

**指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成30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	B	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>○利用者の安全確保のため、繁忙期にはスタッフの増員を行い、人員配置を見直すなど、事件・事故の未然防止を図った。</p> <p>○また、各施設が文化財であることを深く理解した上で、環境整備および美観確保に努め、利用者からの評価も高かった。施設の安全性・美観に配慮した維持管理を行っており、評価出来る。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>○年度当初は、月別業務報告書が提出期限を大幅に過ぎてから提出されていた。来年度は期限内の提出を徹底してもらいたい。</p> <p>○また、各施設において、利用者数は減少傾向にあり、他の周辺観光施設及び関係機関とも連携を取りながら、効果的なPRや誘客対策を進める必要がある。</p>
---	---	---

指定管理者	A	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>○指定管理業者としての強みを生かして、新聞紙面での情報発信やスポーツイベントなどを積極的に行い、国宝化効果の鎮静化による客数減少に一定の歯止めをかける取り組みを続けている。</p> <p>危機管理や清掃の徹底、おもてなしの接客に対し、観光客からお褒めの言葉をいただいている。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>○労働人口の減少を見据えて、最低賃金の見直しに合わせた賃上げや、休日消化や残業時間の削減などの働き方改革が急がれる。退職者が出て募集をかけても応募が無い状況となっているが、2人採用した。</p>
-------	---	--

2. 施設使用の増減について

総括	<p>○利用者数は、松江城が426,108人(対前年比94.1%)、興雲閣が218,393人(対前年比99.3%)、小泉八雲記念館が73,809人(対前年比95.8%)と前年度を下回った。なお、武家屋敷は54,651人であった。夏場の西日本豪雨災害や台風接近の影響により、旅客が減少したことが要因と考えられる。</p> <p>○他の周辺観光施設及び関係機関とも連携を取りながら、効果的なPRや誘客対策を進める必要がある。</p>
----	--

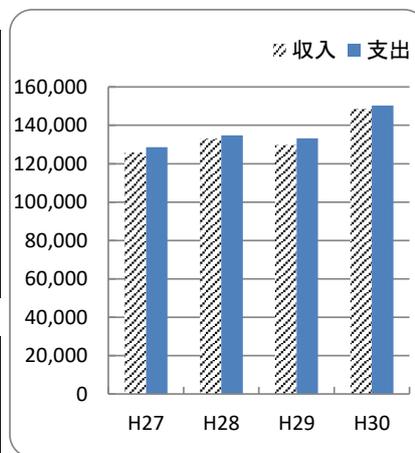
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度	H27	H28	H29	H30	
施設の収支	収入	125,794	132,923	129,773	148,659
	うち指定管理料	122,984	131,255	127,601	147,307
	うち利用料	2,810	1,668	2,172	1,352
	支出	128,654	134,781	133,266	150,327
	差引	△ 2,860	△ 1,858	△ 3,493	△ 1,668

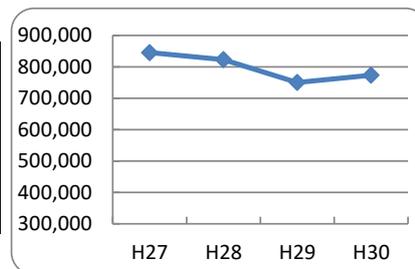
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	302,442	274,074	243,099	257,347
	支出	150,831	143,290	158,110	157,960
	うち市の修繕費	1,107	1,144	1,163	292



(2) 使用者の推移

	H27	H28	H29	H30
(人)	845,390	823,176	750,020	772,961



【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(人/年)	445,000	445,000	426,108	95.8%	95.8%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(円/年)	205,000,000	205,000,000	218,937,740	106.8%	106.8%
	小泉八雲記念館の入館者数(人/年)	92,000	92,000	73,809	80.2%	80.2%
	小泉八雲記念館の入館料収入(円/年)	29,000,000	29,000,000	22,315,388	76.9%	76.9%
	興雲閣の入館者数(人/年)	211,000	211,000	218,393	103.5%	103.5%
	興雲閣の使用料収入(円/年)	800,000	800,000	630,305	78.8%	78.8%
	武家屋敷の入場者数(人/年)	65,333	65,333	54,651	83.6%	83.6%
	武家屋敷の入場料収入(円/年)	14,000,000	14,000,000	10,535,420	75.3%	75.3%
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%		
	松江観光入り込み客数(人/年)	9,500,000	9,500,000	9,741,605		
				達成度平均	87.6%	87.6%

	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"> <li>○タイムリーな話題の積極的な新聞紙面での紹介。</li> <li>○観光客の要望に応じて土産物など物販を充実。</li> <li>○ホームページの更新や英語表記を導入。</li> <li>○マラソンなどエリアでの新規集客イベントを実施。○中国籍の従業員を採用。</li> </ul> <p>&lt;次期への課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○タイムリーな情報を各媒体に積極的に発信する。</li> <li>○松江城周辺施設を周遊する企画を実施する。</li> </ul>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <p>○ホームページのリニューアルによる情報発信や松江城リレーマラソン等の新規イベントを実施し集客を図ったが、アウトプット指標において、松江城天守登閣料収入を除いては基準値および目標値に達しなかった。</p> <p>○各施設を周遊する企画を設けるなど、更なる利用促進策を講じる必要がある。</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
574	①満足している 467件(81%) ②どちらともいえない 92件(16%) ③満足していない 15件(3%)	①良い ・案内所の職員の方がとても親切でした。 ・清掃がとても綺麗にされていると感じました。 ②苦情 なし ③要望 ・外国語対応のできる職員を増員してほしい。 ・手話通訳のできる職員を配置してほしい。

## (4)住民サービス向上の事例

○利用者の安全確保を第一に考え、夏の猛暑時には職員の救急対応体制を見直すなど、危機管理を徹底し、事故の未然防止に努めた。  
 ○利用者目線での環境整備及び美観確保に努め、利用者アンケートでも高評価を得た。

## 3. 自主事業

総括	○城山公園においては、ゴールデンウィークや水燈路等の多客期に特設茶屋を設置するなど、時宜に応じたイベントを実施し、集客につなげた。 ○また、小泉八雲記念館では企画展の他、各種講座や落語イベントを開催し、幅広い層の方々に小泉八雲への関心を深めていただく良い契機となった。
実施状況	○城山公園：土産品販売、特設茶屋の設置、自動販売機の設置 ○小泉八雲記念館：土産品販売、企画展の実施 ○興雲閣：土産品販売、企画展の実施 ○武家屋敷：土産品販売

## 4. 特記事項

特になし。

## 5. 今年度の目標・課題

今年度は城山公園、小泉八雲記念館、武家屋敷においてキャッシュレス決済を導入し、より一層の利便性向上を図っていく予定である。この取組みを利用者数増へとつなげるよう、指定管理者として利用促進に努めてもらいたい。