

令和3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	文化振興課

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"> <li>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</li> <li>かわらミュージアムの維持管理に関する業務</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>					
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 （資料館・旧西川家住宅と合算）	令和4年度：24,400千円（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3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) ・定期的な施設内外の清掃業務 ・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設備の管理業務 ・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の専門業者に委託した。 ・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。 ・建設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、作業を心掛けるとともに、重要伝統的建造物群保存地区内ということを鑑み、市担当者と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) 事故等無く、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) 建物の構造上及び経年により、劣化・老朽化による痛みが発生している。</p>
	(施設運営業務)	<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】 ・個人情報保護研修(2021.10) 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。</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)	<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>・「漆芸展」「日本画展」などの企画展を6回実施 ・企画展「鬼面瓦展」と連動した体験教室を実施</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 多彩な企画展示を行い、集客努力をしている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>(課題) 開館以来、常設展示の変更がなく、リピーター増加が難しい。</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各館での共通券販売の推奨 ・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 (+体験工房) の共通券販売)	(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	かわらミュージアム 令和3年度入館者数：7,733人（体験工房・研修室除く）	(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3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・旧西川家住宅・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 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	収入合計 28,890,700円 入館料等 6,607,190円 指定管理料 21,120,000円 その他収入 1,048,510円 自主事業収入 0円 新型コロナウイルス感染症損失補填 115,000円 支出合計 34,702,419円 人件費等 22,200,021円 事務費 5,475,070円 管理費 6,719,867円 自主事業費 307,461円	(改善を要した事項と対応)
			(課題) 管理費が増えている一方、コロナ禍の影響により収入が減額しており、それぞれの節減及び強化が必要である。

### 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、今後も引き続き丁寧な対応を心掛け、来館者対応を行って行く。

### 5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

令和4年度の運営について、あり方検討委員会を早期実施し、双方での意見交換を行いたい（休館日のない月の条例変更など）  
 エントランスホール上部の雨漏り修繕、敷地内樹木の整備、工房前排水路の整備の検討をお願いしたい。  
 入り口前のバリアフリー化の検討。  
 老朽化によるトイレ整備及び研修室の備品などの交換を検討願いたい。  
 外壁、館内通路の敷瓦の修繕、浮橋の整備の検討をお願いしたい。

### 6. 指定管理者の自己評価コメント

昨年に引き続き、今年度も新型コロナウイルス感染症に伴い、緊急事態宣言の発令による臨時休館。外出自粛による観光客の減少により、非常に厳しい収支結果となった。  
 旅行会社やエージェントなどにも改めてアプローチをかけていき、来館者増加できる工夫をさらに行って行きたい。

### 7. 所属の総括コメント

前年度に引き続きコロナ禍の影響により入館者数・収益等に影響が生じながら、感染症対策をしっかりと行いつつ、地域諸団体・関係機関等との連携強化を図り、多彩な企画展を実施された。今後も、多方面への情報発信を行うなど、入館料増加の取り組みを推進されたい。