

評価シート（年度評価）

名古屋市旧川上貞奴邸の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:観光文化交流局>

| | | | |
|--------|-----------------|--------|----------------|
| 指定管理者 | アクティオ株式会社 | | |
| 主な業務内容 | 名古屋市旧川上貞奴邸の管理運営 | | |
| 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28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。 | ○ | 川上貞奴・福沢桃介関連施設や文化のみち施設等との事業連携や広報協力を実施した |
| | (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。 | ○ | |
| | (2) 警備業務 | 安全で安心感のある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。 | ○ | 新聞・雑誌・テレビ等のメディアへの積極的なアプローチにより幅広く広報・PRを行い、利用促進に繋がった。 |
| | (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。 | ○ | |
| | (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>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により目標値には届かなかったものの、新聞社やテレビ番組の取材を積極的に受ける等の広報・PRにより対前年度比116%と増加した。また、アンケート調査による利用者満足度は高い数値を維持しており、適切な施設運営がなされている。</p> <p>企画事業については、毎年好評を得ている企画を引き続き実施しリピーターの獲得に努めるとともに、「名古屋伝統工芸まつり」のような展示と体験を融合させた新たな企画を実施することで、若年層を含めた新規来館者の獲得に繋がった。今後も引き続き来館者の分析を行い、効果的な広報や企画事業の実施に努め、更なる利用促進や知名度の向上に期待したい。</p> |

施設の現状

名古屋市旧川上貞奴邸

| 施設概要 | | | | | | | | |
|--|--|-------|--------|--------|---------|--------|--------|-------|
| 施設 の 現 状 | <p>名古屋市旧川上貞奴邸は、「日本の女優第一号」川上貞奴と「電力王」福沢桃介が大正時代に暮らした和洋折衷の邸宅で、平成12年2月に所有者から建物の寄付を受け、東区榑木町に移築・復元し、平成17年2月に開館しました。</p> <p>創建当初の川上貞奴邸を復元して歴史的建築遺産を展示公開するとともに、「文化のみち」の拠点施設および貞奴関係の展示や郷土ゆかりの文学者の資料展示施設として活用しています。</p> | | | | | | | |
| | 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 |
| | 29,934 | 3,196 | 33,130 | 0 | 0 | 33,130 | 33,130 | 2,887 |
| 特記事項 | | | | | | | | |
| <p>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28年4月1日から令和5年3月31日)</p> | | | | | | | | |
| 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 | 32,686 | 28,252 | 14,322 | 16,571 | | |
| | 貸室稼働率 | % | 32% | 40% | 35% | 38% | | |
| | 利用者満足度 | % | 98% | 99% | 97% | 98% | | |
| | 特記事項 | | | | | | | |
| <p>利用者満足度 アンケートで「スタッフの印象」と「展示(2種)」について「満足」「まあ満足」と回答した人の割合の平均</p> | | | | | | | | |

※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）

名古屋市旧川上貞奴邸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 | アクティオ株式会社 | | | | | |
| 主な業務内容 | 名古屋市旧川上貞奴邸の管理運営 | | | | | |
| 評価対象期間 | 平成 28 年 4 月 | | 指定管理期間 | 平成 28 年 4 月 | | |
| | ～ 令和 4 年 3 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 |
|-------------------|------|------|------|-----|-----|-----|---|
| | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | |
| 1 基本事項 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | ・臨時休館の情報を近隣施設・店舗に電話連絡する等、日頃から関係団体等と密に連携している。 ・川上貞奴・福沢桃介関連施設や文化のみち施設等との事業連携や広報協力を実施した |
| (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 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | ・職員の巡回による状況確認・こまめな清掃により、快適な環境保持に努めた。 |
| (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 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | ・新たな連携企画や広報活動を積極的に行った。 ・利用者満足度アンケートで 100%の満足度が得られた。 ・入館者の意見を新規企画事業に反映した。 ・前年(H29)度実績を大きく上回る数の企画事業を実施。多様な層の掘り起こしの姿勢も見られた。 ・新聞・雑誌・テレビ等のメディアへの積極的なアプローチにより幅広く広報・PRを行い、利用促進に繋がった。 |
| (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 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | ・電力会社の変更等、経費削減の努力がなされている。 ・費用を押さえながら多くの企画事業を実施する等、経費削減の努力がみられる。 |
| (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） | |
|---------------------------|---|
| 28年度 | 他施設との連携企画を新たに試みたり、広報活動に積極的であるなど、新たな入館者獲得に努めていることは評価できるが、入館者数は昨年度より減少した（対前年度比 91%）。アンケート調査による利用者満足度は 100%が維持されており、施設の管理運営は適切であると判断できるが、利用者減少の分析をさらに実施するなど、更なる利用促進への努力に期待したい。 |
| 29年度 | 企画事業については気軽に体験できる新規企画の実施・新たな広報先を獲得するなど入館者数増加に向けての姿勢は評価できるが、入館者数は天候不良などのため昨年度より減少した（対前年度比 91%）。アンケート調査による利用者満足度は、高い満足度が維持されており、業務改善を行う姿勢も見受けられる。施設とともに文化のみちの認知度を向上させる取り組みにも期待したい。 |
| 30年度 | 平成 30 年度の入館者数は対前年度比 106%と増加しており、アンケート調査による利用者満足度も高い満足度が維持されている。 企画事業では若年層や家族連れをターゲットとしたワークショップや外国人向けの体験講座などにも取り組んでおり、事業数の増加に加え、新たな来館者層の掘り起こしの姿勢が評価できる。 引き続き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。 |
| 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、貸館の利用率は高い数値を維持しており、アンケート調査による利用者満足度も高い満足度が維持されている。 企画事業についても、昨年度に引き続き若年層等をターゲットとしたワークショップや、外国人向けの体験講座を実施したほか、開館 15 周年の節目として開館記念日に多様な催事を実施し、多数の来館者の獲得につなげた。引き続き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 | 令和 2 年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、マスクの着用、検温、手指消毒、密にならないように声掛けや館内の消毒等を実施し、安心安全な施設運営を心掛けた。入館者数や貸室稼働率は目標値に届かなかったものの、アンケート調査による利用者満足度は高い数値を維持しており、適切な施設運営がなされている。 企画事業については、展示を中心に企画し、新聞社など各メディアに積極的にアプローチを行い、幅広く広報・PR することで入館者数の増加に努めた。今後も引き続き来館者の分析を行い、効果的な広報に努め、更なる利用促進や知名度の向上に期待したい |
| 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により目標値には届かなかったものの、新聞社やテレビ番組の取材を積極的に受ける等の広報・PR により対前年度比 116%と増加した。また、アンケート調査による利用者満足度は高い数値を維持しており、適切な施設運営がなされている。 企画事業については、毎年好評を得ている企画を引き続き実施しリピーターの獲得に努めるとともに、「名古屋伝統工芸まつり」のような展示と体験を融合させた新たな企画を実施することで、若年層を含めた新規来館者の獲得に繋げた。今後も引き続き来館者の分析を行い、効果的な広報や企画事業の実施に努め、更なる利用促進や知名度の向上に期待したい。 |

3 利用状況等

| 具体的な取り組みや成果等 | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <p>文化のみちの他施設との連携企画を新たに試みたり、外国人向けの体験講座に取り組む等、新たな来館者層の掘り起こしの姿勢がみられたが、指定管理期間当初は入館者数が前年度実績を下回る年が続いた。その後も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。</p> <p>【入館者数】 参考 H27 37,555 人</p> <table> <tr> <td>H28 34,085 人</td> <td>H29 30,886 人</td> <td>H30 32,686 人</td> </tr> <tr> <td>R 元 28,252 人</td> <td>R 2 14,322 人</td> <td>R 3 16,571 人</td> </tr> </table> | | H28 34,085 人 | H29 30,886 人 | H30 32,686 人 | R 元 28,252 人 | R 2 14,322 人 | R 3 16,571 人 |
| H28 34,085 人 | H29 30,886 人 | H30 32,686 人 | | | | | |
| R 元 28,252 人 | R 2 14,322 人 | R 3 16,571 人 | | | | | |

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 29 年度から電力会社の変更を行ったほか、庭部分の除草を可能な限り職員が実施するなど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

アクティオ株式会社全体で接遇研修を積極的に行うことで、利用者の目線の管理運営を行い、平成 28 年度の利用者満足度調査で満足度 100%を達成し、それ以降の調査結果でも 97%以上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

入館者数については、新型コロナウイルス感染症の影響などで満足のいく実績とはならなかったが、企画事業について新聞社など各メディアに積極的にアプローチを行い、幅広く広報・PR することで新たな来館者層を掘り起こそうという姿勢はみられた。

施設の維持管理面においても、設備の保守点検や清掃、植栽等の維持管理も適切に実施され、安定した施設管理が実施された。

新型コロナウイルス感染症対策として施設を臨時休館した際は、臨時休館の情報を近隣施設・店舗に電話連絡したほか、周辺施設の情報収集を行い施設への問い合わせがあった際には近隣の情報についても提供する等、日頃から周辺の関係者等と密に連携している点が評価できる。