

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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 観光施設課
 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】 平常時なら県外や国外からも観光客が多い施設であり、新型コロナウイルス感染症の影響が出始めた前年度末からいち早く徹底的な感染症対策を行い、観光客及びスタッフの安全確保に努めた点について高く評価できる。 また、YouTubeで画像配信を行うなど、コロナ禍での新しい事業展開に取り組んだ。 【評価できない、または改善すべき点】 城山公園内の松江城、興雲閣に比べて、周辺施設である小泉八雲記念館、武家屋敷は入場者数において目標値・基準値を達成できていない傾向が見られる。そのため周辺施設へ誘導するための企画を設けるなど、4施設一体とした利用促進策を講じる必要がある。
	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底し、職場の予防策はもちろん、私生活についても自粛を要請し、理解が得られない観光客の対応に苦慮しながらも、お客様とのトラブルを避けて施設運営ができた。緊急事態宣言の発出など状況が読めない中、観光客が増えた時期は人員を増やすなど、コロナ対策を適切に実施した。小泉八雲記念館は、湿度調整や防カビの観点から換気に制約があり、入館者制限とZoom活用で対応。YouTubeでの画像配信などコロナ禍での新しい事業実施方法を工夫し、今後役に立つ情報発信ツールを整備した。 【評価できない、または改善すべき点】 首里城の火災を受けて防火防災体制の見直しが行われている中、今年度も、松江消防の指導のもと職員の知識と意識を高める防火防災訓練を実施した。限られた予算のもと、全職員が高齢者と女性の契約社員で、年中無休、朝8時半から日が暮れるまで開館している現状では、防火防災体制及び訓練には限界があり十分とは言えない。人命と文化財保護のために迅速・安全に対応するには、非力な素人に頼るのではなく、機械警備の充実や、訓練を積んだ警備会社もしくは消防の常駐が必要と考える。

2. 施設使用の増減について

総括	新型コロナウイルスの影響を受け、施設の入込数は大きくさがったが、強みである新聞報道はもちろんデジタルでの情報発信に力を入れ、運営を行った。 また案内所の光回線を活用して行った、エフエム山陰の「スカパラ・ライブ」で高評価を得るなどコロナ禍でも工夫をして運営した。 新型コロナウイルスが収束するまでは例年通りの運営が厳しいが、引き続きコロナ禍でも可能なイベント等の模索をしていく必要がある。
----	--

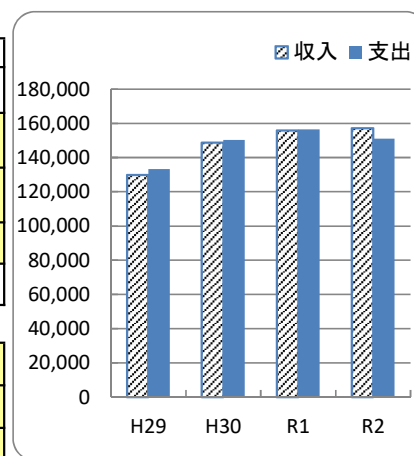
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

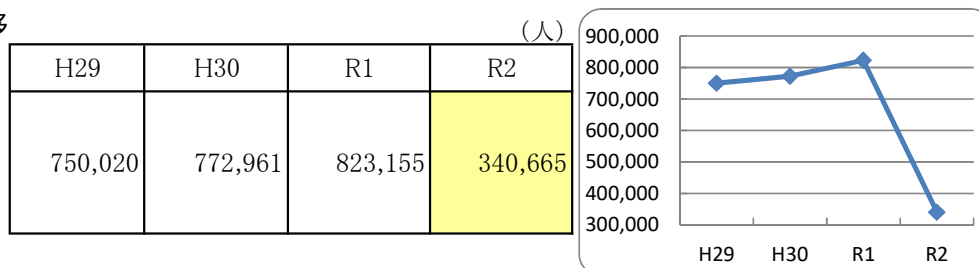
項目\年度	H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	129,773	148,659	155,708
	うち指定管理料	127,601	147,307	152,986
	うち利用料	2,172	1,352	2,722
	支出	133,266	150,327	156,613
	差引	△ 3,493	△ 1,668	△ 905

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	243,099	257,347	291,477	113,762
	支出	30,509	10,653	16,141	8,353
	うち市の修繕費	1,163	292	173	291



(2) 使用者の推移



【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	基準値に対する 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	171,384	38.5%	38.5%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	205,000,000	95,608,744	46.6%	46.6%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	31,122	33.8%	33.8%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	29,000,000	9,010,995	31.1%	31.1%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	111,538	52.9%	52.9%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	251,581	31.4%	31.4%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	26,953	27.5%	27.5%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	21,000,000	6,210,355	29.6%	29.6%
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%		
	島根県観光動態調査結果による松江市の年間観光入込客数	9,500,000	9,500,000	5,375,566		
				達成度 平均	36.4%	36.4%

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】 予想以上にワクチン対策が遅れたコロナ禍において、取組みは困難を極め基準値を大きく下回った。ホームページをスマホ対応に一新。指定管理者としてDX推進に力を入れており、YouTubeやLINE等での速報、動画配信に着手。強みである新聞報道はもちろんデジタルでの情報発信を強化した。新型コロナウイルス感染拡大にともない事業の実施環境が読めない中、整備した案内所の光回線を活用したエフエム山陰の「スカパラ・ライブ」動画配信が高評価で今後に繋がる。コロナ終息後をにらんでリアル・ニンジャなどの新しいゲームコンテンツを受託。松江城の新しい観光素材として、安全な実施に向けた3密回避の協議を重ねて4月スタートに間に合わせた。	【達成度】の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、4施設とも目標を大幅に下回った。県外からの観光客が多い施設であるため、他地域での緊急事態宣言発出による移動の自粛は目標達成にとって大きな痛手となった。

(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
153	①満足している 130件(85%) ②どちらともいえない 16件(10.5%) ③満足していない 7件(4.5%)	①良い 松江城、その周辺ともに素晴らしいところでした。また来たいです。 ②苦情 案内の女性が携帯を見ながら接客、愛想が悪い。 ③要望 すごくいいお城だったので、もっとPRしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

イベント開催時・変更時は、隣接施設や関係自治会に事前説明を行い、良好な関係構築に努めている。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、ゴールデンウィークや水燈路等の多客期のイベントは自粛せざるを得なかった。本丸には徒歩でしか登れないにも関わらず、文化財としての観点から新規飲料水自販機を設置することが難しかったため、既存の施設を利用し春～夏季の清涼飲料はもちろん冬季にもホット飲料の販売コーナーを設け、来客者のニーズに応えている。また、興雲閣では写真展等を開催。興雲閣が建築された明治期の文化を紹介するなど、建物の文化的価値を高める写真や、チドリをはじめとする松江城周辺で見られる鳥の写真展などを開催した。施設にふさわしいオリジナル缶バッジを製作販売した。
実施状況	・城山公園：土産品・オリジナル缶バッジ・お城フィギュア等、自動販売機の設置、本丸飲料水コーナー設置 ・小泉八雲記念館：土産品・オリジナル缶バッジの販売、企画展の実施 ・興雲閣：土産品販売、企画展の実施 ・武家屋敷：土産品・オリジナル缶バッジ販売、節分・七夕のイベント開催

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

新型コロナウイルスの終息がいまだ見えないが、引き続き感染対策を十分にとったうえで運営し、令和2年度に中止としたイベント等に関しても感染予防対策を行いつつも開催する方法を模索していくこと。