

## (15) - 2 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市茶室（泗翠庵）			
所在地	四日市市鷓の森一丁目13番17号		設置年月：平成6年7月6日	
指定管理者	名称	公益財団法人四日市市文化まちづくり財団		
	代表者	理事長 小林 長久		
	住所	四日市市本町9番8号		
担当部課 (問合せ先)	シティプロモーション部 文化課 TEL：059-354-8239 E-mail：bunka@city.yokkaichi.mie.jp			
設置目的	市民が茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、もってそれら伝統文化の振興を図り市民の文化と教養の向上に資する。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市茶室条例			
施設の概要	敷地面積(m <sup>2</sup> )	1,407.00	延床面積(m <sup>2</sup> )	267.88
	設備の概要	小間棟 四畳半下座床、点前座台目構え、台目切炉 広間 主室9畳、次の間6畳		
	事業概要	(1) 茶道等の伝統文化に親しむことができる場の提供に関する事業 (2) 茶道等の伝統文化の普及及び啓発に関する事業 (3) その他茶室の設置目的を達成するために必要な事業		

### ■ モニタリングの総合コメント

茶室「泗翠庵」の管理運営状況については、「市民が茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、伝統文化の振興を図り、市民の文化と教養の向上に資する」という施設の目的を概ね達成し、市民サービスの向上に努め、また、施設の維持管理も適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための貸館制限がなかったことから、広間及び次の間の稼働率が47.4%となり、前年の実績(34.9%)を上回りました。総来館者数は9,870人で前年実績(5,652人)を上回りましたが、目標である14,200人に対しては、69.5%の達成率となりました。

施設の維持管理については、利便性向上のためのWi-Fi導入、施設の機能性を維持するためのシロアリ防除、設備更新などの修繕を速やかに実施しました。その他の設備・備品についても、仕様書通りに維持管理がされています。

運営においては、効率的な支出に留意されていますが、事業収支が赤字となっていることから、広間及び次の間の利用促進を図るとともに、恵まれた立地を活かし、中心市街地事業の来訪者を誘導するための方策を継続して検討する必要があると考えます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための貸館制限がなかったことから、来館者数及び稼働率ともに前年を上回る結果となりました。

しかしながら、計画の段階で赤字を計上していることから、事業内容等を精査し、収支の調整が取れた計画へと改善される必要があります。今後は、指定管理者の今までの経験を活かした創意工夫により、利用者の増加を図り、収入増につながるような充実した内容の事業を実施するなど収支改善に向けた取り組みを求めます。

また、築後28年を過ぎた木造建築物であるため、市と連携し、長期的な視点での施設の維持についても計画的に進め、機能が十分に発揮され、市民が快適に利用できるよう、日常的な保守管理業務を適切に行っていくよう求めています。

## 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

市民が、茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、伝統文化の振興を図り市民の文化と教養の向上に資するという目的に沿って、文化活動のための施設の提供・文化活動に関する情報の提供・文化事業の企画及び実施など適切に管理運営が行われています。

施設運営や利用者への対応についても、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための貸館制限がなかったことにより、稼働率や来館者数が計画、前年実績をともに上回りましたが計画には届いていないため、今後はアフターコロナにあって利用者の増加を図り、より多くの市民に日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供することで、施設の効用が十分発揮されるよう期待します。

### 業務内容

#### 機能的性・独創性（事業への具体的な取組み方）

平常の立礼席や茶道体験教室、伝統文化講座を柱に事業を展開するほか、文化会館、三浜文化会館とも連携を図り、地元萬古作家の作品展示とその器で抹茶をいただく企画など、伝統文化に触れ、誰もが気軽にお茶を楽しむ機会が提供されました。また、立礼席では来訪者にわかりやすく茶室や茶道について説明が行われ、伝統文化を気軽に親しむ機会になり、市内外の多くの方から大変好評を得ています。

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し、適切に運営されています。施設の維持管理についても、計画通り実施されています。また、適切かつ良質な対応を図るため、業務日報等による情報共有の強化や委託業者を交えた意見交換を行い運営体制の充実に努めるとともに、研修についても、新任係長研修のほか、臨時職員を含めた全職員が接遇やインボイス制度への対応の研修を受講するなど、サービスの質の向上や的確な運営に向けた取組みがなされています。

#### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金等の収入、管理費等の支出について適正に処理され、領収書や経理関係調書も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告書類も整理されていました。

#### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルが作成され、2回の消防訓練が実施されました。個人情報保護についても、日々のミーティングなどで全職員に徹底し、犯罪防止・秘密保持に努めていました。損害賠償責任保険の加入もしており、リスク管理も行われています。

#### 社会性（環境等への配慮）

節水に努めながら清掃を行い、その他、不要な照明の消灯や廃棄物の分別を実施し、省エネルギー推進への配慮がなされました。また、暑い時期には打ち水を行い、来館者に対する配慮がなされていました。

### 事業収支

#### 経済性

収入が計画を下回り、支出が計画を上回ったため、赤字が大きくなりました。なお、計画の段階で赤字であることから、今後は、収支の調整が取れた計画となるよう改善が必要です。

### 団体の経営状態

#### 経営の健全性

指定管理者から提出された「令和4年度事業報告書及び決算報告書」（正味財産増減計算書）を分析した結果、文化・芸術の振興に関する事業は赤字となっており、全体としても赤字になっています。しかし、指定管理者は一定の資産を有しており、継続的かつ安定的なサービスを提供することに問題はないと判断します。

### その他

#### 障害者雇用に対する取組み

法人として1名を雇用しており、実雇用率は1.64%であることから、前年度から変わらず法定雇用率を下回っています。これは、前年度に対象雇用者が常勤から非常勤に変更したため人数換算が減少したことによるもので、実雇用者数は変わりませんが、法定雇用率に達するよう改善を求めます。

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	308日	308日	0日	台風の影響により1事業を中止したことから、計画を下回りました。	適
開館時間	9時～20時30分	9時～20時30分	計画通り		適
委託・提案事業開催数	16回	15回	△1回		適
自主事業開催数	—	—	—		—

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
委託・提案事業参加者数	166人	155人	△11人	委託・提案事業参加者数は概ね計画通りでしたが、施設別来館者数は9,870人となり、計画の14,200人に対して、69.5%の達成率となりました。 市民の体験型事業への参加意欲は回復しつつありますが、来館者数については、新型コロナウイルス感染症による、本市への来訪者の減少等が影響していると考えられます。	適
施設別 利用日数	—	178日 (うち小間 32日)	小間の利用日数 は広間の内数		
利用団体数	—	延べ171団体	—		
施設別 来館者数	—	3,331人	小間の来館者数 は広間の内数		
		(うち小間 717人)			
		立礼席 6,099人			
		見学者 440人			
計	14,200人	9,870人	△4,330人		
稼働率	広間及び次の間	—	47.4%	—	
	小間	—	10.4%	—	

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
収入	利用料金	1,026,000	1,159,400	133,400	呈茶料収入がわずかに計画を下回りましたが、利用料金が計画を上回ったことから、全体として計画を上回りました。	適
	指定管理料	10,857,000	9,779,000	△1,078,000		
	指定管理料 (エネルギー価格高騰影響分)	—	181,103	181,103		
	呈茶料収入	3,060,000	3,040,600	△19,400		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	雑収入	—	1,240	1,240		
	計	14,943,000	14,161,343	△781,657		
支出	人件費	7,785,000	7,212,748	△572,252	≪勤務体制≫ 臨時職員 4名  人件費は、臨時職員5人体制を計画していたが、1人雇用できず、計画より減少となりました。  消耗品費は、利用者数が下回り、お茶、お菓子の購入が見込みを下回り、計画より減少となりました。  修繕料は、Wi-Fi導入、シロアリ防除、空調機更新などの修繕をしたことから、計画を上回りました。  一般管理費については、指定管理者である公益財団法人四日市市文化まちづくり財団の全ての事業で支払うべき租税公課及び一般管理費を各事業収入状況で按分したものを計上しています。  ※ 委託・提案事業費は、四日市市文化会館の経費に合算されています。	適
	管理費	10,174,000	11,283,754	1,109,754		
	消耗品費	2,012,000	1,781,052	△230,948		
	消耗什器備品費	80,000	50,000	△30,000		
	燃料費	0	1,782	1,782		
	印刷製本費	100,000	155,650	55,650		
	光熱水費	1,384,000	1,455,206	71,206		
	修繕料	1,000,000	2,155,857	1,155,857		
	通信運搬費	125,000	124,734	△266		
	広告料	100,000	94,500	△5,500		
	手数料	17,000	7,460	△9,540		
	保険料	77,000	78,880	1,880		
	委託料	3,532,000	3,539,962	7,962		
	賃借料	1,393,000	1,474,332	81,332		
	公租公課	335,000	264,547	△70,453		
	その他	19,000	99,792	80,792		
	委託・提案事業費	※	※	※		
一般管理費	434,000	553,641	119,641			
計	18,393,000	19,050,143	657,143			
収 支	△3,450,000	△4,888,800	△1,438,800			
自主事業	収入	—	—	—	自主事業なし	—
	支出	—	—	—		
	収 支	—	—	—		

**総合コメント**  
 開館日数や開館時間は条例の規定通りであり、委託・提案事業開催数については台風の影響により1事業を中止したのみで、運営企画は適切に実施されています。  
 利用実績について、来館者数が計画の14,200人に対して69.5%の達成率であったことは、新型コロナウイルス感染症による来訪者の減少等が影響していると考えられますが、アフターコロナにあって旅客も回復しつつあります。効果的かつ積極的な広報・PR活動が望まれます。  
 事業収支の赤字については、利用料金収入の少なさが影響していると考えられます。利用料金の増収に努め、収支のバランスをとる必要があります。

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>来館者数の計画14,200人はコロナ禍以前よりも多い計画であり、実績と乖離する原因です。今後は、社会経済情勢の変化等や過去の利用実績を踏まえた、より詳細な利用計画を作成することを期待します。</p> <p>また、中央通りの再編や鶴の森公園等のリニューアルにより、将来的に、これまで以上に来訪者の増加が見込まれることから、新たな施設利用者の増加につながるよう、催しや広報・PRの充実など、施設の魅力向上に努める必要があります。</p>	適
事業収支	収入	<p>利用料金及び呈茶料は計画と実績に大きな乖離はなく、また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限がなかったことにより、前年度の利用料金及び呈茶料を大きく上回りました。</p> <p>アフターコロナにあつて、社会経済情勢の変化や過去の利用実績等を踏まえ、呈茶料だけでなく、利用料金の増収にも努めるよう求めます。</p>	適
	支出	<p>修繕料の支出が計画を大きく上回りました。6割以上の支出がWi-Fi関連工事と空調関連工事であり、Wi-Fi関連工事は令和4年度で完了し、空調については、市が令和5年度に空調機更新工事を行うことから、修繕料の支出は改善されると考えます。</p> <p>また、管理費について、支出内容を精査するとともに、相手方と適切に契約締結交渉をし、適正な代価を支払うことで、今後とも経費の節減に努めることを求めます。</p>	適

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総 則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	4/4書面確認	仕様書通りに行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	随時 書面確認	建築基準法に定められた通り行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/31・5/15 書面確認	仕様書通りに行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/31・5/15 書面確認	仕様書通りに行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月の連絡調整会議及び随時	十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	4/4現地確認	仕様書通りに行われている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	3/23現地確認	仕様書通りに行われている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	4/4現地確認	仕様書通りに行われている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	随時 書面確認	仕様書通りに行われている	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	4/4現地確認	仕様書通りに行われている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	随時 書面確認	直ちに報告がなされた	適
		事故等の報告書が提出されたか	毎月 書面確認	仕様書通りに行われている	適
	施設使用許可	施設の使用許可が適切に行われているか	毎月 書面確認	条例通り行われている	適
	利用料金の徴収	利用料金が適切に徴収されているか	毎月 書面確認	条例通り行われている	適
備品の管理	備品等の管理が適切に行われているか	随時 書面確認	仕様書通りに行われている	適	
市有建築物定期点検	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	毎月 書面確認	建築基準法に定められた通りに行われている	適
茶室警備保安業務	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	毎月 書面確認	仕様書通りに行われている	適
茶室庭園管理業務	庭園管理	業務が計画書に基づいて実施されているか	毎月 書面確認	仕様書通りに行われている	適
立礼席運営委託	運営	業務が計画書に基づいて実施されているか	毎月 書面確認	仕様書通りに行われている	適
茶室空調保守点検業務	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	毎月 書面確認	仕様書通りに行われている	適

総合コメント

法令等の遵守及び指定管理者協定書等に基づく業務計画等の実施について、適正に履行されています。各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、設備機器等の保守・管理、保険の加入等について、適正に履行されています。また、備品の管理について、備品台帳との照合、備品ラベルの整備などが行われました。

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	1	茶室「泗翠庵」事業	茶道体験教室・伝統文化講座 夏休み子ども伝統文化講座 ①茶室探検 ②浴衣着付け ③製茶工程を知る ④茶道体験（3日間） ⑤日本舞踊（3日間） ⑥子ども萬古急須づくり体験 ⑦合同発表会・修了式	泗翠庵ほか 7月21日～8月27日（11日間）  参加者数9人	夏休み期間中に、子どもたちに「茶道」や「日本舞踊」などを体験してもらった講座を開催し、小学4年生から中学2年生まで、9人の児童・生徒が参加しました。	適
	2		萬古作家のお茶碗でお茶を楽しむ	泗翠庵（立礼席） 8月2日～31日（26日間） 2月1日～28日（24日間）  入場者総数1178人	萬古焼の魅力発見や作家自身の研鑽の機会とするとともに、市民に茶室「泗翠庵」の魅力と茶道への興味を持ってもらうため、現代萬古作家の作品を展示し、来館者が好みの抹茶碗を選んでお茶を楽しむ事業を提供しました。	適
	3		茶道体験教室 濃茶体験と小間見学	泗翠庵 9月11日  参加者数6人	茶道など日本古来の文化に親しむ機会を提供し、伝統文化の普及と振興を図りました。	適
	4		茶道体験教室 文化の日茶会	泗翠庵 11月3日  参加者数98人		適
	5		伝統文化講座 煎茶道体験	泗翠庵 9月19日  中止		—
	6		伝統文化講座 抹茶碗づくり体験	泗翠庵 3月4日  参加者数24人		適
	7		伝統文化講座 茶杓づくり体験	泗翠庵 3月5日  参加者数18人		適

総合コメント

四日市茶道教授連盟と連携して、誰もが気軽にお茶を楽しめる事業を行い、日本の伝統文化である茶道の振興や普及と、茶室の利用促進に努めました。

「萬古作家のお茶碗でお茶を楽しむ」は、夏季と冬季にそれぞれ約1ヶ月間実施しました。多くの方が訪れ、萬古焼とお茶両方の魅力を合わせて伝えることができ、高く評価できる事業でした。

「夏休み子ども伝統文化講座」を含む「伝統文化講座」は、台風の影響により1事業を中止しましたが、実施した事業については、ほぼ計画通りの参加者がありました。子どもを含めた市民の伝統文化への関心の高さがわかりました。

「茶道体験教室」については、「濃茶体験と小間見学」は計画の半数の参加者でしたが、「文化の日茶会」はほぼ計画通りの参加者がありました。コロナ禍においても、茶会の実施を期待していた方々の多いことがわかりました。

茶は日本人の生活に深く浸透しており、抹茶についても飲料や菓子に使われるほど馴染みがあるものの、茶道に対しては、深く浸透しているとは言えないことから、今後の普及活動を充実させ、飲食品としてのみならず、伝統文化としての茶を身近に感じさせる工夫が求められます。

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 事業の実施状況 チェックシート③-1

事業区分	通し番号	項目	参加者数			収入		
			計画	実績	計画対比	計画	実績	計画対比
委託・提案事業	1	夏休みこども伝統文化講座 ①茶室探検 ②浴衣着付け ③製茶工程を知る ④茶道体験(3日間) ⑤日本舞踊(3日間) ⑥こども萬古急須づくり体験 ⑦合同発表会・修了式	10人	9人	△ 1人	311,000	384,870	73,870
	2	萬古作家のお茶碗でお茶を楽しむ	(夏季・冬季の利用客が少ない時期に開催)	泗翠庵 (立礼席) 8月2日～31日 (26日間) 489人 2月1日～28日 (24日間) 689人 計1178人	—	115,000	101,830	△ 13,170
	3	茶道体験教室 濃茶体験と小間見学	12人	6人	△ 6人	234,000	242,000	8,000
	4	茶道体験教室 文化の日茶会	100人	98人	△ 2人			
	5	伝統文化講座 煎茶道体験	—	—	—	—	—	—
	6	伝統文化講座 抹茶碗づくり体験	24人	24人	0人	1に含む。	1に含む。	1に含む。
	7	伝統文化講座 茶杓づくり体験	20人	18人	△ 2人			

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月の連絡調整会議及び随時	十分に情報共有が行われている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	毎月 書面確認	点検票・受付票等が整備・保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時 実地確認 毎月 書面確認	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時 電話連絡 毎月 書面確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時 電話連絡 毎月 書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時 実地確認 毎月 書面確認	適切に行われている	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	毎月 書面確認	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時 電話連絡 毎月 書面確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時 電話連絡 毎月 書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時 実地確認 毎月 書面確認	適切に行われている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	毎月 書面確認	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	毎月 書面確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時 電話連絡 毎月 書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	毎月 書面確認	適切に行われている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	毎月 書面確認	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	毎月 書面確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時 電話連絡 毎月 書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時 実地確認 毎月 書面確認	適切に行っている	適

総合コメント

設備・備品の維持管理については、仕様書のとおり実施されています。点検や検査の実施状況については、異常が発見され次第、市に報告・協議が行われ、協定書の経費区分に基づき必要な修繕等が実施されているため、適正であると判断します。

令和4年度 四日市市茶室「泗翠庵」 サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	随時 利用者アンケート	スムーズに予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか		速やかに発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	随時 書面確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	随時 HP 確認	見易い	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時 利用者アンケート	良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか		適切に実施された	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時 実地確認	着用している	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	随時 利用者アンケート	適切に実施された	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時 実地確認	適切に管理されている	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか		適切に管理されている	適
	清掃業務	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	随時 実地確認	適切に管理されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか		適切に管理されている	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時 実地確認	適切に管理されている	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	随時 実地確認	適切に管理されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか		適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか		適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか		適切に管理されている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	随時 実地確認	適切に管理されている	適
廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	随時 実地確認	適切に管理されている	適	
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時 実地確認	適切に管理されている	適	

総合コメント

今年度は利用者アンケートの回答がなかったため、満足度を数値で量ることができませんでした。アンケートに協力してもらうための工夫が必要です。  
 なお、令和4年度は、来館者数は増加した一方で、苦情がなかったことから、今後もこのような状態を継続する必要があります  
 施設維持管理業務については、適切に実施されており、サービスの質は確保されていました。