景や特に花しょうぶの導入などに積極的に取り組み、行き届いた清掃や植物毎の特性に合った管理により庭園の美しさを保持してきた。また、龍仙湖の浮遊藻対策などの水環境改善の取り組みが着実に成果をあげてきたことも評価できる。

魅力増進の取り組みに関しては、イベントチラシのデザインの工夫から始まり、徳川美術館や蓬左文庫との連携強化、植物や景石、灯籠の名板設置、冬期の来園者増を狙ったソテツ菰巻の実施等工夫してきた。また、SNSを始めとする広報にも力を入れ、様々なイベントを実施してきたことも評価できる。