

平成31年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

		施設番号	3
部	総合政策部	課	文化観光課

1. 指定概要

施設概要	名称	近江八幡市特別史跡安土城跡ガイダンス施設		建設年	平成22年（大規模修繕 年）	
	所在地	近江八幡市安土町下豊浦6381番地1		利用対象	全市 地域	
	設置目的	文化の向上及び特別史跡安土城跡を訪れる観光客等の利便性を確保するため				
	規模	敷地面積195.00㎡、延べ床面積120.90㎡、階数 地上1階				
	指定管理開始年度	平成29年				
指定管理者	名称	安土町商工会				
	所在地	近江八幡市安土町小中1-8				
指定管理業務の内容	(1) ガイダンス施設の使用手続に関する業務 (2) ガイダンス施設の維持管理に関する業務 (3) ガイダンス施設の使用料の徴収等に関する業務 (4) ガイダンス施設の利用者の利便性を向上させるために必要な業務 (5) その他ガイダンス施設の運営に関し市長が必要と認める業務					
指定期間	平成30年 4月 1日 ~ 平成33年 3月31日 （3年間）					
指定管理料	平成29年度： 5, 326千円	平成30年度： 5, 388千円	平成31年度： 5, 658千円	令和2年度： 5, 797千円（見込）		
利用料金制	採用していない		選定方式	公募	応募者数	1

2. 施設の設置目的の達成に関する取り組み【有効性】

		目標と具体的な取り組み(計画)	平成31年度実績	担当課による検証
施設設置の目的達成状況	施設の維持管理業務	<p>【目標】 安全で安心して利用できる施設管理を行う。</p> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>①施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の日常点検と保守管理</li> <li>毎日の清掃作業</li> <li>定期的な施設の清掃、除草等</li> </ul> <p>②備品の管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の備品の日常管理</li> </ul>	<p>現場管理者の監督の下、学習室及びトイレについて日常的に清掃業務を行っている。</p> <p>また、使用料徴収員の判断により、必要な場合は追加でトイレ清掃を行っている。</p> <p>学習室の照明器具の取り換え、トイレの金具の修繕、便座リモコンの修理を行っている。</p>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>一年を通して実施した清掃については良くできている。また、ガイダンス施設の周囲での清掃も良い。多目的広場でのごみ拾いや市への通報などもまめに行われている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>維持管理事業は良くできており、特に指摘事項は無い。</p> <p>(課題)</p> <p>修繕が必要な箇所が毎年増えてきている。日頃の注意が必要。</p>
	(サービス向上策) 施設の運営業務	<p>施設的环境を「安全性」「機能性」を重点に整理、整頓し、利用者が快適に利用できる環境維持に心がける。</p> <p>また、利用者並びに地域住民のニーズに沿ったサービスを具現化しよう努力する。</p>	<p>休憩所としての機能充実のために、セルフ式コーヒー販売を継続して行った。</p> <p>自主事業で地場特産品、土産物等の物品販売の実施、年間を通して地域色を活かした新商品などの取扱品目数の増加を図り、観光客の買い物需要への対応を行った。</p> <p>年末より休館日のトイレ利用の促進のためトイレのみ開放する。また年明け後も休館日のトイレ利用を行っている。</p>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>顧客サービスの自販機を設置したこと、また土産品の販売は良い</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>安全重視ではあるが、危機管理マニュアルが無いなど改善が必要。</p> <p>(課題)</p> <p>危機管理マニュアルの作成</p>
	その他の業務 提案内容の実施業務	<p>指定管理者業務仕様書の「自主事業に関すること」を基本指針として、市民および施設利用者のニーズを反映し魅力的な事業を実施することにより、効果的なPRをおこない、施設の利用促進につなげる。</p> <p>また、土産物などの物品販売の一環として、商工会員等を中心とした品揃えのほかに、ガイダンス施設の一部をチャレンジショップの場として創業希望者に活用いただく等、地域の活性化に結びつけるよう事業を企画運営する。</p>	<p>施設内に物品販売スペースを設け、土産物・特産品を販売した。ガイダンス施設でのみ販売している商品も多く、平成29年度と比べ1.5倍以上の売り上げがあった。</p> <p>また、8月より展示替えを行った。</p>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>スペースの変更など展示に工夫が見られる点は評価できる。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>自販関係は進展しているが、ソフト事業があいかわらず少ない。</p> <p>(課題)</p> <p>昨年は変更計画が提出されなかったが、今年は提出されるようになった。</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用促進策)	現場における告知、配布等を行うほか、持ちうる限りの広報媒体により告知、広報を行う。 また、関連事業等についても逐次開催告知等を行い施設利用等との相乗効果を狙う。	施設のサービス内容案内のため、各主看板の制作と設置を行った。 VR安土城の常時上映や7分の1安土城天主模型を中心とする施設のPRチラシを製作し集客を図った。また、旅行会社などの事業者向けに施設について情報提供を行い団体客の集客を図った。 GW中には特に環境客の呼び込みを行った。 全国の城ファンを対象に100名城スタンプの設置を行い、施設の利用促進を図った。	(よかったと評価できる事項) 電子媒体の利用が一部できており、今後に期待したい。
			年間入館者数：一般8,146人、小中学生904人 合計9,050人	(改善を要した事項と対応) 展示を大きく変更し、集客に努めたが、客数は特に増えなかった。令和2年になり新型コロナウイルスの関係で客数が大きく減じた。
				(課題) 新型コロナウイルスの影響がどのようになるか？またNHKの大河ドラマがどのようになるかで集客は大きく変わるものと考えられる。

### 3. 効率性の向上に関する取り組み【効率性】

	前年度実績	平成31年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	<b>■収入 (7,482,125円)</b> 指定管理料：5,326,000円 自主事業：1,876,896円 雑入 その他：270,456円 地域振興特別会計より繰入：8,773円  <b>■支出 (7,482,125円)</b> 人件費：3,660,669円 事務費：2,234,953円 管理費：445,906円 自主事業費：1,099,943円 地域振興特別会計へ繰り出：40,654円	<b>■収入 (9,622,358円)</b> 指定管理料：5,388,000円 自主事業：3,666,404円 雑入 その他：527,300円 地域振興特別会計より繰入：40,654円  <b>■支出 (9,622,358円)</b> 人件費：4,469,665円 事務費：2,153,294円 管理費：403,359円 自主事業費：2,249,145円 地域振興特別会計へ繰り出：346,895円 次期繰越	(よかったと評価できる事項) お客様への対応として、VRでの説明が好評を得ている。引き続きお願いしたい。
			(改善を要した事項と対応) 接遇でのトラブルがあったことについて、研修を行ってほしい
			(課題) 引き続き職員研修を実施してほしい。研修が研修で終わっている。実務に伴っていない。

### 4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	通年（お客様からの声として報告されている）
評価頂いている内容	ガイダンス内の安土山のVRの説明はお客様から好評を頂いている。
苦情・意見等	トイレの利用時間をもっと長く（8時から6時ごろまで）

### 5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

<input type="checkbox"/> 障がい者利用料の設置 <input type="checkbox"/> 展示物の充実 <input type="checkbox"/> 開館時間対応のための賃金増
--

### 6. 指定管理者の自己評価コメント

展示替えを行い、集客に努めたが、なかなか難しかった。VRについては好評で、さらにわかりやすいバージョンがあると良いのではと思っている。また、地域の観光にも力を注ぐために、口頭での案内を積極的に行っている。

### 7. 所属の総括コメント

自主事業や職員研修を確実に行ってほしい。研修した成果が接客につながっていないケースが多いように見える。展示で集客するのではなく、細やかな対応で集客してほしい。トイレの利用時間の延長も、お客様に対する利便性の向上のためであり、その結果入館者が増えればよいと考えている。土産物も地域の特産品を売るのではなく、地域の名前を知ってもらおうという考えで行ってほしい。