

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5年度分)

施設名 城山公園・興雲閣・武家屋敷
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 文化振興課、松江城・史料調査課
 指定期間 令和5年4月1日～令和10年3月31日

1. 総合評価

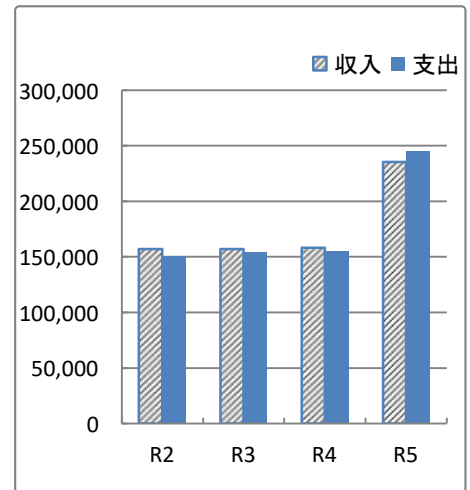
市	A	<p>【優れていると評価した点】 指定管理業務区域内に、国宝松江城天守、国史跡松江城、県指定建造物興雲閣、市指定建造物塩見畷旧武家屋敷遺構を有し、文化財の適切な維持管理が求められる中で、日常の危険・異常個所の点検、異常個所発見時の通報はもとより、適切な都市公園の行為・占用許可を通じた使用者の不適切行為の抑制、大雨・台風・積雪時の迅速な安全対策・被害報告などの対応を行った。また、夏季に松江城本丸へ簡易ミストを設置するなど、利用者が快適に過ごせるよう工夫に務めた。興雲閣においては、6月15日の落雷に伴い、エレベーターのインバーターユニットの中にある基盤のうち、2つの基盤が落雷により損傷し可動しなくなり、迅速に報告し業者へ対応を依頼した。また、火災受信機のメイン基盤が損傷し、感知しなくなったことについて、迅速に報告し仮復旧を行った。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】 コロナ禍によって減少していた利用者が増加傾向にあり、全国的に外国人観光客も増加している。今後、来場者へおもてなしの心を込めた対応をいっそう心がけていただき、傷病人が出た際には迅速な119番通報をするなど、適切な対応を行っていただきたい。アンケートによると、来場のきっかけについては「新聞・雑誌・ホームページ等を見て」の割合が松江城14%、興雲閣18%に留まっていることから、見やすいホームページ作成やSNSなどを利用した積極的な情報発信を行い、誘客を図られたい。</p>
指定 管理 者	A	<p>【優れていると評価した点】 指定管理料による使用料金から利用料金制に移行した最初の年。松江市から移行した各種キャッシュレスの入金取り扱いが多岐にわたる上、10月からはインボイス制度も始まった。消費税が入金時に確定することから経理処理が混乱。対策として①松江市との旅行エージェントとの契約をすべて見直して清算日程を一本化した②リアルタイムで集計が把握できる電子チケットを導入した③八雲会との3館共通券、松江歴史館との2館共通券の精算業務を、双方協議の上一定期間で清算して業務負担を最小限にした。その他の取組みとして①電子チケットを扱う(株)アソビューや海外販売チャンネルKLOOKを活用して広報エリアを国内から海外へと広げた。②インバウンド需要を想定して、国際交流員による外国語表記の点検して各種看板類を見やすく改修した。③松江市から移管した城山公園の松江市都市公園内行為許可申請の受付業務を軌道に乗せた。</p> <p>【課題、改善点等】 指定管理事業は利用料収入から人件費を含む事業経費(キャッシュレス経費を含む)を差し引いた残りは全額松江市に納付する仕組み。キャッシュレス経費を除いた事業経費は137,387千円の上限額が設定されており、今年度は大きな出費は無いが7,531千円オーバーしてしまった。事業者負担で期日までに松江市に納付したが、最低賃金の引き上げや諸物価高騰を踏まえて、指定管理の事業品質を維持しながらの経費節減が最大の課題である。</p>

2. 施設使用の増減について

入館者数は新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年度(823,155人)と比較すると大幅に減少しているが、前年度と比較すると、興雲閣の貸館事業も含め増加している。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	157,185	157,144	158,145	235,695
	うち指定管理料(なお、利用料金制へ移行したため指定管理料は発生なし)	156,173	156,173	156,569	0
	うち利用料(なお、利用料金制へ移行したため納付金発生)	1,012	971	1,576	235,695
	支出	151,000	154,525	155,010	245,304
差引		6,185	2,619	3,135	△ 9,609

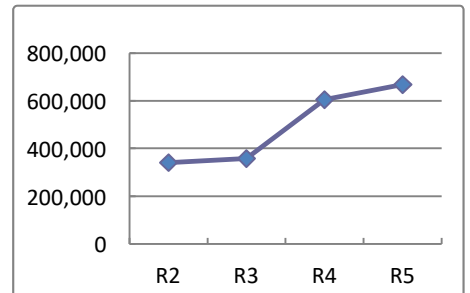


上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	113,762	107,341	211,303	97,531
	支出	8,353	—	10,384	17,715
	うち市の修繕費	291	—	1,435	1,513

(2) 使用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
	340,665	357,151	604,513	667,462



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	松江城天守登閣者数	447,000	447,000	375,196	83.9%	83.9%
	興雲閣入館者数	219,000	219,000	231,244	105.6%	105.6%
	武家屋敷入館者数	75,000	75,000	60,309	80.4%	80.4%
	利用料金収入	263,500,000	263,500,000	235,694,417	89.4%	89.4%
	利用者アンケート・満足度	70%	70%	84%	120.0%	120.0%
アウトカム	松江市の歴史や文化について関心が高まった利用者	70%	70%	85%		
				達成度平均	95.9%	95.9%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	<p>【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口で説明に時間を要し、クレームが絶えなかった約20種類の各種チケット割引を順次撤廃。それによって利用者1人あたりの客単価が上がったと考えられる。9月から導入した電子チケットサービスで24時間スマホで購入ができるようになり、窓口には並ばなくても松江城天守に直接入場できることで、観光客の利便性を高め、広報エリアが拡大したことが功を奏した。 ・次期に向けた課題は、経費をいかに削減するか。国の方針で最低賃金が大幅に引き上がる予定であり、物価も上昇を続けている。松江城天守国宝指定10周年の準備の年であり、事業の仕込みや環境整備、修繕等、例年にない経費支出が見込まれるため、聖域なき経費削減を行う必要がある。 	<p>【達成度の原因・分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・興雲閣は目標を達成することができた。他2施設は目標を下回ったものの、登閣者数・入館者数は確実に増加傾向にある。 ・3施設ともに利用者アンケート・満足度が非常に高く、松江市の歴史や文化について関心が高まった利用者も目標を上回って達成した。 ・電子チケットサービスの導入や、松江城本丸へのフリーWi-Fi追加設置など、利用者の利便向上につながる活動に尽力した。 ・引き続き、県外や増加する海外の団体観光客をターゲットとしたイベントの企画や、周辺観光施設及び関係機関と連携を図りながら、効果的なPRや地域の一体的賑わいの促進、誘客対策を進める必要がある。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
610	①満足している件(83%) ②どちらともいえない件(13%) ③満足していない件(2%)	①良い こんなに素晴らしいお城はもっと知れ渡るべきで全国に猛アピールすべき(松江城) 明治期の貴重な建物が大事にされていて感動した(興雲閣) 雰囲気もGoodです(武家屋敷) ②苦情 芝生の上に犬を散歩している人がいて残念。二之丸から天守の写真を撮る時に電柱・電線が興覚め(松江城) 入館時に掃除機をかけていた。2階貸切の意図がわからない(興雲閣) 掃除機に夢中で挨拶が無かった(武家屋敷) ③要望 天守は足元だけでも明るくして欲しい。休憩室に冷暖房設備を(松江城) 英語での説明書きが欲しい。施設維持のためにも入館料を徴収すべき(興雲閣) こういった日本家屋は後世にずっと残して欲しい。冷暖房を入れて欲しい(武家屋敷)

(4)住民サービス向上の事例

お城まつり、水燈路、菊花展、興雲閣の大広間貸し切りなどで市民に寄り添った対応に心がけた。樹木伐採や天守の防災工事の資材搬入、倒木伐採など園内通行止めなどの情報提供を、ホームページや立て看板、規制案内表示などで適時発信して住民への周知に努めた。

3. 自主事業

市の評価	元旦の早朝登閣や、利用者が興味を引くような土産物の開発・販売、季節に合わせた飲料の提供を行った。防火と防犯を考慮して設置したコインロッカーと身分証の提示を求める運用にした手荷物預かりだが、身軽な状態で登閣した利用者に好評を得ており、利用者の満足度に繋がっている。来年度は、今年度を実施した事業に加え、よりいっそう利用者の満足度に繋がる事業の展開を期待したい。
実施状況	ぶらっと松江観光案内所の入り口に縦暖簾を設置。御城印とオリジナルグッズ販売を表記して分かり易く改善した。魅力ある土産販売や、季節に合わせた飲料の提供に力を注いだ。コインロッカーと手荷物預かりは定着して安全で疲れにくい登閣に寄与した。オリジナル御城印は厚い用紙に変更して質感を高めた。興雲閣ではフィギュア(1,500円)オリジナル木製タグ(500円)を開発、販売してお客様から好評を得た。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	B	B
広報活動	A	A
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	C	C
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	C	C
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	B	B
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	B	B
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	B	B
備品の管理	B	B