

令和2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 | 近江八幡市安土城郭資料館 | | 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 | ○ 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年 3月 31日 （3年間） | | | | | |
| 指定管理料 | 平成30年度： 4,057千円 | 平成31（令和元）年度： 4,080千円 | 令和2年度： 4,102千円 | 令和3年度： 4,100千円（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2年度実績 | 所管課による検証 |
|-------------|-------------|--|---|--|
| 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"> 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。 常に清掃を行い、きれいな状態を保つ。 <p>【具体的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設および周辺の維持管理 保守管理 消防点検、消火・避難訓練 清掃、剪定、除草 修繕・備品管理 マナー研修 | <ul style="list-style-type: none"> 施設および周辺の維持管理 保守管理 消防点検(年1回) 清掃、除草(毎日)、剪定(夏・秋数回) 修繕、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> <p>感染症対策が必要となったが、非接触検温器やパーテーションの設置、館内消毒等に努めた。</p> <p>(課題)</p> <p>周辺でポイ捨て等マナー違反や悪戯が多発しており、関係者と連携した環境改善が必要。</p> |
| | (施設運営向上策) | <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【具体的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 入館料の徴収 年間来場者：14,567人(前年度：25,422人) 年間入館料：2,531千円(前年度：4,272千円) 観光案内業務 安土ネットワーク会議を開催し、情報の共有と発信に努めた。 NHK大河ドラマ「麒麟がくる」に合わせて商品展示、物販を行った。 職員のマナー向上として、接遇の内部研修を実施し接客力の向上に努めた。また、インバウンド対応研修に参加し、能力向上に努めた。 | <p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>各々で研修に参加し、接客力の向上に努めた。国のGoToトラベル事業や地元応援クーポン等への積極的な参画により、利用促進に努められた。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>織田信長を紹介するパンフレット(織田信長解体新書)を発行するなどし、展示品の案内を強化した。</p> <p>(課題)</p> <p>特になし。</p> |
| | (提案内容の実施業務) | <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自主事業を行い、来館者へのサービス向上を図る。 <p>【具体的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自主事業 歴史・文化イベント・資料収集・展示 来館者へのサービス向上 広報活動(雑誌・テレビ等への積極的なPR) | <p>自主事業収入：3,293千円(前年度4,457千円)</p> <ul style="list-style-type: none"> 入館者特典/織田信長解体新書プレゼント 楽しく学べる「射的」 墨絵特別入館券 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 新春歴史講演会「本能寺の変は何故おこったのか」 戦国、城、信長に特化したグッズなどの物販 SNSによる情報発信 新聞・雑誌・テレビ等マスコミへの積極的なアピール 「信長隊安土衆」によるおもてなし | <p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>入館者特典企画(特別入館券、解体新書)、おもてなし武将隊による案内等の実施により、リピーター率の向上に繋がった。</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>来館者数の回復を図るべく、さらなる取組が必要である。</p> |

| | | | | |
|-------------|-----------|---|---|---|
| 施設設置の目的達成状況 | (施設利用促進策) | 【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。 | ・雑誌、テレビへの積極的なPR ・各種スタンプラリーの参加 ・喫茶メニューを季節ごとに変更 ・戦国関連のメニューを開発 | (よかったと評価できる事項) 様々なメディアを使った積極的な情報発信によって、誘客に努めている。 |
| | | 【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 ・コミュニティカフェの充実 ・賞しギャラリーでの作品展示 | ・楽しく学べる「射的」の実施 ・安土観光施設連携事業として、春と秋に「安土周遊パス」に参画 ・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 | (改善を要した事項と対応) 特になし |
| | | | | (課題) 来館者数の回復を図るべく、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2年度実績 | (よかったと評価できる事項) |
|------|--|---|---|
| 収支状況 | ■収入 (12,809千円) 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 ■支出 (12,151千円) 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 | ■収入 (10,844千円) 指定管理料: 4,102千円 損失補填: 818千円 入館料: 2,531千円 物産販売等: 3,293千円 ■支出 (10,154千円) 人件費: 5,183千円 施設管理費: 1,821千円 事務費: 1,522千円 自主事業費: 1,628千円 | コロナ禍で客足が減ったものの、NHK大河ドラマ「麒麟がくる」に合わせた展示や物販をはじめ、様々な自主事業を行い、収入を確保できた。 |
| | | | (改善を要した事項と対応) 特になし。 |
| | | | (課題) 来館者数及び収益の回復を図るべく、さらなる取組が必要である。 |

4. 利用者の満足度調査等【有効性】

| | |
|-----------|---|
| 実施内容・時期 | 来館者アンケートを実施(年3回) |
| 評価頂いている内容 | 何度来館しても新しい展示や情報・土産を入手できる。顧客満足度は90%以上。 |
| 苦情・意見等 | 100名城スタンプ希望者による入館料徴収への意見があり、城郭協会及び文化観光課により対応。 |

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"> ・自動車の逆走について、注意喚起の表示や折れたボールの確認が必要。 ・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。 |
|--|

6. 指定管理者の自己評価コメント

| |
|---|
| <p>4、5月は緊急事態宣言発令に伴い臨時休館となったが、入館者特典企画(特別入館券、解体新書プレゼント、オリジナル商品販売、戦国カフェメニュー)を実施したことで、メディア取材後は入館者増につなげた。また、館内滞在時間を延ばすため、館内スタンプラリーを実施するなど創意工夫に努め、多世代に楽しんでもらうことができた。その他、環境問題への取り組みの一環として、レジ袋の有料化を定着させた。</p> |
|---|

7. 所属の総括コメント

| |
|--|
| <p>新型コロナウイルスの影響により来館者が減少するなど厳しい状況ではあったが、創意工夫を凝らした企画やメディアでの積極的なPRにより、誘客に努められた。清掃や来館者への丁寧な説明など適切な管理運営により、顧客満足度は高い評価となっているが、アンケート等から得た要望を事業へ反映する等、さらなる満足度の向上を図っている点は評価される。引き続き、観光振興に係る取り組みを継続をされたい。</p> |
|--|