

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和7年度）

担当部署名	産業文化部 観光交流課・文化課
評価対象期間	令和 7年 4月 1日 ～ 令和 8年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	72,900,000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	豪商のまち松阪観光交流センター・旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅
	所 在 地	松阪市魚町1658番地3 他
	設置目的	- 豪商のまち松阪 観光交流センター 市民に松阪の歴史・文化の特性を学ぶ機会を提供し、あわせて地域の観光資源の情報発信や紹介を行うことで、市民及び観光客の交流の促進と地域経済の活性化に寄与する。 - 旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅 歴史的文化遺産の保存と活用及び郷土の文化に関する意識の向上を図る。
	設備の概要	- 豪商のまち松阪 観光交流センター 敷地面積：410.84㎡ 延床面積：434.10㎡(2階建て) 1階：まちなか観光案内展示、松阪産品展示（物販） 2階：街道展示（模型展示）、松阪ものがたり展示（ICT展示） - バス専用駐車場 敷地面積：930.62㎡ 駐車場面積748.52㎡（4台分） - 旧長谷川治郎兵衛家 敷地面積：4,688.40㎡ 延床面積：1,161.15㎡ 主屋、大正座敷、大蔵、新蔵、米蔵、西蔵、表蔵、離れ座敷、庭園、来館者用トイレ他 - 旧小津清左衛門家 敷地面積：1,118.51㎡ 延床面積：748.14㎡ 主屋、向座敷、料理場、内蔵、前蔵、井戸屋形厠、来館者用トイレ、管理棟 - 原田二郎旧宅 敷地面積：1,185.90㎡ 延床面積：200.87㎡ 居宅、屋外トイレ

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	豪商のまち観光文化共同事業体（代表団体：特定非営利活動法人 松阪歴史文化舎理事長 門 清）
	所 在 地	松阪市魚町1658番地3
指定管理業務の内容		○豪商のまち松阪 観光交流センター ・地域の文化財等の観光資源の情報収集とガイダンス及び展示 ・地域の物販・飲食・宿泊に関する情報収集とガイダンス及び販売 ・観光客等の誘致・宣伝 ・観光資源を活用した地域と観光客等の交流促進 ・観光交流センターの施設及び設備の維持管理 ○旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅 ・各施設の公開 ・各施設の資料の保存と活用 ・文化財保護意識の啓発 ・各施設に関わる文化活動及び観光交流のための活用
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	○窓口での観光案内やパンフレット等の配布 ○歴史文化を紹介するグラフィック展示やジオラマ、シアター映像の上映 ○豪商のまち松阪観光交流センターでの連続講座の開催 ○松阪産品の展示販売 ○市民団体等との連携による事業の推進 ○メディアや雑誌・情報誌等による情報発信、プロモーション ○旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅の公開業務 ○公開業務に必要な情報収集、発信・提供等 ○旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅での企画展・特別展の開催（各施設3～5回） ○旧長谷川治郎兵衛家離れ座敷、旧小津清左衛門家向座敷の活用（貸館業務） ○旧長谷川治郎兵衛家での呈茶の有料提供 ○史資料の閲覧対応業務 ○旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅を活用した自主事業の開催

サービスの質の向上	豪商のまち観光文化共同事業体(以下「共同事業体」という。)は、令和7年度から新たに3度目の指定管理者として、「豪商のまち松阪 観光交流センター・旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅」を管理しています。 「豪商のまち松阪 交流センター」は、(一社)松阪市観光協会が管理運営をし、「旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅」の文化財施設は、NPO法人松阪歴史文化舎が管理運営を行っています。各施設が連携し、役割を分担しつつ4施設が一体となった運営を行っています。 それぞれの施設が持つ魅力を効果的に発信し、4施設が相互に協力し、情報の共有を図り市民や観光客に対して魅力的な質の高いサービスを提供しています。
施設・設備等の維持管理	各施設において、現在まで、運営に支障となるような大きな不具合や緊急事態の発生は無く、お客様に快適に過ごしていただくことができました。職員の日々の目視点検をはじめ設備等の法定点検、樹木等の管理など仕様書にもとづき施設、設備等の維持管理を行い来館者の安全性の確保や利便性の向上に努めました。また、お客様に安全にご利用いただけるよう仕様書等に基づき適正な管理と定期的な保守点検を着実にを行うとともに、常にお客様の声を聴き、反映できるところから改善して来ました。特に文化財施設の修繕や安全確保等の観点からその価値が損なわれる事が無いように文化課との事前協議を行い対応してきました。
指定期間	令和 7 年 4 月 1 日 ~ 令和 12 年 3 月 31 日

(単位：円)

			事業計画	事業収支実績				
				令和7年度				
事業収支推計	収入	指定管理料	72,900,000	72,900,000				
		利用料料金収入	5,170,000	6,734,882				
		雑収入	400,000	402,759				
		その他	2,971,000	1,097,978				
		計 (A)	81,441,000	81,135,619				
	支出	人件費	53,612,000	51,632,583				
		事務費	6,914,000	6,401,199				
		事業費	16,792,000	17,759,370				
		その他	4,123,000	4,364,886				
		計 (B)	81,441,000	80,158,038				
	収支差引額 (A) - (B)		0	977,581				

3. 指定管理者業務運営項目別評価（総合）

評 価 項 目			指定管理者 自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	4	B	4	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	3		3	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		3	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	3		3	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	3		3	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	4		4	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	3	B	4	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	4		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるよう良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	4		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

3-1 指定管理者業務運営項目別評価（一般社団法人 松阪市観光協会）

評 価 項 目			指定管理者 自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	4	B	4	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	3		3	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	3		3	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	3		3	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	3		3	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	3		3	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	4		4	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	3		3	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	4	B	4	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	4		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるような清潔な状態が保たれていたか。	4		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

3-2 指定管理者業務運営項目別評価（特定非営利活動法人 松阪歴史文化舎）

評 価 項 目			指定管理者 自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	4	B	4	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	3		3	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	4		3	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	3		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	3		3	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	3		3	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	4		4	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	3		4	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	3	B	3	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	4		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	3		3	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるよう良好な景観が保たれていたか。	3		3	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	4		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
【努力した点・成果等】 ○豪商のまち松阪 観光交流センター 令和7年度の豪商のまち松阪観光交流センターの入館者数は31,627人で、昨年度対比101.2%となりました。 当施設の主たる業務である観光情報の収集・提供では、周辺の文化施設や観光スポット、松阪ならではのグルメなどの情報を、チラシやポスターなどを活用して来館者にわかりやすくお知らせできるよう心掛けました。また、最新の情報を積極的に収集し、来館者からの質問にスムーズに答えることができるよう努めました。 物産品の売上高は28,425,732円で昨年度対比95.8%となりました。まちなか観光拠点という立地やお客様のご意見を意識し、取り扱いのない商品で話題のものは積極的に仕入れました。また、お中元や母の日・父の日、お歳暮など季節ごとのギフトコーナーの展開、2階企画展と連動した他地域の特産品販売など、観光客だけでなく周辺住民のニーズにも応え、リピーターの獲得に努めました。 2階では、歴史街道展示やものがたりシアターの上映により、来館者に松阪の歴史・文化に触れる機会を提供しました。特にシアターは、近隣の小中学校の地域学習や松阪に所縁のある企業の研修で活用されており、当施設での研修・学習を定番として毎年来館する学校・企業も増えつつあります。 企画展示では、名松線を元気にする会主催の「空から見たJR名松線写真展」や、ミズ・ネットワーク松阪主催の「松阪撫子フォトコンテスト」展示・投票など、周辺団体と連携し、松阪の魅力を多角的に紹介しました。また本年度松阪市と災害時連携協定を結んだ岐阜県大垣市を紹介した「水の都 岐阜県大垣市」や、昨年度から続いて実施した「陸前高田と松阪の交流」「ホイアンと松阪」など、交流のある都市の紹介展示を行いました。 イベント関係では、日本橋三越本店にて開催された「第68回旬味まるごと三重展」に出店し、松阪もめん関連製品と藍染め製品を販売し、PRを行いました。また、9月には大阪・阪急うめだ本店にて「松阪うまいもんフェア」が開催され、国分中部株式会社との連携で物品販売の協力を行いました。 ○文化財施設 指定管理の必須事業である企画展示や呈茶の関連事業を着実に推進する一方で、企画展では、毎年工夫を凝らし内容をそれぞれの館に相応しい催しものになるように努力をしました。学芸員によるギャラリートークと展示品の紹介、解説を行いました。また、各展示内容に関わる「ミニ講座」を開催しその魅力を発信しました。自主事業として旧家で魅力ある事業を展開し各施設の持つ特徴を多くの方に感じていただきました。文化財に触れていただくことで文化財の保存や活用に関心をもっていただくだけでなく、文化財が多くの人々の心を癒やし、日常とは違う空間と接することで明日からの元気に寄与することも感じていただきました。本年度もアンケート結果から文化財施設の素晴らしさとともに接客に対し好印象を持たれる方が多くいました。 施設管理では、日々の点検や清掃をはじめメンテナンス等を行い、お客様を迎える環境づくりを行いました。また、建物や設備の劣化や破損は、その状況に応じ管理者で対応できることは市役所の担当課と相談しながら修繕により対応しました。その他、危険個所の回避などお客様が安全に安心して来館できるよう万全な体制で管理を行ってまいりました。1年間を通じて、事故もなく良好な施設環境を維持しました。全体的に、魅力ある事業の推進と安全に安心して来館いただける環境の構築に努めてまいりました。 特に、NHKの「松阪」や「旧長谷川治郎兵衛家」と「旧小津清左衛門家」のテレビ放映の影響もあって入館者も伸びましたが、指定管理の必須事業である企画展示や呈茶の関連事業を着実に推進し、自主事業として旧家の魅力ある事業を展開できたことが大きな力になったと確信しています。国土交通省の登録を受け、東京の三重テラス(日本橋)で「伊勢国お庭街道誕生セミナー」を開催しました。みえガーデンツーリズム協議会のめざす「庭園を巡る令和のお伊勢参り」の魅力や「県内周遊と宿泊を促す」など独自の企画、展望を報道関係者や旅行業界関係者、一般の方に発表しました。新たに庭園の魅力を発信したり、7つの庭園との連携を取り始めたり、地域経済の活性化に繋がる取組を始めました。10月には「伊勢和紙ギャラリー展」を行うなど新たな事業を実施し多くの方にお越しいただきました。12月には恒例の「ナイトウォーク」を旧長谷川治郎兵衛家で開催し、3月は裏千家の全国の関係者のお茶会(桃天会)が開催されました。鳥羽市の海の博物館では、旧長谷川治郎兵衛家や原田二郎旧宅の「ふのり」に関する特集の展示がありました。令和7年度は、メディアなどの取材の受け入れやSNSによる情報の発信に努めたこともあり、多くの来館者を迎えることができました。	【評価すべき点】 ○豪商のまち松阪 観光交流センター 猛暑下での入口への冷蔵庫設置による水分補給の提供など、利用者のニーズに寄り添った対応により、館内への誘導とサービス向上を両立させました。 また、日本橋三越本店や大阪阪急うめだ本店での物販販売への協力等を通じて、松阪の特産品PRを後押ししました。 さらに、まち歩きや研修の拠点としてリピーターとなる学校・企業が増加しており、施設の認知度が着実に高まっている点は評価します。 一方で、他3施設が集客を伸ばす中、当センターでは入館者増や売上の向上に課題が残りました。 今後は、高まりつつある認知度を活かし、より戦略的な企画や集客への工夫を凝らし、多くの方々に親しまれる施設運営に一層努めていただくことを期待します。 ○文化財施設 施設において、展示内容や関連事業に工夫を凝らし、ギャラリートークやミニ講座の開催などを通じて文化財の魅力発信に努めたことは評価できます。 施設管理については、日常点検や清掃、適切な修繕及び安全対策を継続して実施し、年間を通じて事故なく安全な施設運営を行ったことは評価できます。また、利用者アンケートにおいても施設や接客に対する満足度が高く、利用者サービスの向上に努めた成果がうかがえます。 旧家の特色を生かした自主事業を積極的に展開するとともに、「伊勢国お庭街道」の取組では、県内庭園との連携や首都圏での情報発信を通じて、施設の認知度向上及び広域観光の推進に寄与したことは評価できます。また、「伊勢和紙ギャラリー展」や「ナイトウォーク」、全国規模の茶会の開催など、多様な事業を実施し、施設の新たな魅力創出と利用促進につなげたことも評価できます。 さらに、他施設との連携やメディア取材への対応、SNSを活用した情報発信に積極的に取り組み、多くの来館者の確保につなげたことは評価できます。今後も、文化財施設の魅力をより効果的に発信するとともに、新たな利用者層の開拓やリピーターの確保につながる事業展開を期待します。

【改善すべき点】 ○豪商のまち松阪観光交流センター 物産品の売上高は28,425,732円で昨年度対比95.8%となり、コロナ禍を除き開館以来初めて前年を下回りました。特に4月、9月、2月においては前年比が80%台となりました。来館者数は前年より増加しているため、高単価商品の購入数の減少による客単価の低下が原因のひとつと考えられます。高額商品は、スタッフによる説明や提案が購買につながりやすい特性があるため、接客スキルや商品理解の深さが売上に影響しやすい面があります。次年度は、スタッフ教育の充実を図り、より質の高い接客を提供することで、高単価商品の販売促進と客単価の向上を目指していきたい所存です。 ○文化財施設 接客対応は職員各自が自己研鑽に努めており、丁寧な対応からお客様の満足度の向上につながっていますが、全員研修を復活させ顧客満足度を向上したいと考えています。休館日に特別料金を支払い全員が研修をするのは、様々な課題もありますが、それ以上のよい結果を求めるものです。 離れ座敷や向座敷の貸館業務は、旧長谷川治郎兵衛家離れ座敷は35件の利用があり、うち30件が減免利用です。また、旧小津清左衛門家向座敷は40件の利用があり、うち33件が減免利用です。旧長谷川治郎兵衛家や旧小津清左衛門家での貸館が周知され利用客が増えることを望みます。文化財を活用する点でもその雰囲気に対応しいものの利用という制約はありますが、広報やSNSの発信などで、有料の利用も促進したいと考えています。	【指導すべき点】 ○豪商のまち松阪 観光交流センター 当市の歴史・文化・食の魅力を最大限に活かし、ターゲット層へ確実に情報を届け、訪問先として選ばれる施設を目指してください。そのためにはスタッフ一人ひとりの知識向上が不可欠です。 周辺のまち歩きだけでなく、市内の広域的な観光案内や松阪牛商品をはじめとする特産品の特徴を、来館者に的確に説明できるスキル習得をお願いします。 さらなる接客力の強化を通じ、より多くの方々に選ばれる魅力的な施設へと成長することを期待しています。 ○文化財施設 接客対応については、利用者アンケートでも高い評価を得ていることから、引き続きサービス水準の維持・向上に努められたい。また、文化財施設として来館者へより充実した案内が行えるよう、歴史・文化に関する知識の習得や研修への積極的な参加を促進し、職員の資質向上に継続して取り組まれたい。 貸館利用については、一定の利用実績があるものの、減免利用の割合が高いことから、有料利用の拡大に向けた広報・営業活動を一層強化されたい。施設の魅力や活用事例を効果的に発信するとともに、新たな利用ニーズの掘り起こしに努め、施設の有効活用につなげることを期待します。また、施設管理においては、三重ガーデンツーリズム協議会の庭園巡りへの参画を通じて、旧長谷川治郎兵衛家庭園の活用がさらに進むと考えられます。そのため、実生木の早期除去など、剪定以外の庭園の日常管理をこれまで以上に丁寧に行っていただくことを希望します。
【所属長意見（今後の方向性等）】 ○豪商のまち松阪 観光交流センター 今後は観光客だけでなく市民も集う施設として、松阪の魅力を再発見し、文化施設と連携した更なる観光情報の発信を期待します。 運営にあたっては、来館者対応を通じてニーズを的確に把握し、サービス向上へ繋げてください。 また、広域的な観光案内や、松阪牛をはじめとする特産品の価値を深く理解し、来館者への確に説明できるスキル習得も不可欠です。 接客を通じた魅力発信を強化し、多くの方に選ばれ、親しまれる施設へと成長することを期待します。 ○文化財施設 展示や関連事業の充実、旧家や庭園の特色を生かした自主事業の展開、適切な施設管理などにより、文化財の魅力発信や利用者サービスの向上に取り組んだ点は評価できます。今後は、SNSや関係機関との連携を一層強化し、新たな利用者層の開拓やリピーターの確保、有料貸館利用の拡大に向けた取組を進められたい。また、引き続き、職員の歴史・文化に関する知識や接客力の向上、庭園の日常管理の充実にも努めるとともに、文化財の適切な保存と活用を両立させ、施設のさらなる魅力向上を期待します。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる