

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	2
部	総合政策部	課	文化観光課

1. 指定概要

施設概要	名称	安土城郭資料館		建設年	昭和63年（大規模修繕 年）	
	所在地	近江八幡市安土町小中700番地		利用対象	全市 地域	
	設置目的	主に中世から近世における城郭に関する資料および安土城の20分の1のひな形を展示し、地域文化の普及振興と観光振興を図り地域の活力を増進させる。				
	規模	敷地面積 937.8㎡、延べ床面積 422.4㎡、階数 地上1階、地下0階				
	指定管理開始年度	平成21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施設または設備（以下「施設等」という。）の使用許可に関する業務 ②施設等の維持管理に関する業務 ③利用料金の徴収等に関する業務 ④設置目的の達成に資する事業への協力 ⑤その他詳細は仕様書のとおり					
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和3（平成33）年3月31日（3年間）					
指定管理料	平29年度： 4,828千円	平成30年度： 4,057千円	令和元年（平31）年度： 4,080千円	令和2年度： 4,102千円（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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故・火災等なく、安心・安全な施設として維持管理していく。</li> <li>・常に清掃を行い、きれいな状態を保つ。</li> </ul> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>施設および周辺の維持管理                      保守管理                      消防点検(年1回)、消火・避難訓練(年1回)                      清掃(毎日)剪定、除草                      修繕・備品管理                      マナー研修</p>	施設および周辺の維持管理 保守管理: 消防点検8月 清掃: 毎日 剪定: 夏・秋数回 除草: 毎週1回 修繕: 随時 備品等の適切な管理 マナー研修	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>業務内容を適切に実施できており、課題等が生じた場合も、速やかな対応に努めている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内空調の循環を良くするため、扇風機を設置した。</li> <li>・雨天時に滑りやすい玄関口タイルに滑り止めマットを設置し、転倒防止に努めた。</li> <li>・玄関口や周辺等のたばこのポイ捨てが多い状況であったため、毎日の清掃と注意喚起を行った。</li> </ul> <p>(課題)</p> <p>公衆トイレの消耗品盗難、トイレ内の悪戯やごみの放置などが度々ある。</p>
	(施設サービスの運営向上策)	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・信長・安土城をキーワードとした観光案内を行い、観光客の皆様にも本市の観光を楽しんでいただく。</li> </ul> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>入館料の徴収                      観光案内業務                      歴史・文化(信長関係)の資料収集と展示                      ボランティアガイドとの連携                      おもてなし対応と接客マナーの向上</p>	<p>入館料の徴収</p> <p>年間来場者 25,422人(前年度: 20,643人)                      年間入館料: 4,272千円(前年度: 3,411千円)</p> <p>観光案内業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内見学順路の表示等を行い利用促進に努めた。</li> <li>・職員のマナー向上として、接客の内部研修を実施し接客力の向上に努めた。</li> <li>・毎日報告、連絡、相談の時間を設けて、課題改善に取り組んだ。</li> <li>・今年度8回にわたり信長武将隊によるおもてなしサービスを実施した。</li> <li>・武者甲冑の特別展示を開催し、館内見学や安土イベントのPRにつなげた。</li> <li>・「信長検定」を実施し、楽しみながら知識を深めていただくことができた。</li> </ul>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>館内レイアウトの変更や武者甲冑の特別展示など、創意工夫をこらしたサービス向上策が来館者の増加に直結している。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>特になし</p> <p>(課題)</p> <p>新型コロナウイルスの影響により休館期間があるなど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。</p>
	(提案内容の実施業務)	<p>【目標】</p> <p>自主事業を行い、来館者へのサービス向上を図る。</p> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歴史・文化イベント・資料収集・展示</li> <li>・来館者へのサービス向上</li> <li>・広報活動(雑誌・テレビ等への積極的なPR)</li> </ul>	<p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・喫茶・書籍・物販販売</li> <li>・武者甲冑の特別展示</li> <li>・楽しく学べる「射的(足軽から殿様出世ゲーム)」の実施</li> <li>・原画展「煉獄に笑う」、および関連トレカ・ポスタープレゼント企画の実施</li> <li>・墨絵師御歌頭氏による大型原画展の開催</li> <li>・SNSによる情報発信</li> <li>・新聞・雑誌・テレビ等マスコミへの積極的なアピール</li> <li>・「信長隊安土衆」によるおもてなし</li> </ul>	<p>県の大型キャンペーン「戦国ワンダーランド」や、関係団体との連携を図りながら様々な企画を実施し、誘客、満足度向上につなげた。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>特になし</p> <p>(課題)</p> <p>新型コロナウイルスの影響により休館を余儀なくされ、計画が大幅に変わる中、いかに企画の実施を計画的に行っていくか。</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】 ・リピーターを増やすために子どもから高齢者までの参加できる企画事業の開催。	<ul style="list-style-type: none"> <li>雑誌、テレビへの積極的なPR</li> <li>玄関前に大型プランターで季節の花寄せ植えとしておもてなし</li> <li>喫茶メニューを季節ごとに変更</li> <li>楽しく学べる「射的(足軽から殿様出世ゲーム)」の実施</li> <li>各種スタンプラリーの参加</li> <li>館内レイアウトを変更しお客様に過ごしやすくしていただける工夫をした。物販の展示の方法も工夫した。</li> <li>メディアで取り上げられる機会も増えた。</li> <li>県の大型キャンペーン「戦国ワンダーランド」にも積極的に参画した。</li> </ul>	(よかったと評価できる事項) 県や関係団体との連携を図りながら、積極的なPR活動が展開できており、来館者数の増加につながっている。
		【具体的な取り組み】 ・雑誌・テレビ等への積極的なPR ・スタンプラリーへの参加 ・ミニ歴史教室・甲冑展示・絵画・写真展など ・コミュニティカフェの充実 ・貸しギャラリーでの作品展示		(改善を要した事項と対応) 特になし
				(課題) 新型コロナウイルスの影響により休館期間があるなど大変厳しい状況のなか、いかに来館者を確保していくか。

### 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	<b>■収入(11,005千円)</b> 指定管理料: 4,057千円 入館料: 3,411千円 物産販売等: 3,537千円  <b>■支出(9,301千円)</b> 人件費: 4,985千円 施設管理費: 2,039千円 事務費: 783千円 自主事業費: 1,494千円	<b>■収入(12,809千円)</b> 指定管理料: 4,080千円 入館料: 4,272千円 物産販売等: 4,457千円  <b>■支出(12,151千円)</b> 人件費: 5,552千円 施設管理費: 2,815千円 事務費: 1,643千円 自主事業費: 2,141千円	商品レイアウトの入れ替えや陳列棚の照明の設置など見せ方の工夫や、様々な企画を実施したことにより、過去最高の来館者数の達成や、収益確保につながった。
			(改善を要した事項と対応) 特になし
			(課題) 新型コロナウイルスの影響により休館期間があるなど大変厳しい状況のなか、いかに来館者を確保、収益の確保をおこなっていくか。

### 4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	春の大型連休や観光繁忙期に来館者アンケートを実施
評価頂いている内容	施設展示の工夫や館内案内、スタッフ対応が気持ちよく楽しく見学出来たとの声が多かった。また、99%が満足評価だった。
苦情・意見等	施設周辺のポイ捨て、公衆トイレの消耗品盗難被害があり、注意喚起をしたり担当課、警察へも報告した。

### 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"> <li>公衆トイレ(男子トイレ)の排水づまりが頻発したため、業者に修繕依頼したが、排水パイプの老朽化を指摘されたため改修の検討が必要。</li> <li>駅南口ロータリーと周辺での自動車の逆走が見受けられるため、ポール折れの確認や表記の必要性の検討</li> <li>地下通路や公衆トイレ、資料館玄関口での放火や悪戯防止のための防犯カメラの設置検討。</li> </ul>
---

### 6. 指定管理者の自己評価コメント

滋賀県の観光テーマ「戦国」に沿った、甲冑展や織田信長墨絵大型屏風を展示し館内雰囲気盛り上げました。また、射的や検定、試着・戦国武将ゆかりの地カードラリーなどの体験事業を充実させ、戦国カフェメニューの提供など、広域連携を積極的に参画することによって職員一丸となって創意工夫に尽力しました。またインバウンドや聴覚障害者にも対応できるように、多言語対応システムやキャッシュレスシステムを導入しました。次年度にむけては、今後の観光の在り方を考え、適切に対応しながら、リピーター率の向上に努めます。

### 7. 所属の総括コメント

3月以降の新型コロナウイルスの影響が大きい中であって、来館者数、物産販売等が大幅に増加したことは、指定管理者の自己評価にもあるように、しっかりとしたテーマを掲げ、ゆかりの展示、体験事業、喫茶メニューの追加等、創意工夫をこらし満足度向上に取り組まれた結果であると高く評価する。また、清掃や来館者への丁寧な説明・案内等、適切な管理運営についても、高い満足度の大きな要因であると評価します。