

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市旧齋藤家別邸				
管理者名	旧齋藤家別邸運営グループ	指定期間	令和5年4月1日	～	令和10年3月31日
担当課	中央区役所 地域課				
所在地	中央区西大畑町5 7 6 番地				
根拠法令					
設置条例	新潟市旧齋藤家別邸条例				
施設概要	施設面積 敷地面積：4, 5 4 9. 9 3 m ²				
	施設内容 建物：木造2階建て 延床面積：7 6 2. 3 9 m ² 一階大広間、一階座敷、西の間、土蔵、配膳室、二階大広間、二階座敷、茶室、東の間、交流スペース 他 庭園（平成27年3月国名勝指定）				

施設設置目的					
近代の新潟を代表する豪商の別荘である旧齋藤家別邸を、みなとまちで育まれたもてなしの文化を体感できる場として活用し、かつて柳都と呼ばれた新潟の繁栄ぶりを市内外に発信することにより、市民文化の向上、観光交流の推進及び地域の活性化に寄与することを目的とする。 【新潟市旧齋藤家別邸条例第1条（設置）】					
管理・運営に関する基本理念、方針等					
旧齋藤家別邸運営グループ代表企業の新潟ビルサービスは、平成24年6月の開館当初から3期11年にわたり指定管理受託事業者として旧齋藤家別邸の管理運営業務に携わってまいりました。					
この間、市民の財産である旧齋藤家別邸は四代齋藤喜十郎と齋藤家の歴史を後世に物語る建物として、さらに新潟市随一の文化・観光施設であることを強く認識し、文化財の保存と観覧者の安全を第一に考え、施設の管理運営に適切・適正に取り組んできました。					
現在、令和5年4月から4期目、5年間の指定管理業務を受託していますが、これまでの実務経験のもと、新たな方策を加味するなど管理・運営に取り組んでいます。					
施設の維持管理につきましては文化庁の「文化財保存施設の管理ハンドブック」を参考として作成した「開館・閉館作業内容手順書」により、これまでも適切に取り組んでまいりましたことから、今後も手順書に従って日常点検、整理・清掃、換気と空気循環、観覧時の注意などを徹底して取組み、施設の損傷や劣化を防ぐと共に、文化財の破損事故や観覧者の怪我、事故の未然防止に努めてまいります。					
運営につきましては、紅葉シーズンに開催する庭園ライトアップをはじめ、季節ごとの催物と室礼に応じた講座などを積極的に開催すると共に、新たな利用促進事業に取り組むなど、観覧者増の一助となるよう今後も努めてまいります。					
さらに、新潟市随一の観光施設として、お客様を大切にする接客に今後も努めてまいります。					
視点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市民	提供サービスの情報発信	当館のイベント情報をホームページ等で月6回以上発信するものとする	イベント情報やお知らせなど、ホームページ42回、Facebook52回、Instagram54回、計148回（月平均12.3回）発信しました。	A	目標値を大きく上回る情報発信を行った
	施設利用度	来館者数の年間目標値を50,000人とする	目標値を大幅に上回る 62,857人 が来館されました。	A	目標値を大きく上回っている
	自主事業の実施	設置目的に合致した自主事業を年間20回以上開催するものとする	企画展、イベント、セミナーなど、年間32回開催しました。	A	目標値を大きく上回る多様な自主事業を開催した
	利用者の満足度	来館者アンケートを実施し、全体評価で「良い」「とても良い」が90%以上頂けるよう努めるものとする	回答いただいた390件中「満足」「やや満足」が計 381件、全体の97.7%でした。	A	目標値を大きく上回っている
	苦情・要望に対する対応	来館者からの苦情・要望については、3営業日以内に回答するものとする	特記すべき苦情等はありませんでしたが、近隣住民より夜間前面道路に自家用車等で若者が集まる事案の相談を受けた際は、早急に市・警察と協議を行い対策を講じました。	B	
	ボランティアの活動	館の運営にボランティアのサポートは不可欠であることから、1人当りの活動回数を年間10回以上とする	52人のボランティアの方々から施設案内 636回、庭園清掃 31回、計 667回 活動いただきました。（1人当たり年間12.8回）	B	
財務	管理運営経費の妥当性	管理運営経費を事業計画予算額以下とする	指定管理料収入37,042,000円に対し支出合計が38,279,322円で、収支ではマイナスですが、物販などの自主事業の拡充により全体収支では1,476,747円のプラスとなりました。【※別邸の運営経費は従前より指定管理料のみでは不足のため、収支計画において自主事業等で充当することとしています。】	B	管理運営経費は事業計画予算額を上回ったものの、池の清掃回数の増加や猛暑による散水の増加、光熱水費の上昇、賃金上昇への対応など、やむを得ない要因によるものであり、適切な管理運営が行われているため、B評価とする

	市の歳入の増加	年間目標収入額を10,000千円以上とする	目標収入額を超える 13,458,258円となりました。	A	目標値を大きく上回っている
業 務	日常連絡の適切さ	情報の共有を図るため報告、連絡、相談を適時行うものとする	職員間のもとより市及び本社との情報共有を図るなど相互信頼を高めました。	B	
	改善を必要とする際の対応の迅速さ・適切さ	改善勧告等を受けた場合は、速やかにそれに対応するものとする	改善勧告等に該当する事案はありませんでした。なおアンケート等によるご意見等に対しては早急に改善を図りました。	B	
	他施設との連携	地域の活性化を図るため、周辺施設との情報共有に努めるとともに適宜連携事業を実施する	周辺施設で連携し共通マップやHPを作るほかイベントの共同開催、類似施設間での情報共有などに取り組みました。（年間14件）	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	消防法の規定に基づく消防訓練を年2回以上実施するものとする	防火管理者のもと消防訓練及び防災訓練（通常消防訓練の地震対応版）を実施しました。（年2回）	B	
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	各種マニュアルの点検・拡充を行うものとする	現金管理及び災害時行動マニュアルなどを定めるとともに各種手順書に基づき、適切な業務の管理運営に努めました。	B	
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等の内容を遵守し、的確に実施しました。	B	
人 材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	毎月開催する定例ミーティングなどでの本社からの伝達等により周知徹底しています。	B	
	配置人員条件の充足	利用者へのサービス提供に支障ない人員体制を確保するものとする	観覧者増にも対応するため受付職員を2名増員するなど、サービス提供に支障がない体制を確保しました。	B	
	職員・ボランティア研修の実施	職員及びボランティアのステップアップ研修を年間6回以上実施するものとする	職員ミーティングを12回、ボランティアガイド学習会1回、新人ガイド研修8回、計21回開催しました。	A	目標値を大きく上回る活動を行い、職員の資質向上に努めた

【評価基準】

A:要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B:要求水準(評価指標)が達成されている

指 定 管 理 者 記 載 欄 （ ア ピ ー ル し た い 事 項 ・ 未 達 成 項 目 へ の 改 善 策 等 ）

○館内、園路の日常点検を徹底することにより、観覧者による怪我や事故を起こすことは無く、運営することができました。
特に館内各所が老朽により劣化が進んでいますが、貴重な文化財であるという点を理解し、問題箇所が見つかった場合は早急に市担当課と協議・対応を行いました。

○館内、庭園の日常清掃や点検、定期メンテナンスを徹底することにより、観覧者からは高評価をいただいています。
特に観覧者アンケートでは「手入れが行き届いている」「施設内の掃除が行き届いている」といった感想をいただいています。
一方「池の水が汚い、濁っている」といったご意見をいただくこともあり、そのため池清掃について以前年2回だったところ年3回に増やしましたが、時期によってはアオコが発生し水質が悪化することもありその対応に苦慮しています。

○別邸の来館者数は年々増加しており、その対応業務は多忙となっています。現在来館者対応などの多くはボランティアの方々の活動により支えられている面も多く、加えて来館者の満足度の向上にも繋がっています。当館ではそのためボランティアの方々がより活発に活動できる場の提供も大切と考え、環境整備やスキルアップ研修の開催なども積極的に行っています。

○11月3日（文化の日）の無料観覧日は多くの来館者により混雑するため、職員を本社応援などで増員するほか、庭園に監視職員を配置し一方通行にするなど安全に配慮することなどによりスムーズな運営を実施しました。

○地域コミュニティ醸成の一助として毎朝近隣道路の清掃を行うほか、近隣世帯の皆さまに「文化の日、庭園ライトアップ」や「年末年始休館日」のお知らせなどの情報提供を行いました。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 （ 所 見 ）

日頃から館内・庭園の点検や清掃、メンテナンスなど、適切かつ行き届いた施設管理が行われており、高く評価しています。来館者数や海外からの来館者が増加する中、ボランティア活動や職員ミーティング、ガイド研修を積極的かつ継続的に実施し、来館者満足度の維持・向上に努めている点も評価しています。今後もこれらの取組を継続し、さらなるサービス向上に期待します。

以上のことから、本市の観光交流の推進及び地域の活性化に大きく寄与しており、高く評価します。今後もインバウンド対応の充実を図るとともに、関係課と適切に連携しながら安定した施設運営を行い、さらなる利用者の増加と市民満足度の向上に取り組まれることを期待します。