

令和元（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	1
部	総合政策部	課	文化観光課

1. 指定概要

施設概要	名称	白雲館		建設年	明治10年（大規模修繕 平成6年）			
	所在地	近江八幡市為心町元9番地1		利用対象	全市 地域			
	設置目的	明治建築の原型を保存し、伝統文化の保存と継承および地域文化の普及振興を図り、多くの人々がふれあい文化を生み出す力を育むとともに観光および物産の振興を図り地域の活力を増進させる						
	規模	敷地面積 801.15㎡、延べ床面積 492.48㎡、階数 地上2階、地下0階						
	指定管理開始年度	平成 18年						
指定管理者	名称	一般社団法人 近江八幡観光物産協会						
	所在地	近江八幡市為心町元9番地1						
指定管理業務の内容	①施設又は設備の使用の許可等に関する業務 ②施設の維持管理に関する業務 ③施設の利用に関する料金の徴収等に関する業務 ④施設の設置目的の達成に資する事業に関する業務 ⑤施設の利用者の利便性を向上させるために必要な業務 ⑥その他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27年4月1日 ～ 令和2年3月31日 （5年間）							
指定管理料	平29年度：	7,113千円	平成30年度：	7,113千円	令和元年（平31）年度：	7,113 千円	令和2年度：	7,500千円（見込）
利用料金制	採用している			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)	令和元(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] 施設等の日常点検、法定点検、定期点検、検査等を適切に行い、施設等の維持に必要な保守管理を行うとともに、利用に支障のない状態を維持し、清掃業務を適切に行い、快適な環境を保つ。</p> <p>[具体的な取組] ①施設等の維持管理 ・施設等の日常点検、法定点検、定期点検等の実施 ・警備保障業務の実施 ・清掃業務の実施 ②備品の管理 ・備品の日常管理、消耗品の補給 ・貸出用備品の日常管理、消耗品の補給</p>	<p>①施設等の維持管理 ・施設等の日常点検、法定点検、定期点検等の実施(適時) 消防設備点検(11月) ・警備保障業務の実施(随時) ・清掃業務の実施 ワックス掛け(8月、12月、3月) 窓拭き(8月、12月、3月) 庭木剪定(2月) 除草(5月、6月、11月) ②備品の管理 ・備品の日常管理、消耗品の補給(適時) ・貸出用備品の日常管理、消耗品の補給(適時)</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 事故等がなく、適切な維持管理が行われている。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 故障に伴う1F空調設備改修工事(市が実施)に時間を要したため、一定期間快適な空間の提供が出来なかった。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止のために来館者が激減した期間を利用し、館内レイアウト、庭スペース等の見直しを検討。(令和2年度着手予定。)</p> <p>(課題) 令和元年度に改修した1F以外の空調設備の老朽化(故障)が懸念される。 北風強く、雨が激しいときに2Fフロアに水がたまるほどの雨漏れがする場合がありますので、今後改修等の検討が必要である。</p>
	(サービス運営業務) 施設の運営向上策	<p>[目標] 歴史文化遺産の保存と伝承、市民活動の情報発信の場として、さらなる利用促進を図るとともに、観光案内をはじめとする観光客へのサービスの向上をめざす。</p> <p>[具体的な取組] ①施設の貸館業務 ・施設の利用許可 ・施設利用料金の徴収 ②観光案内業務</p>	<p>①施設の貸館業務 貸館件数:28件(前年度43件) 利用料金:337千円(前年度429千円) ②観光案内業務 開館日数:360日(前年度359日) 来館者数:28,910人(前年度34,376人)</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 訪日外国人観光客へのスムーズな対応のために通訳機(ポケットク)を試験的に導入した。また、2F利用者に対し点検表の記載により各種要望等の把握に努めた。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし</p> <p>(課題) 減少した来館者数ならびに貸館件数の回復、また満足度の向上を図るべく、さらなる取組が必要である。</p>
	(提案内容の実施業務) その他の業務 自主事業	<p>[目標] 施設の設置目的に合致し、利用者へのサービス向上に寄与できる自主事業を企画、実施する。</p> <p>[具体的な取組] 喫茶・物産販売</p>	<p>地域の特産品を販売するとともに、その歴史や美味しさを伝え、知名度向上と販路拡大に繋げた。また、喫茶スペースを拡充し、利用者の休憩場所として活用を図った。加えて、お客様の満足度向上のためレイアウトを変更した。 自主事業収入:2,113千円(前年度2,576千円)</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 地域特産品の販売において、季節感を出すほか、お薦め商品を紹介するなど、来館者へのサービス向上に努めた。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし</p> <p>(課題) 新型コロナウイルスの影響で減少した来館者数をいかに回復させていくか、自主事業におけるさらなる工夫や検討が必要である。</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用状況 利用促進策)	[目標] 来館者数を前年以上とする。	来館者数：28,910人（前年度 34,376人）	(よかったと評価できる事項) 2Fギャラリー展示内容等をSNSにて発信するなど、各種媒体を通じた積極的なPRを行った。また、利用者が快適で満足の得られる施設となるよう職員の資質向上に努めた。
		[具体的な取組] 利用者、来館者の満足度の向上を図り、リピーターを増やすべく取り組む。		(改善を要した事項と対応) 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2月以降の利用者が大幅に減少したが、利用者が少ない期間を利用して、館内レイアウトや庭スペースの見直し等を行った。
				(課題) 新型コロナウイルスの影響で、大変厳しい状況だが、来館者数の回復と満足度の向上を図るべく、さらなる取組が必要である。

3. 効率性の向上に関する取り組み【効率性】

	前年度実績	令和元（平成31）年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	■収入（10,118千円） 指定管理料：7,113千円 利用料金：429千円 自主事業：2,576千円 ■支出（9,956千円） 人件費：5,005千円 事務費：2,176千円 管理費：910千円 自主事業費：1,865千円	■収入（9,563千円） 指定管理料：7,113千円 利用料金：337千円 自主事業：2,113千円 ■支出（8,917千円） 人件費：4,310千円 事務費：2,114千円 管理費：993千円 自主事業費：1,500千円	大変厳しい状況のなか、経費節減等の取り組みが事業収益の計上に結び付いた。 (改善を要した事項と対応) 物販におけるキャッシュレス対応を試験的に導入し、昨今の顧客ニーズに応えた。 (課題) 新型コロナウイルス感染拡大の影響で、大変厳しい状況だが、レイアウトの変更や物販努力により、さらなる利便性向上・収益確保を図る必要がある。

4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	通年（利用者に対して、使用後に提出を求めているチェック表の記載及び直接の聞き取り）
評価頂いている内容	多くの利用者があることに加えて、安価での利用が可能で観光案内所や多目的トイレがあるなど利便性が高いことや、明治の建築物（登録文化財）を使って展示出来ること。年末年始を除いて無休開館であること等。
苦情・意見等	・常に扉が開いていることもあり、空調が効きにくく夏は暑く、冬は寒い。（空調改修の時間がかかりすぎ。） ・2階貸館時における搬入経路が狭く搬入しづらい。また周辺に駐車場が無い。

5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

<ul style="list-style-type: none"> ・事務所および2Fの空調設備が老朽化しているため、1F同様の改修が数年のうち必要。 ・貸館における利便性の向上のため、搬入経路や駐車場の確保の検討。 ・2Fフロアにおける雨漏れの状況把握と改修の必要性等の検討。

6. 指定管理者の自己評価コメント

合併から10年を迎え（両観光協会の統合は5年）、近江八幡市全体の中の文化観光施設として認識されるとともに、情報発信のための資料やネットワークも整ってきました。一方で、観光客のニーズは多種多様で、その変化も早くなっています。これらに適切に対応していくことで、売上げや貸館（利用率）等の向上に努めます。

7. 所属の総括コメント

令和元（平成31）年度は、台風による「八幡堀まつり」の中止や、3月以降の新型コロナウイルスの影響により、来館者数や貸館件数が減少するなど、大変厳しい状況となった。その中でも、2Fギャラリーの展示内容や行事等の情報をSNSやホームページにて積極的に発信したり、館内レイアウトの工夫や変更を行い、誘客、来館者の満足度向上に取り組まれた。これらの取り組みや、日々の各観光関連団体との連携した白雲館を活かした取り組みは、本市の観光振興に大いに寄与したと評価できる。