

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	6
部	総合政策部	課	文化振興課

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	近江八幡市新町二丁目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（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	<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近江八幡市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	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・かわらミュージアムとの合算）	令和3年度：21,120千円 （資料館・かわらミュージアムとの合算）	令和4年度：24,400千円 （資料館・かわらミュージアムとの合算）	令和5年度：24,400千円（見込） （資料館・かわらミュージアムとの合算）		
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>(よかったと評価できる事項) 継続して丁寧な管理を心がけられています。</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)の運営業務	<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（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>・展示品の英文説明 ・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) 特になし。</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	<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>・恒例の雛人形、五月人形の展示、所蔵着物の展示 ・第27回ひむれの里茶会 供茶式（2022.6.12）</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 例年通りの企画を継続されています。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし。</p> <p>(課題) 建物が重要文化財である点はストロングポイントです。解説等の内容について検討してください。</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	重要文化財旧西川家住宅 令和4年度入館者数：16,556人	(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、更新 SNSツイッターの日常的な更新	(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	
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

<p>○お客さまからトイレの使用・利用の問い合わせが頻繁にある。特に高齢者の方々への配慮として、既設トイレが使用できるよう改修をお願いしたい。</p> <p>○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)</p>
--

### 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、情報発信の強化を図られた。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。アンケートの実施など、利用者の満足度を確認する方法を検討してください。