

令和2年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

		施設番号	4
部	総合政策部	課	文化観光課

1. 指定概要

施設概要	名称	かわらミュージアム	建設年	平成7年（大規模修繕 年）		
	所在地	近江八幡市多賀町738番地2	利用対象	○全市 地域		
	設置目的	八幡瓦を中心とした瓦技術と文化、歴史を後世に伝え、郷土愛を育み、もって市の教育、芸術、文化、観光等の振興を図る。				
	規模	敷地面積 2,853.0㎡、延べ床面積 1,436.4㎡、階数 地上2階				
	指定管理開始年度	平成24年				
指定管理者	名称	株式会社かんでんジョイナス				
	所在地	大阪府大阪市北区梅田三丁目3番10号				
指定管理業務の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. かわらミュージアムの施設又は設備の使用の許可等に関する業務 2. かわらミュージアムの維持管理に関する業務 3. かわらミュージアムの利用に関する料金の徴収等に関する業務 4. かわらミュージアムの設置目的の達成に資する事業に関する業務 5. かわらミュージアムの利用者の利便性を向上させるために必要な業務 6. その他かわらミュージアムの運営に関し市長が必要と認める業務 					
指定期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和 4年 3月31日 （3年間）					
指定管理料	平成30年度：21,120千円 （資料館・旧西川家住宅と合算）	平成31（令和元）年度：21,120千円 （資料館・旧西川家住宅と合算）	令和2年度：21,120千円 （資料館・旧西川家住宅と合算）	令和3年度：21,120千円（見込） （資料館・旧西川家住宅と合算）		
利用料金制	採用している	選定方式	公募	応募者数	1	

2. 施設の設置目的の達成に関する取り組み【有効性】

		目標と具体的な取り組み(計画)	令和2年度実績	所管課による検証
施設設置の目的達成状況	施設の維持管理業務	<p>[目標] 安全で安心して利用できる施設の維持管理を行う。</p> <p>[具体的な取り組み] ①施設の維持管理業務 ・施設の日常点検と保守管理 ・毎日の清掃作業 ・施設内の樹木の剪定及び除草等 ・設備の定期的な点検</p> <p>②備品の管理業務 ・施設の備品の日常管理</p>	<p>①施設の維持管理業務 ・施設の日常点検と保守管理(随時) ・定期的に施設内外の清掃実施 ・敷地内の樹木の剪定及び除草作業の実施(随時) ・法律で定められた設備の定期点検を専門業者に委託して実施</p> <p>②備品の管理業務 ・施設の備品の日常管理(随時)</p> <p>・施設や設備の維持管理については、市の了解を得た上でそれぞれ専門の業者に委託した。 ・コスト意識を持ち、複数の業者との相見積もりを実施するとともに、市内業者の優先的な採用にも配慮した。 ・利用者の安全確保と景観維持を考慮しつつ、施設管理を行った。</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 事故等なく、適切に維持管理が行われている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>(課題) 建築後25年以上が経過し、建物や設備等に劣化、老朽化や故障等が発生している。</p>
	(施設運営向上業務)	<p>[来館者満足度の向上] ・ホスピタリティ溢れるおもてなし対応の徹底</p> <p>[情報発信、提供の強化] ・職員による簡易解説の実施 ・映像による近江八幡市の紹介。</p> <p>[外国人観光客対応の強化] ・クラウド通訳サービス(英・中・韓)の導入。 ・受付案内、注意事項などの多言語化 ・展示品の英文説明</p> <p>[利用者の声の反映について] ・来館者への積極的なコミュニケーション、アンケートの実施(常設・企画展)、団体・旅行会社(担当・ガイド)へのヒアリング ・定例ミーティングの実施</p>	<p>各種研修の実施 ・情報セキュリティ研修(R2.9)…実際の事例を見ながら、施設に起こり得るトラブルの学習した。 ・マインドアップ研修(R2.11)…接客マナー向上などを目的に、自分達が働く意義を再確認し、来館者が満足する接客施設作りをスタッフ間で共有して、より魅力ある仕事を行うための研修を行った。</p> <p>・職員による、簡易な展示解説の実施</p>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>(課題)</p>
	(提案内容の実施業務) その他の業務 自主事業	<p>職員のアイデアや市民と作り上げていく事業やイベントを開催。 ・現代アートなどの現代絵画や陶芸作品の個展。現代アーティストの個展。八幡堀の景観などの個展。 ・かわら作品の作成。 ・節句人形展示。 ・音楽イベント。 ・地域イベントへの協力(八幡堀まつり)。</p>	<p>・麦わらに糸を通してつなぎ合わせ多面体の立体造形にした「ヒンメリ」の作品展「中川きよの作品展」や、飾り瓦や鬼瓦の魅力を紹介する「近江の瓦にみる美を訪ねて」など企画展を7回実施。</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 瓦に関する企画展を実施することができた。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>(課題) 新型コロナウイルス感染症収束の見通しが立たない中、新たな自主事業のあり方が必要である。</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用促進策)	[営業強化] ・共通チケットの販売 ・旅行雑誌、ネットへの掲載 ・バス会社・鉄道会社への営業	・資料館・旧西川家住宅・かわらミュージアム共通券の推奨。 ・じゃらんnet予約サービスの活用(資料館・旧西川家住宅・かわらミュージアム(かわら体験工房)の共通券を販売)	(よかったと評価できる事項)
		[近隣施設、商店、関係機関との連携強化] ・観光物産協会とのさらなる連携と情報共有 ・八幡堀周辺飲食店、物販店等との連携、協力	利用者数：9,864人(前年度16,472人)	(改善を要した事項と対応)
		[学校団体の受入促進] ・学校団体向け見学プランの開発、パンフレットの作成 [SNSの活用] ・インスタグラムやツイッター等のSNSでの画像発信力の強化 ・景観の良さを存分に活かし、写真撮影スポットとしてPR強化		(課題) 情報発信について、双方で強化が必要である。

3. 効率性の向上に関する取り組み【効率性】

	前年度実績	令和2年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	資料館+旧西川家+かわらミュージアム(合算) 収入合計 36,410,568円 入館料等 13,615,671円 指定管理料 21,120,000円 その他収入 1,548,897円 自主事業収入 126,000円	資料館+旧西川家+かわらミュージアム(合算) 収入合計 31,443,726円 入館料等 7,003,515円 指定管理料 21,120,000円 その他収入 1,301,550円 自主事業収入 11,500円 新型コロナウイルス感染症損失補填 2,007,161円	(改善を要した事項と対応)
	支出合計 39,669,715円 人件費等 27,238,307円 事務費 7,500,306円 管理費 4,638,618円 自主事業費 292,484円	支出合計 35,511,581円 人件費等 25,310,233円 事務費 5,667,946円 管理費 4,203,738円 自主事業費 329,664円	(課題)

4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	
評価頂いている内容	
苦情・意見等	特に苦情はなかったが、利用者に丁寧な説明を要するケースは多々あり、より丁寧な対応を行う。

5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

入口までの通路は、車いすの利用など障がい者や高齢者にとって危険な通路となっている部分があるため、バリアフリー化の要望が出ている。当施設は外観や通路のデザインを見に来られる方もおられるが、必要最低限の安全性は確保できるよう検討を行う。

6. 指定管理者の自己評価コメント

新型コロナウイルス感染症が拡大するという、前例のない事態の中、体制を整え、パーティションやアルコール消毒など感染防止対策を行ってきた。感染症拡大が収まらない状況が続く、外出自粛による、観光客減少が続くことが予想されるが、広告宣伝など効果的な施策を模索しながら、来館者増加につなげる活動を模索していきたい。

7. 所属の総括コメント

前例のない事態の中、様々な対応を行い、例年並みの企画展を実施された。入館者数は大幅に減少したが、感染症対策をしっかり行いつつ、地域の諸団体・関係機関等との連携強化を図り、入館者増加の取り組みを推進されたい。