

令和4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（令和5年4月1日より社名を 株式会社パソナジョイナス に変更）					
	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	<ul 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近江八幡市が必要と認める業務 						
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日 （5年間）						
指定管理料	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 （資料館・旧西川家住宅と合算）	令和5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4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>・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、作業を心掛けた。</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 継続して丁寧な施設管理が行われています。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし。</p> <p>(課題) 特になし。</p>
	(施設運営向上策)	<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 [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。 [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 [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（2022.9） 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。</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) 例年通りサービスのレベルを継続しています。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 計画に見合った研修を実施してください。</p> <p>(課題) ・来館者の満足度を把握するためのアンケートの実施など情報収集を努められたい。</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>・企画展示室を利用し、地域に密着した企画展を7回実施 「爪楊枝作品展」出展者は近江八幡市在住 「張り子のお面・人形の郷土玩具展」出展者は京都市在住 「和傘・瓦のあかり展」八幡山ロープウェイ協力 「田中年子 花むすび展」出展者は東近江市在住 「ビーズ工房 瑛 ビーズ作品展」出展者は近江八幡市在住 「野洲養護 アートフェスタ」野洲養護学校高等部による展示 「清香88 手書き 絵ことば&音楽の世界」出展者は近江八幡市出身</p>	<p>(よかったと評価できる事項) ・多様な展示を企画されている点を高く評価します。継続してください。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし。</p> <p>(課題) 特になし。</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用状況)	[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) ・HPの開設や、Twitterのアカウント作成などPR事業を強化されたことを評価します。
		[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4年度入館者数：11,987人(体験工房・研修室除く)	(改善を要した事項と対応) 特になし。
		[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	パンフレットの作成、ホームページの作成と更新 SNSツイッターを日常的に更新	(課題) ・観光物産協会とのさらなる連携と情報共有を進めてください。

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4年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	資料館・旧西川家住宅・かわらミュージアム(合算) 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	資料館・旧西川家住宅・かわらミュージアム(合算) 収入合計 37,261,645円 入館料等 11,019,745円 指定管理料 24,400,000円 その他収入 1,796,130円 自主事業収入 45,770円 新型コロナウイルス感染症損失補填 0円	コロナ禍の余波が残るなか、収益を黒字転換されたことを評価します。
	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	支出合計 36,987,003円 人件費等 22,480,879円 事務費 7,544,199円 管理費 6,655,081円 自主事業費 306,844円	(改善を要した事項と対応) 特になし。
			(課題) 特になし。

4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	企画展ごとに実施。
評価頂いている内容	個性的な企画展に評価をいただいている。
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

かわらミュージアムは28年目を迎え、設備の老朽化が進んで来ています。特に建物については、雨漏れをはじめ多くの不具合が発生しています。また、屋外の通路も瓦の破損や部分的な陥没により段差が発生し、高齢者や車いすの通行に支障をきたしています。さらに、館内の消火設備・エレベータ・自動ドア等も消耗部品の更新時期を迎えています。このような不具合を解消し、お客さまを安全にお迎えするために、設備の計画的な改修を要望いたします。

近江八幡資料館条例において本則8条(休館日)2項を変更して頂きたい。現状5月、6月、10月、11月は休館日を設けないとなっているが、6月を廃止し4月として頂きたい。(4月によりお客さまが来館される為)

減免入館者受け入れに伴う、補助金の補填をお願いしたい。(近江八幡市内小・中学生除く)

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も少し落ち着き、外出の機会も増えたことから観光客が少しずつ戻りはじめ賑いを取り戻してきている。団体客なども戻り始めていることから、旅行会社などへのDM発送などの取り組みを行った。今後も継続した取り組みを行い、来館者増加を目指していきたい。

今年度より、新HP作成やSNS(Twitter)を新たに実施したので、継続的・積極的な発信を行い近江八幡市の観光拠点となるよう引き続き取り組んでいきたい。

7. 所属の総括コメント

新型コロナウイルス感染症の影響が残るなか、感染症対策を行いつつ、継続して関係機関との連携を図るほか、HPや、SNSアカウントを作成して情報発信の強化を図られ、多彩な企画展を実施された。今後も、観光拠点かつ歴史文化の拠点であることを多方面へ積極的に情報発信を行い、入館者数増加の取り組みを推進されたい。