

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 城山公園・小泉八雲記念館・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 平成30年4月1日～令和5年3月31日

1. 総合評価

市	A	【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い、防火・防災意識、文化財保護の意識の高さが認められる。また、公園内施設の清掃作業、除草、樹木管理を徹底し環境保全に努めていた。施設内清掃に関する来場者アンケートでは、満足度が93%を超えており、来場者の公園環境満足度は非常に高い。 【課題、改善点等】 新型コロナウイルス感染症に対する市民や観光客の意識も緩和され、コロナ禍によって減少していた利用者が増加傾向にある。今後、さらに多くの集客が見込まれるため、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、利用者の満足度が向上するよう、適切な対応を行っていただきたい。
	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に実施したことで、職員の陽性者は皆無。閉館することなく施設運営ができた。新型コロナで事前準備が困難を極めたが「お城まつり」を実施することができた。観光客と職員の安全を確保する施設運営に注力し、公園や施設の整備、通行規制を適宜実施した。7月に松江歴史館と武家屋敷での七夕飾り、12月に松江城と松江歴史館、興雲閣の門松飾り、正月にお城、武家屋敷での餅配布など塩見縄手との連携事業を実施した。宍道正年氏と「国宝松江城歴史遊覧船」を企画段階で支援。ガイドブック「親子で学ぶ堀川遊覧船と国宝松江城」も新聞社で発刊。報道各社、特にNHKに積極的に情報提供して番組で大きく取り上げられた。 【課題、改善点等】 都市公園である城山公園の管理者として、来園者に対する職員の声掛けが丁寧さに欠けていた。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を踏まえた接客は、ルールを守っていただけないケースの対応に苦慮した。水燈路はローソクの火を使用しており、今年度も燃えた灯籠が1つ、風でお堀に飛んだものが1つ確認しており、施設周辺での火気使用は厳しく規制したい。武家屋敷での企画を更に充実させたい。

2. 施設使用の増減について

新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年度と比較すると大幅に入館者数が減少しているが、前年度と比較すると興雲閣の貸館事業以外は増加している。

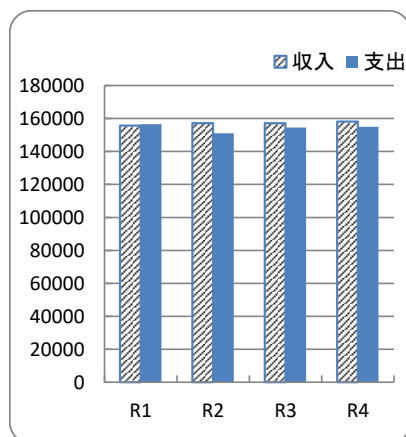
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
収入	155,708	157,185	157,144	158,145
うち指定管理料	152,986	156,173	156,173	156,569
うち利用料	2,722	1,012	971	1,576
支出	156,613	151,000	154,525	155,010
差引	△ 905	6,185	2,619	3,135

上記以外の市の収入、支出

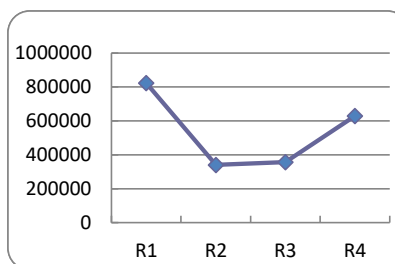
市の収入	収入(使用料)	291,477	113,762	107,341	211,303
市の収支	支出	16,141	8,353		15,847
	うち市の修繕費	173	291		1,435



(2) 使用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
823,155	340,665	357,151	629,402



【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	城山公園の松江城天守登閣者数(年間)	445,000	445,000	314,002	70.6%	70.6%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	205,000,000	178,786,517	87.2%	87.2%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	52,057	56.6%	56.6%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	29,000,000	15,564,695	53.7%	53.7%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	190,780	90.4%	90.4%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	473,918	59.2%	59.2%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	47,674	48.6%	48.6%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	22,636,000	11,220,155	49.6%	53.4%
アウトカム	松江の歴史や文化について関心が高まった	70%	70%	85%	121.4%	121.4%
	松江観光入り込み客数(年間)	9,500,000	9,500,000	7,163,646	75.4%	75.4%
				達成度 平均	71.3%	71.7%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【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】 コロナ禍で様々な制約・規制を受けながら納得のいく取り組みはできなかった。全国旅行支援のお陰で入館者数、入館料収入共に増加したが、設定された目標達成には至らなかった。 弊社と同業であるマスコミへの対応は、平等に接することを主眼に置いて、TV・新聞各社の良好な関係を継続して、情報発信することができ、多くの機会に紹介いただいた。今後は、毎年開催される全国城郭管理者協議会に所長が参加して、情報を交換しながら、国宝・松江城天守にふさわしい管理運営を目指していくことが大切と考える。 なお指定管理者は、松本城、犬山城、松江城の3市市民交流会に協力することはもちろん、姫路城、彦根城とも情報交換を行い国宝5城の関係強化を図り、世界遺産登録に向けて貢献する必要がある。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に落ち着きが見え、市民や観光客の意識も緩和され、4施設とも目標を下回ったものの、前年度と比較すると改善の動きが見える。 これからは、県外や海外の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
481	①満足している 402件(84%) ②どちらともいえない 70件(15%) ③満足していない 9件(1%)	①良い 松江城内がきれいで驚いた。公園内の整備もしっかりされている(松江城) 素敵な建物である。また来たい(興雲閣) 中の保存状態も良く、清掃が行き届いていてきれいでした(武家屋敷) ②苦情 城内が暗いのでよく見えなかった(松江城) ③要望 展示物が非常に少ないので更に充実をお願いしたい(松江城) 展示品を多くして欲しい(古写真・資料等)(興雲閣)

(4)住民サービス向上の事例

新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、職員からの感染者発生を皆無とし、安心して来場いただける施設運営をした。また、お城まつり、朝市、水燈路、菊花展など市民の楽しめる事業を実施。樹木伐採における通行止めをはじめとする園内通路の状況など、住民向け情報提供をホームページやSNSで適宜積極的に発信した。

3. 自主事業

市の評価	魅力ある土産物販売や、季節に合わせた飲料の提供を行いお客様に喜んでいただいた。コインロッカーと手荷物預かりも徐々に認知度が上がり、好評を得ている。松江観光協会の松江城国宝指定記念御城印等、国宝松江城にふさわしい商品の提供に心がけている。
実施状況	予定した事業はすべて実施できた。

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	B	B
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	B	B
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	A	A
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	B	B
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