

**指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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	<p><b>【優れていると評価した点】</b>                  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、日常点検や災害時の被害対応はもとより、新型コロナウイルスまん延防止重点措置に伴う閉館時を利用した天守避難訓練の実施など、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、多くの樹木等を有する中で、適切な剪定、伐採、除草を行い、来場者の公園環境満足度は非常に高い。</p>
	A	<p><b>【評価できない、または改善すべき点】</b>                  アンケート結果での評価は低くないものの、不定期に職員の対応に対するクレームが発生が見受けられ、今後接遇教育の徹底を図り、おもてなしの向上に努められたい。また、情報発信がお知らせ的なものが多く、施設独自の魅力の発信、季節ごとのトピックスの発信、周辺施設周遊を促進する情報提供が不足しており、メディア企業の専門性を生かした、積極的に工夫ある対応が必要である。</p>

指定 管理 者	A	<p><b>【優れていると評価した点】</b>                  新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、施設職員の陽性者を出すことなく施設運営ができた。1月26日から防火防犯を目的に、松江城天守への大型荷物の持ち込みを減らすコインロッカー事業、2月からは案内所で有料での荷物預かりを実施した。7月に松江歴史館と武家屋敷での七夕飾り、12月の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連携した。災害対応など松江市と迅速な情報共通と協議、対応に務めた。</p>
	A	<p><b>【評価できない、または改善すべき点】</b>                  市民の憩いの場としての城山公園の管理、国宝松江城天守を損壊から守る、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底することは、相反する面があり運用の徹底が困難であった。水燈路などイベントの中止や、北惣門橋の架け替えなどで、松江歴史館、塩見縄手との連携が思うように出来なかった。</p>

2. 施設使用の増減について

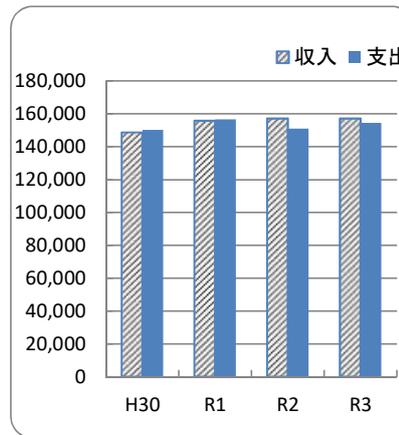
総括	<p>新型コロナウイルス感染拡大と対策強化により入館者数が減少した。興雲閣の貸館事業についても減少した。</p>
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設 の 収 支	収入	148,659	155,708	157,185	157,144
	うち指定管理料	147,307	152,986	156,173	156,173
	うち利用料	1,352	2,722	1,012	971
	支出	150,327	156,613	151,000	154,525
	差引	△ 1,668	△ 905	6,185	2,619

上記以外の市の収入、支出

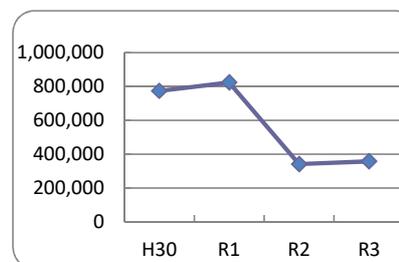
市 の 収 支	収入(使用料)	257,347	291,477	113,762	107,341
	支出	10,653	16,141	8,353	
	うち市の修繕費	292	173	291	



(2) 使用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
772,961	823,155	340,665	357,151



【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	177,482	39.9%	39.9%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	205,000,000	96,427,267	47.0%	47.0%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	29,877	32.5%	32.5%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	29,000,000	8,550,535	29.5%	29.5%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	110,290	52.3%	52.3%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	476,543	59.6%	59.6%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	27,305	27.9%	27.9%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	21,000,000	6,197,805	29.5%	29.5%
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%	90%	128.6%	128.6%
	松江観光入り込み客数(年間)	9,500,000	9,500,000	5,022,796	52.9%	52.9%
達成度平均					50.0%	50.0%

	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> <p>達成度には至らなかった。制約ある中で出来ることを模索したが、目標達成には至らなかった。マスコミへの取材依頼は話題性、情報提供のタイミング等を工夫して、TV・新聞各社多数の取材を得ることができた。事業運営は、国宝にふさわしく、来訪者のニーズに合ったもの、他の城郭の状況をヒアリングして取り組んで来た。今後は、今まで以上に全国の城郭管理者と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することが求められる。</p>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <p>依然として新型コロナウイルス感染症の拡大が収束せず、全国的なまん延防止重点措置に伴う移動自粛要請や、1月末から3週間にわたる閉館の影響を受け、4施設とも目標を大きく下回り、ほぼ昨年度並みとなった。少しずつ改善の動きは見えるが、未だ先が見通せない状況である。</p> <p>引き続き、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。</p>

## (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
118	①満足している 85件(72%) ②どちらともいえない 28件(24%) ③満足していない 5件(4%)	①良い 説明がとても分かりやすかった コロナ対策に気を使われていて安心して見学できた ②苦情 電柱・電線が景観を邪魔している 乾槽跡の手前2本目の松が枯れていて危険 ③要望 お城の中をもう少し明るくしてほしい エレベーターをつけて欲しい 天守内の階段の下りに滑り止めを設置してほしい

## (4)住民サービス向上の事例

公民館、小学校の地域の歴史を、歴史専門家と学ぶツアーを実施した。堀川遊覧と松江城、松江城と小泉八雲記念館、松江城と武家屋敷など。松江市内の公民館や小学校へ直接出向いて説明を行い、郷土学習として22回実施。今後も実施の予約がきている。

## 3. 自主事業

総括	防火と防犯を考慮して、国宝天守の中に危険物を持ちこませないことを念頭に、コインロッカーを二の丸下の段公衆トイレ入口に設置した。併せて案内書の手荷物預かりを有料にして、身分証の提示を求める運用にした。安全対策のため、天守閣には靴袋と手がふさがらない手荷物だけの登閣をお願いすることにした。来館者減に比例して土産物の売り上げは半減した。コロナ対策の給付や補助が受けられないため、自主事業は売り上げが大きく落ち込んだ。
実施状況	新型コロナウイルスの感染拡大により本丸茶屋はほとんど中止した。感染状況が落ち着いた11月に焼芋の提供をしたのみ。コインロッカーは、利用者の方に喜んでいただいているが、初期投資回収は次年度に持ち越した。

## 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	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	B	B
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	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切な組織・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	A	A
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	A	A
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	A	A