

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	6
部	総合政策部	課	文化観光課

1. 指定概要

施設概要	名称	重要文化財旧西川家住宅	建設年	旧西川家住宅：宝永3年（1706年）	（大規模修繕 年）
	所在地	近江八幡市新町2丁目19番地	利用対象	全市	地域
	設置目的	市民文化の向上に貢献するため			
	規模	敷地面積：642.38㎡ 延べ床面積：352.00㎡ 各地上2階			
	指定管理開始年度	平成25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	<p>1. 旧西川家住宅の施設又は設備の使用の許可等に関する業務                  2. 旧西川家住宅の維持管理に関する業務                  3. 旧西川家住宅の利用に関する料金の徴収等に関する業務                  4. その他旧西川家住宅の運営に関し教育委員会が必要と認める業務。ただし、郷土の歴史、芸術、民俗、産業、科学等郷土の文化に関する資料の取扱いに関することは除く。</p>				
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・かわらミュージアムと合算）	平成31（令和元）年度：21,120千円 （資料館・かわらミュージアムと合算）	令和2年度：21,120千円 （資料館・かわらミュージアムと合算）	令和3年度：21,120千円（見込） （資料館・かわらミュージアムと合算）	
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>・歴史的建造物、重要文化財を後世に残し伝えていくためにも、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。 ・建物設備の老朽化が激しく来館者の安全を確保するため丁寧な管理や慎重な修理、作業を心がけるとともに、重要伝統的建造物群保存地区内ということをかながみ、市担当者との情報共有した維持管理に努めた。</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 施設の維持管理業務及び備品の管理業務について概ね適切に遂行されている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>(課題) 昭和63年に保存修理を行って以来30年以上が経過し劣化や老朽化が目立つようになってきた。今後、大規模な改修が必要と思われる</p>
	(施設) 施設の運営向上業務	<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 ・展示品の英文説明</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) 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。 ・雛、端午人形展示 ・茶会(ひむれの里茶会 他) ・着物展示</p>	<p>「ひむれの里茶会」を開催(新型コロナウイルス感染症拡大のため、供茶会のみ実施)。20年以上も続く伝統行事となっており、次年度以降についても開催していく。</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) 重要文化財という制約があるなかで、活用への工夫が必要である。</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用促進策)	<p>[営業強化]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共通チケットの販売</li> <li>・旅行雑誌、ネットへの掲載</li> <li>・バス会社・鉄道会社への営業</li> </ul> <p>[近隣施設、商店、関係機関との連携強化]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光物産協会とのさらなる連携と情報共有</li> <li>・八幡堀周辺飲食店、物販店等との連携、協力</li> </ul> <p>[学校団体の受入促進]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校団体向け見学プランの開発、パンフレットの作成</li> </ul> <p>[SNSの活用]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料館・旧西川家住宅・かわらミュージアム共通券の推奨。</li> <li>・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）</li> <li>・重要伝統的建造物群保存地区内の観光客の対応として、旧西川家住宅・旧伴家住宅の2館券を新設した。</li> </ul> <p>利用者数：9,937人（前年度21,085人）</p>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>観光客のニーズにこたえるため、新たな入館券の種別を設けた。</p>
				<p>(改善を要した事項と対応)</p>
				<p>(課題)</p>

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）	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	収入合計	31,443,726円	
	入館料等	13,615,671円	入館料等	7,003,515円	
	指定管理料	21,120,000円	指定管理料	21,120,000円	
	その他収入	1,548,897円	その他収入	1,301,550円	(改善を要した事項と対応)
	自主事業収入	126,000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	
	支出合計	39,669,715円	支出合計	35,511,581円	
	人件費等	27,238,307円	人件費等	25,310,233円	
	事務費	7,500,306円	事務費	5,667,946円	(課題)
管理費	4,638,618円	管理費	4,203,738円		
自主事業費	292,484円	自主事業費	329,664円		

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

指定管理者のスタッフが、建物や町なみなど、一定レベルの説明ができるよう研修会の実施の要望があるため、実施できるよう研修内容等検討していく。

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、感染症拡大防止対策等行ってこられた。入館者数は大幅に減少したが、見せ方の工夫など市文化財担当者や関係機関等との緊密な連携のもと、利用者増加への取り組みの推進された。