

令和4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	観光政策課

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	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る。				
	規模	敷地面積 937.8㎡、延べ床面積 422.4㎡、階数 地上2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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>②施設等の維持管理に関する業務</li> <li>③利用料金の徴収等に関する業務</li> <li>④設置目的の達成に資する事業への協力</li> <li>⑤その他詳細は仕様書のとおり</li> </ul>					
指定期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月31日 （3年間）					
指定管理料	令和2年度： 4,100千円	令和3年度： 4,100千円	令和4年度： 4,100千円	令和5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4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"> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設および周辺の維持管理</li> <li>保守管理</li> <li>消防点検、消火・避難訓練</li> <li>清掃、剪定、除草</li> <li>修繕・備品管理</li> <li>マナー研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設および周辺の維持管理</li> <li>保守管理</li> <li>消防点検（年1回）</li> <li>清掃（毎日）、除草（随時）、剪定（夏・秋数回）</li> <li>修繕、備品等の管理</li> </ul>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>事故火災等もなく、適正に施設を管理できた。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>周辺でポイ捨て等マナー違反や悪戯が多発したため、警察の巡回強化、トイレの閉館時の施錠する等の対策を施した。</p> <p>(課題)</p> <p>周辺でポイ捨て等マナー違反や悪戯防止のための環境改善が必要。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>入館料の徴収</li> <li>観光案内業務</li> <li>歴史・文化（信長関係）の資料収集と展示</li> <li>ボランティアガイドとの連携</li> <li>おもてなし対応と接遇マナーの向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入館料の徴収 年間来場者：24,404人（前年度：13,177人） 年間入館料：4,232千円（前年度：2,254千円）</li> <li>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。</li> <li>おもてなし対応と接遇マナーの向上 接遇について内部研修を実施しおもてなし品質の向上に努めた。また、インバウンド対応研修に参加し、能力向上に努めた。</li> </ul>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>インバウンド対応能力研修に積極的に参加するなど、コロナ後のインバウンド対応に向けて準備を進められた。</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>特になし。</p>
	(提案内容の実施業務)	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業を行い、来館者へのサービス向上を図る。</li> </ul> <p>【具体的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> </ul>	<p>自主事業収入：7,666千円（前年度4,253千円）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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等</li> <li>版画風オリジナル重ね捺しスタンプラリーの実施</li> <li>他事業者とのコラボ商品開発や、全国周遊企画への参画</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」と連携したおもてなし</li> <li>「ビックリマン」コラボした東近江広域周遊企画への参画</li> </ul>	<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）や、おもてなし武将隊による案内等の実施により、来館者の満足度向上に繋がった。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>旅マエオンライン決済の導入や全国旅行支援での電子クーポンを導入など、利便性の向上を図った。</p> <p>(課題)</p> <p>特になし。</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>・各種事業（今こそ滋賀を旅しよう等）への参画</li> <li>・写真映えするメニューの開発</li> <li>・安土謎解き“金屏風を探せ”実施</li> <li>・民間とのコラボ商品の開発</li> <li>・玄関前プランターの花の寄せ植えでのおもてなし</li> </ul>	(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		(改善を要した事項と対応) 特になし
				(課題) 来館者数の維持及び増加。

### 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4年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	<b>■収入 (10,671千円)</b> 指定管理料： 4,100千円 損失補填： 64千円 入館料： 2,254千円 物産販売等： 4,253千円  <b>■支出 (11,618千円)</b> 人件費： 5,143千円 施設管理費： 2,084千円 事務費： 2,152千円 自主事業費： 2,239千円	<b>■収入 (16,008千円)</b> 指定管理料： 4,100千円 雑収益： 9千円 入館料： 4,232千円 物産販売等： 7,666千円  <b>■支出 (12,711千円)</b> 人件費： 5,661千円 施設管理費： 1,065千円 事務費： 1,054千円 自主事業費： 4,931千円	(よかったと評価できる事項) 入館者特典や物販などの自主事業により、自主事業収入を確保できた。
			(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増加を図るべく、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	長期休暇時（GW,夏休み等）に来館者にアンケート調査を実施
評価頂いている内容	模型がよかった、スタッフの説明がわかりやすかったと概ね好評な意見をいただき、アンケートの満足度はほぼ100%であった。
苦情・意見等	特になし。

### 5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

人員確保のための人件費の増額を検討していただきたい。また、積雪時の安土駅前ロータリーの除雪がされず来館者の安全の確保ができないため、除雪車の導入を検討していただきたい。

### 6. 指定管理者の自己評価コメント

全国的に有名なビックリマンとコラボした東近江広域の周遊事業企画に参画。ご当地ビックリマンキャラを活用した当館オリジナル特別入館券を限定配布したことがメディアでも紹介されたことにより、全国からの入館者やリピーターが増え、入館増に繋げることができた。  
また、館内滞在時間を伸ばすための企画や、安土エリア周遊を目的とした企画“安土謎解きゲーム”を実施し、観光客以外にも地元の親子連れ家族が多く参加され、魅力再発見に繋げることができた。

### 7. 所属の総括コメント

様々なメディアへの積極的なPRやSNSを活用した情報発信等を行い、誘客に努められた。また、施設の清掃や来館者への丁寧なおもてなしなどの適正な管理運営に加え、独自のイベントの企画運営や広域連携による周遊企画を実施することにより、入館者の高い満足度を獲得できている。今後も、観光振興に係る取り組みを継続をされたい。