

評価シート（年度評価）

白鳥庭園の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者名	しろとりの杜グループ		
主な業務内容	白鳥庭園の管理運営業務		
施設の所在地	名古屋市熱田区熱田西町2番5号		
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30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
管理体制及び協働	1 管理体制	職員配置	○	外部アドバイザーによる技術指導や茶道研修、庭師と清掃担当者の合同勉強会、松の剪定実技講習など、日本庭園に即した研修を実施し、職員の日本庭園に対する意識向上を図るとともに、職人が手作業で生垣の刈込を行うなど、個々の技術向上と継承に努めている。 コロナ対策として、相互応援のための訓練を他施設と実施するなどの危機管理もなされている。
		緊急時の体制		
		人材育成等		
維持・管理運営等	2 協働	市民等との協働		
	1 維持管理	園内清掃	◎	景観カルテに基づき、エリアの特性に応じた景観管理を行うとともに、季節ごとに見ごろの花を際立たせる「魅せる」植栽管理に努めている。 また、継続的に取り入れている松の担当者制度は、個々の松の健康管理から樹形形成まで一貫した管理を行うことで、きめ細かな管理を行うことができるとともに、担当者のスキルアップにも繋がっている。
		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	◎	コロナの影響等により、ガイドツアーが実施できない場合に、ガイドボランティアの代替となる詳細なガイドブックを作成し、感染リスクを低減しながら楽しめる仕組みづくりを実施した。 撮影の行為許可の申請受付業務が増大することとなったが、事前説明を丁寧に行い、土木事務所とも調整し混乱なく業務を進めた。 また、個々の職員がマニフェストを掲げることで職員の接客意識の向上を図るとともに、高齢者疑似体験講習会の受講や、筆談アプリ・翻訳アプリを取り入れるなど、様々な立場の方の視点に立ったサポート体制の整備に努めている。
		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		
		個人情報の適切な管理		
	3 この施設特有の管理	庭園・茶室の管理	◎	清羽亭の障子や地袋の張り替え、畳の取り換え、茶釜・炉壇の修繕などを集中的に行った。清羽亭においては、開園当時の備品の入手が困難となる中で、同じデザインのものを個別に作成するなど、施設の保持に努めている。 コロナ禍におけるイベントでは、展示会を中心とし、茶道や華道の伝統的な展示と現代アートの融合を図るなど、展示内容を工夫して庭園の新たな魅力発見に取り組んだ。
		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		
		利用者数の増加		
	5 収納金の処理業務	現金等の取扱い	○	還付事務が増大したが、適切に現金の管理、書類の作成等が行われた。
		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	○	第3水曜日の臨時開園、オンラインを併用した講習会の開催や俳句募集など、地域を超えた幅広い客層の確保に努めた。 インスタ映えを意識した喫茶メニューの開発やオリジナルの抹茶セットを提供するなど、魅力向上にも努めている。
		集客対策への効果		
		自主事業の収支及び還元		
		便益施設の管理運営		
収支	1 収支	経費節減策	○	
		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】

外部アドバイザーや松の担当者制度などを取り入れることにより植物管理の質の向上を図り、日本庭園に必要とされるきめ細かな維持管理に努めた。

また、オンラインイベントや、コロナ禍に対応したセルフガイドツアーのための詳細ガイドブックを作成するなど、感染防止に配慮しながら事業の充実に努めたことも評価したい。

引き続き、名古屋学院大学をはじめとした地域との連携や、SNSなどを活用した効果的な情報発信により、庭園の魅力を高められたい。

施設の現状

白鳥庭園

施設の現状

施設概要							
白鳥庭園は、文化の香り高いまちづくりの一環として昭和58年から整備が進められ、敷地面積約3.7haと市内随一の規模を誇る日本庭園として平成3年4月14日に全面開園したものです。 当園は、池泉廻遊式庭園で、名古屋を中心に中部地方の地形をモチーフにしており、庭園の西南端にある小高い築山を「御嶽山」、そこから流れる川を「木曽川」、川の水が注ぎ込む池を「伊勢湾」に見立て、“水のストーリー”をつくり出しています。 当園の核となる施設としては、汐の満ち干きにより刻々と変化する水景を楽しむ「汐入の庭」があり、汐入亭では、抹茶、コーヒーなどを飲みながら、汐入の庭の眺めを楽しむことができます。							
市の収支状況(千円)（3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	
99,321	-	99,321	31,498	814	67,009	99,321	—
特記事項							

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
利用者1人あたりの運営費		円	659	615	1,045	838
入園者数		人	147,927	161,450	95,012	118,518
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）

白鳥庭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	しろとりの杜グループ
主な業務内容	白鳥庭園の管理運営業務
評価対象期間	平成30年4月～令和4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 管理体制及び協働		30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】防災会議を開き、具体的な動きの整理・共有や訓練を行った。他都市の庭園見学の研修や、外部アドバイザーの技術指導が実施されている。ガイドボランティアの育成に努めたり、商店街や大学等と連携した協働活動を行った。 【元年度】各種会議を開催し、緊急時の体制や情報の共有がなされている。他都市の庭園の見学などの研修や外部アドバイザーの技術指導、庭園管理の講習会の実施し人材育成に努め、地域企業や商店街、大学と連携したプロジェクトや、生涯学習センターや各学校と協働で活動を実施している。 【2年度】外部アドバイザーの技術指導や、他都市の庭園の見学、庭園講習会を実施した。地域団体や学校、企業等と積極的に交流し、情報交換や協力関係づくりに努め、良好な関係を築けている。入園券広告や巡回バス、消毒の提供など、企業協力を得ることができた。 【3年度】外部アドバイザーによる技術指導や茶道研修、庭師と清掃担当者の合同勉強会、松の剪定実技講習など、日本庭園に即した研修を実施し、職員の日本庭園に対する意識向上を図るとともに、職人が手作業で生垣の刈込を行うなど、個々の技術向上と継承に努めている。コロナ対策として、相互応援のための訓練を他施設と実施するなどの危機管理もなされている。
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	3年度	【30年度】木橋のメンテナンスや庭園灯のLED化により予防保全に努めた。松の剪定において継続的に担当者制を設けるなど、良好な管理に努めた。また、エリアごとの景観管理や、複数の外部アドバイザーによる指導などにより、良好な景観を維持した。 【元年度】あみ柵など修繕時には景観に配慮した方法で実施し、庭園灯のLED化や汚水管の清掃を適宜実施し予防保全に努めた。また、エリアごとの景観管理や、複数の外部アドバイザーによる指導などにより、良好な景観を維持した。 【2年度】各種竹垣補修、苔張りにより庭園らしい景観が維持されている。くすのき橋手すりの補強、清羽亭渡り廊下の補修、汚水管清掃などこまめな予防保全的修繕を行った。松の剪定において継続的に担当者制を設け、丁寧な管理を行った。自動芝刈機を導入し、頻度の高い管理に努めた。エリアごとの景観管理や、外部アドバイザーによる指導により良好な景観を維持した。 【3年度】景観カルテに基づき、エリアの特性に応じた景観管理を行うとともに、季節ごとに見ごろの花を際立たせる「魅せる」植栽管理に努めている。また、継続的に取り入れている松の担当者制度は、個々の松の健康管理から樹形形成まで一貫した管理を行うことで、きめ細かな管理を行うことができるとともに、担当者のスキルアップにも繋がっている。
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	3年度	【30年度】イベント時のアンケートの他、ガイドツアー時に利用者意見のヒアリングをするなど、積極的に利用者ニーズの把握に努め、結果を見やすく掲示している。民間飲食店の店長を講師とした接遇研修などを実施し、日常的に、利用者への気持ちの良い接客を心掛けている。 【元年度】イベントやガイドツアー時にアンケートやヒアリングを行い、利用者意見を聞き、積極的に利用者ニーズの把握等に努め、結果を見やすく掲示している。フリーWi-Fiの新設、茶会備品の貸し出しをするなど、サービスの向上に取り組んでいる。 【2年度】他施設との合同クイズラリーやガイドツアー時にアンケートを実施し、積極的に利用者ニーズの把握等に努めた。結果を見やすく作成して、掲示されている。要望の多い樹名板を季節毎に設置し、HPの植物情報に繋がるQRコードを掲載することで、より丁寧な情報提供ができるようにした。紅葉シーズンの混雑状況緩和のため、駐車案内（周辺道路への看板、チラシへの推奨ルート掲載等）を実施し効果があった。サポートが必要な来園者とのコミュニケーションを円滑に進めるためにタブレットを導入した。 【3年度】コロナの影響等により、ガイドツアーが実施できない場合に、ガイドボランティアの代替となる詳細なガイドブックを作成し、感染リスクを低減しながら楽しめる仕組みづくりを実施した。撮影の行為許可の申請受付業務が増大することとなったが、事前説明を丁寧に行い、土木事務所とも調整し混乱なく業務を進めた。また、個々の職員がマニフェストを掲げることで職員の接客意識の向上を図るとともに、高齢者疑似体験講習会の受講や、筆談アプリ・翻訳アプリを取り入れるなど、様々な立場の方の視点に立ったサポート体制の整備に努めている。
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・接遇向上の取組み						
苦情・要望に対する適切な処理						
個人情報の適切な管理						

4 この施設特有の管理	30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】茶会の開催、伝統文化講習会の実施など、文化的催事を意識して取り組んでいる。国際会議場の利用者の呼び込みや、旅行会社等へのPR活動など、新しい来園者の呼び込みに向けて努力している。
庭園・茶室の管理					
めざす公園像への取り組み					
5 魅力増進・利用促進					【元年度】イベントでの茶会だけでなく、外国人による茶会や中国茶の茶会などさまざまな茶会や伝統文化講習会の実施、文化的催事を新たに企画するなど、意識して取り組んでいる。HPやSNSのほか、他施設と連携してさまざまなPR活動に取り組んでいる。前年度より約13,500人の利用者増、入園者目標の150,000人を達成。（入園者数：161,450人）
魅力の増進策	◎	◎	◎	◎	【2年度】園路のほうき目や露地庭の敷き松葉など、ふさわしい美観の形成に努めている。伝統文化講習会や白鳥寄席など文化的催事に意識して取り組んだ。地元と連携したまちづくりイベントやオンラインを活用したイベントなどを積極的に行っている。
イベント等の実施					
講習会等の実施					【3年度】清羽亭の障子や地袋の張り替え、畳の取り換え、茶釜・炉壇の修繕などを集中的に行った。清羽亭においては、開園当時の備品の入手が困難となる中で、同じデザインのを個別に作成するなど、施設の保持に努めている。コロナ禍におけるイベントでは、展示会を中心とし、茶道や華道の伝統的な展示と現代アートの融合を図るなど、展示内容を工夫して庭園の新たな魅力発見に取り組んだ。
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	3年度	【2年度】還付事務が増大したが、適切に現金の管理、書類の作成等が行われた。
現金等の取扱い	○	○	◎	○	【3年度】還付事務が増大したが、適切に現金の管理、書類の作成等が行われた。
関係書類の調製・保管					
7 自主事業	30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】毎月、第3水曜日を臨時開園したり、体験型謎解きゲームイベントを開催するなど、利用者サービス向上や新たな客層の確保に努めた。
事業計画に基づく自主事業の実施					【元年度】引き続き、第3水曜日を臨時開園したり、体験型謎解きゲームイベントを開催するなど、利用者サービス向上や幅広い客層の確保に努めた。
集客対策への効果	○	○	○	○	【2年度】第3水曜日の臨時開園、謎解きや俳句募集など、利用者サービス向上と幅広い客層の確保に努めた。コロナ禍で厳しい状況においても、予定通りの収益還元を実施した。
自主事業の収支及び還元					【3年度】第3水曜日の臨時開園、オンラインを併用した講習会の開催や俳句募集など、地域を超えた幅広い客層の確保に努めた。インスタ映えを意識した喫茶メニューの開発やオリジナルの抹茶セットを提供するなど、魅力向上にも努めている。
便益施設の管理運営					
8 収支	30年度	元年度	2年度	3年度	
経費節減策	○	○	○	○	【30年度】マルチスタッフによる経費削減に努めた。
年間収支					
9 その他	30年度	元年度	2年度	3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	エリアごとにテーマ、特性に応じた適切な庭園管理や、接遇力の向上を積み重ねて管理水準をレベルアップし、日本庭園の魅力を様々な形で発信していることは評価できる。 地域との協働や連携に積極的に取り組むとともに、お客様を意識した取り組みが行われている。PRが非常に充実していて、ホームページ、SNS等の活用や、フォトスポットの設置はとても良く、また、謎解きゲームの導入なども、新たな客層へのアプローチになり評価できる。 今後は、外国人観光客に対するPRや、夏場の来園者増の対策を検討して欲しい。				
令和元年度	季節により変動する来園者数を課題としてとらえ、月毎の来園者目標数を設定したり、SNSを始めとする各種ツールにより庭園の良さや独自の特色ある行事などを国内外に積極的に情報発信したりすることで、幅広い世代の利用があり、過去の最高の来園者数に達したことは評価できる。 また、地域との協働に積極的である点や庭園の魅力と日本の文化を柱とした多彩な催事を実施して利用者の満足度アップにつなげた姿勢も評価できる。 一方、課題としては魅力の基礎となる庭園管理をしっかりと行うことに加え、老朽化した施設の維持管理への対応について努力が求められるが、引き続き、来園者のニーズを把握しながら改善を重ね取り組んでもらいたい。				
令和2年度	白鳥庭園の特徴である多様な空間(景)を13エリアとして設定し、特徴的な風景を形作る植物管理を進めてきた点や、マツの担当者制は、維持管理の精度アップと担当者の意欲向上の両方の観点で評価できる。 コロナ禍においても、地域と連携したイベントやオンラインを活用したイベントを可能な限り開催し、SNSを活用した発信、インスタ映え写真スポットの設置など、魅力増進・利用促進の積極的な取り組みが見られた。 今後も、きめ細やかな維持管理により庭園としての魅力を高め、市内で誰でも訪れることができる二大日本庭園として、徳川園との連携企画を更に推進し、来訪者の拡大を図られたい。				

令和3年度

外部アドバイザーや松の担当者制度などを取り入れることにより植物管理の質の向上を図り、日本庭園に必要とされるきめ細かな維持管理に努めた。
また、オンラインイベントや、コロナ禍に対応したセルフガイドツアーのための詳細ガイドブックを作成するなど、感染防止に配慮しながら事業の充実に努めたことも評価したい。
引き続き、名古屋学院大学をはじめとした地域との連携や、SNSなどを活用した効果的な情報発信により、庭園の魅力を高められたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

季節ごとの市民茶会や庭園の雰囲気づくり、魅力あるイベントの実施により令和元年度は過去最高の入園者数となった。令和2～3年度は、新型コロナウイルスのまん延状況を見ながら対策を行いイベント等実施した。
《入園者数》 平成30年度：147,927人 令和元年度：161,450人 令和2年度：95,012人
令和3年度：118,518人

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

職員の行う業務の幅を広げ、人件費・修繕費等の抑制に努めた。新型コロナウイルスまん延以降は、中止になったイベント経費を植物管理・清掃・修繕に充てて、庭園の魅力向上に努めた。

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

庭園の管理については「良い」・「非常に良い」が、指定期間を通じて94%を超えるなど満足度は高い。また、アンケート結果を分析し、知名度向上等の課題を洗い出ししたうえで対策を講じ、来園者増加に努めた。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

平成の名園を目指し、専門技術による植物管理を行うとともに松の担当者制を導入するなど、長期的視点を持って人材育成や技術継承に努め、指定管理期間を通して日本庭園に必要とされる質の高い維持管理に取り組んだ。
新型コロナウイルスの感染拡大により、大変厳しい状況下での運営となったが、感染症対策を行いながらイベントの充実に努めた。
また、名古屋学院大学や宮宿会、商店街などとの連携により、愛着度の向上や多様な形での利用促進が図られている。引き続き幅広い層の来園者にお越しいただけるよう努められたい。