

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和6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	【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、防災施設整備や危険木伐採に伴う立入制限時には、迅速な情報周知を行い、車両や歩行者に対して安全かつスムーズな誘導を行った。 【課題、改善点等】 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19%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。
	A	【優れていると評価した点】 城山公園内の倒木の際の対応や、その後の伐採と入場制限に注力して無事故で進めることができた。松江城天守の防災設備の工事の際は、松江市や工事関係者と十分な連携ができ遅滞なく工事を進めることができた。来年の松江城天守国宝指定10周年にむけた事業の情報提供および実施に向けたサポートができた。 【課題、改善点等】 経費削減に努力しているが、協定の金額内で収めることができていない。職員の定着率が低く募集しても十分な人材の確保に至っていない。防災システムの工事中のため災害時のマニュアル作成ができなかった。新しいシステムに即したマニュアル作りと訓練が急がれる。

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(3施設計742,404人)と比較すると減少しているが、前年度と比較すると増加している。

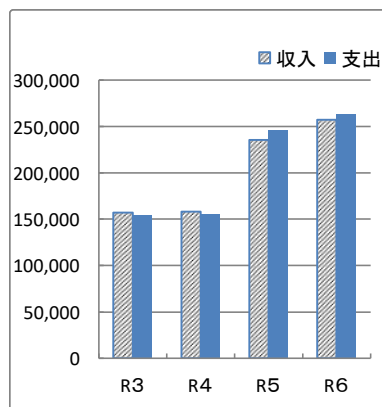
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度	R3	R4	R5	R6
収入	157,144	158,145	235,695	257,209
うち指定管理料	156,173	156,569	0	0
うち利用料	971	1,576	235,695	257,209
支出	154,525	155,010	245,304	263,472
差引	2,619	3,135	△ 9,609	△ 6,263

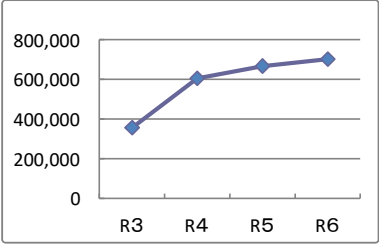
上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	107,341	211,303	97,531	116,676
市の支出	支出	—	10,384	17,715	46,999
	うち市の修繕費	—	1,435	1,513	518



(2) 使用者の推移

(人)			
R3	R4	R5	R6
357,151	604,513	667,462	700,816



【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	398,675	89.2%	89.2%
	興雲閣入館者数	219,000	219,000	232,764	106.3%	106.3%
	武家屋敷入館者数	75,000	75,000	69,377	92.5%	92.5%
	利用料金収入	263,500,000	263,500,000	257,209,581	97.6%	97.6%
	利用者アンケート・満足度	70%	70%	82%	117.1%	117.1%
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%	86%		
				達成度平均	100.5%	100.5%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【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】 各施設の清掃や樹木の手入れを徹底したことが功を奏したと考える。令和7年に松江城国宝指定10周年を迎えることを伝えるお土産の開発や新聞社事業部と連携した10周年事業の情報発信も満足度につながったと考える。危険木の伐採整備を急ぎ安全な環境整備が急がれる。	【達成度の原因・分析】 ・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。 ・防災施設整備や危険木伐採に伴う立入制限時には、迅速な情報周知を行い、車両や歩行者に対して安全かつスムーズな誘導を行った。 ・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
657	①満足している件(87%) ②どちらともいえない件(11%) ③満足していない件(2%)	①良い 日本一のお城ですね。松江の風景も含めてうれしいです。天守の中が広くて素晴らしい。(松江城) 明治のクラシカルな建物が美しく貴重。若者にも受けそう。階段と喫茶が素敵です。(興雲閣) 城下に武家屋敷が残存・復元されているとより当時の暮らしぶりがわかりやすいと思いを馳せることができいいですね。想像以上に広く、お庭がきれいでした。(武家屋敷) ②苦情 階段が滑りやすい。北門から入ると券売所がわからない。足が冷たい。(松江城) ペットの同伴可能な施設が増えているので抱っこのみでOKにして欲しい。ずっとゲージの中では人間もペットもキツイです。(興雲閣) 壁庫に上がる階段が急だったので、手すりが欲しい。(武家屋敷) ③要望 城内の照明をもう少し明るくして欲しい。階段に滑り止めをつけて欲しい。もっと長く営業して、夜の街全体の風景を見てみたい。(松江城) 大切にしたい。クーラーをつけて欲しい。旧函館公会堂のように素敵な建物だと感じました。もっとアピールした方がいいと思います。英語版のパンフレットも必要。(興雲閣) 夏は暑いので休憩所に扇風機を置いてほしい。お風呂はどうやって沸かすのか説明があるとよかった。野点のサービスを希望します。(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い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。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	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	C	C
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	B	B
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