

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

担当部署名	産業文化部観光交流課
評価対象期間	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日
評価対象年度指定管理料	81,750,000 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>バス専用駐車場 敷地面積：930.62㎡ 駐車場面積748.52㎡（4台分）</li> <li>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</li> <li>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、内倉、前蔵、井戸屋形厠、来館者用トイレ、管理棟</li> <li>原田二郎旧宅 敷地面積：1,185.90㎡ 延床面積：200.87㎡ 居宅、屋外用トイレ</li> </ul>

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名称	一般社団法人松阪市観光協会 会長 中西 勉
	所在地	松阪市京町507番地2
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>豪商のまち松阪観光交流センター <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>観光客等の誘致・宣伝</li> <li>観光資源を活用した地域と観光客等の交流促進</li> <li>観光交流センターの施設及び設備の維持管理</li> </ul> </li> <li>旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅 <ul style="list-style-type: none"> <li>各施設の公開</li> <li>各施設の資料の保存と活用</li> <li>文化財保護意識の啓発</li> <li>各施設に関わる文化活動及び観光交流のための活用</li> </ul> </li> </ul>
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での観光案内やパンフレット等の配布</li> <li>まち歩きアレンジメントサービスの利用促進</li> <li>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</li> <li>豪商のまち松阪観光交流センターでの連続講座の開催（5回）</li> <li>松阪産品の展示販売</li> <li>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</li> <li>公開業務に必要な情報収集、発信・提供等</li> <li>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3～6回）</li> <li>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）</li> <li>旧長谷川治郎兵衛家での呈茶の有料提供</li> <li>史資料の閲覧対応業務</li> <li>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</li> <li>市民団体等との連携による事業の推進</li> <li>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</li> </ul>
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での丁寧な対応 お越しいただいた観光客が松阪に魅力を感じ好印象を持っていただくよう、日々職員は研鑽に励みお客様目線に立った対応や丁寧なご案内を心掛けており、お客様アンケートでは高い評価をいただいています。</li> <li>お客様のご意見等を活かす取組み 各施設ではお客様アンケートを実施し、ご意見や感想をいただくなかで改善できるところは早急に改善し、困難なものについては将来的な課題として全職員が意見を共有しています。また、市民の皆様等からのご意見や指摘を直接いただくことも多く、その都度傾聴しその対応について丁寧にご説明してきました。苦情については、その背景や状況を確認のうえその内容を真摯に受け止め、改善できるものについては早急に対応しています。</li> <li>共通年間パスポートの発行 旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅では3か月に1回の展示替えを行っており、新しい展示を見に来ていただく方や四季折々の庭園の姿を平日にゆっくりと訪れる方、呈茶サービスを楽しまれる方などがリピーターとして何度でも来館できるよう年間パスポート（旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家）を発行し利用の促進を図りました。</li> </ul>
	施設・設備等の維持管理	<p>消防設備やエレベーターの法定定期点検については専門業者に委託し適正な管理を行っています。その他の各種設備機器についてはスタッフによる目視点検や維持点検清掃を行うなど機能の維持に努めました。各施設ではお客様の利便性の向上や防犯目的のための修繕等を行うとともに特に文化財施設については、市文化課の指導のもと老朽箇所の修繕を実施しており文化財の保存に努めています。</p>
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日	

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績					
			平成元年度	平成2年度	平成3年度	平成 年度	令和 年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	81,000,000	81,750,000				
		利用料金収入						
		雑収入						
		その他	2,000,000	3,392,100				
		計 (A)	83,000,000	85,142,100	0	0	0	0
	支出	人件費	18,157,000	16,336,790				
		事務費	57,292,000	61,387,382				
		事業費	7,551,000	7,417,928				
		計 (B)	83,000,000	85,142,100	0	0	0	0
		収支差引額 (A) - (B)	0	0	0	0	0	0

## 3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
		採点	判定	採点	判定	
業務運営項目	内 容					
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。	3	B	3	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		3	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		3	
	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		3	
	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		3	
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、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。	4		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。	4		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		3	
	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		3	
	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		3	
	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		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		3	
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	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		3	
	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		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な良好な景観が保たれていたか。	4		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		3	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		3	

【(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
<p><b>【努力した点・成果等】</b></p> <p>(豪商のまち松阪観光交流センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オープン当初は人員配置の関係から来館者に満足したサービスを提供できていないこともありましたが、人員の再配置によりスタッフが自主的に効率的に動けるようになりました。</li> <li>・地元のお客様に何度でも来て頂けるようエントランスで三重県の特産品の紹介と販売を行いました。</li> <li>・積極的な情報提供を行うことで利用者数の増加につなげることができました。</li> <li>・地域の皆様との交流に努めた結果、豪商のまち松阪観光交流センターを認知していただけたものと認識しています。</li> <li>・秋の観光シーズンには多くの観光客がお越しいただき、バス駐車場が満車となる日が続くなど多くの方が豪商エリアを堪能されました。</li> </ul> <p>(旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間の情報共有の充実の一環として、毎日早朝のミーティングを行い、業務予定日誌を配備し、時間的な垣根を越えた情報共有を行いました。</li> <li>・松阪もめんのユニフォームとネームプレートをつくり文化財施設としての統一感を出し、来訪されたお客様に雰囲気のあるお迎えができました。</li> <li>・共通入館券のデザインに有料の3施設に加えて、無料である原田二郎旧宅の写真も掲載し、その結果、原田二郎旧宅にも多くのお客様を誘導できました。</li> <li>・来訪されたお客様へのご案内について、単なる誘導だけでなく、時間の許す限り従業員が説明し、松阪の歴史文化についての理解を深めていただきました。また、そのために、一斉研修や従業員間で話しをする内容について平素より学習しスキルを高める努力をしました。</li> <li>・企画展示についても、それぞれの施設について、NPO法人松阪歴史文化舎のスキルを十二分に活用し、専門的な立場から展示替えを行いました。例えば旧小津清左衛門家の場合、ここ数年ほとんど大きな展示替えが行われていませんでしたが、今回他館と同様、年4回の展示替えを行いました。この結果、入館者のリピーターが増えました。</li> <li>・地域の方々や文化団体の皆様との連携・協働のまちづくりの一環として、子ども華道教室、子ども茶道教室、飯南高校美術部との抹茶ラテ事業等を開催し、新しい活動の場として、文化財施設を新たに位置づけることができました。</li> <li>・呈茶を行うにあたって、松阪市茶道協会の方々との協働が成立し、日曜日や氏郷大茶会や松阪市茶道協会発会記念茶会などで本格的な形での抹茶の提供を行うことができました。</li> <li>・8月に開催した藍のたたき染めや松阪もめん体験コーナーについても、ゆうづる会との協働により専門的な立場からのご指導をいただき、参加者の大きな満足につながりました。</li> <li>・市外・県外の方々の方々の活動の舞台としても松阪の新しいスポットとして、県民手帳のポスター撮影の場、人気マンガのコスプレ会場などへの利用についても実績をつくり、全国的に松阪を発信することができました。</li> <li>・セキュリティ向上の一環として、防犯・監視カメラの台数の増加を行いました。</li> <li>・文化財施設として、電気配線をはじめとする火災リスクへの対応が急務でしたので、早急に対応し専門業者に現状の分析と改善提案を行っていただき、防火対策につなげていきました。</li> </ul>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>(豪商のまち松阪観光交流センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初年度であり、軌道修正しながらの運営であったが、お客様からは高い評価をいただけており、日々お客様の満足度向上に努力されたことが窺える。</li> <li>・施設に関し、お客様からのご意見やご指摘を重く受け止め、お客様の利便性の向上や環境改善のため軽微な修繕等を実施し改善を図られた点は評価できる。</li> <li>・観光事業者を訪問するなど誘客を推進するためのプロモーションが功を奏し多くの団体客にお越しいただいた。今後も更なる誘客に向け努力していただきたい。</li> <li>・自主事業（物販販売）では、企画展示販売の実施や松阪ゆかりの商品の販売、陳列を工夫するなど売上向上に努力されていることが窺える。</li> </ul> <p>(旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・NPO法人松阪歴史文化舎に公開管理業務を委託している旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅については、職員一丸となって3施設の管理運営に取り組もうとする熱心な姿勢が感じられた。</li> <li>・各施設の公開業務については、ジョブローテーションを導入したことで、業務内容や知識の共有はもとより、スタッフ間の人事交流が深まるなど、多方面にわたるプラス効果が出ているように感じた。今後も継続していただきたい。</li> <li>・企画展示については、業務仕様を上回る頻度での展示替えを行ったことは評価に値する。内容についても各家にまつわる専門的な題材を多く扱ったことは、来館者に対する満足度向上につながったように感じた。</li> <li>・旧長谷川治郎兵衛家や旧小津清左衛門家を中心とした、他の団体や周辺施設との連携した取り組みについては、両家の文化的価値を損なうことなく十分な活用がなされたように感じた。今後も積極的な連携を継続していただきたい。</li> <li>・防災や防犯の高い意識を持ち、管理運営を行ったと評価する。</li> </ul>

【改善すべき点】	【指導すべき点】
<p>(豪商のまち松阪観光交流センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階の展示施設の利用促進を図ります。</li> <li>・文化財施設の管理運営を委託しているNPO法人松阪歴史文化舎との共同での企画展の開催や特別なお茶会を開催するなど連携を強化していきたいと考えています。</li> <li>・顧客ニーズを把握するため実施してきたみどころスタンプアンケート調査につきましては今年度で終了し、来期は顧客特性の分析を行うためスマートフォンを活用したアンケート調査に移行し、調査項目の充実などを図ることで必要となる数値やニーズの把握から観光戦略の策定に活用していく予定です。</li> </ul> <p>(旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化財施設のもつ魅力はまだ知られておらず、潜在している状況です。松阪歴史文化舎のブログは、日本6,628件・アメリカ2,294件・オランダ430件・ウクライナ373件・シンガポール163件・中国39件・インドネシア29件・インド13件・ブラジル・ドイツ・イギリス・フランス・ベトナム・ガーナ・トルクメニスタン(一桁)のアクセスがありました。今後、さらなるSNS、HPの発信を充実し、さらに多くの方に松阪にある観光資源を知っていただけるように取り組んでいく必要があります。</li> <li>・来館者に施設の説明を行っていますが、さらに高いレベルの説明や来館者からのご質問にできるだけ答えることができるように、職員のスキルを高める取組を行う必要があります。具体的には、それぞれの施設の展示替えごとに行う展示内容研修や松阪学入門講座を一定回数受講することを必修にするような工夫し充実します。</li> </ul>	<p>(豪商のまち松阪観光交流センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまへの親切丁寧な接客(接遇)があたり前となるよう職員一人ひとりが研鑽に励まれており、引き続きお客様満足度向上に向け取り組まれます。</li> <li>・職員の労務管理を徹底され職員が安心して働ける職場環境を引き続き維持されたい。</li> <li>・指定管理業務の推進にあたっては、観光協会業務との役割分担を明確のうえ実施されたい。</li> <li>・事業の推進や予算執行において引き続き進捗管理を徹底されたい。</li> <li>・関係団体と更なる連携により来館者等のニーズにあった事業を推進されたい。</li> </ul> <p>(旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化財保存の高い意識を持って管理運営を行うよう改めて留意されたい。</li> </ul>
【所属長意見(今後の方向性等)】	
<p>○豪商のまち松阪観光交流センター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理受託初年度であり、上半期は模索しつつの運営でありましたが下半期には安定的な運営をめざし努力された結果、仕様書の要求水準に概ね達しているものと評価します。また、観光客が「まち歩き」を楽しんでいただけるよう、お客様視点にたった丁寧な観光案内に心掛けたことや松阪物産の販売では見せ方を工夫するなど松阪の魅力発信に注力されるなど観光客の満足度の向上に努められた結果、観光客からは高評価を得ています。</li> <li>・しかしながら文化財施設の管理運営を委託しているNPO法人松阪歴史文化舎との協働によるプロモーションの展開や情報発信において期待以上に連携が弱かったことや、豪商のまち松阪観光交流センターの目的達成に向けた業務の展開において、松阪市観光協会業務とのすみ分けが曖昧なまま実施されているところがあります。したがって、来期はこれらの懸案を是正するとともに松阪市観光協会の持ち合わせたノウハウを発揮し、旅マエ、旅ナカを意識した積極的かつ効果的な事業を推進していただくことを期待します。</li> </ul> <p>○旧長谷川治郎兵衛家、旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初年度でしたが、積極的な事業の展開と不断の業務改善により、仕様書の要求水準は概ね達成しているものと評価します。中でも、組織の専門性を活かした展示公開は特筆されます。今後も専門性や他団体との連携の充実等を活かした積極的な事業展開を期待します。</li> <li>・一方、管理・公開すべき対象が”文化財”であるということを再認識し、簡易なものであっても修理や変更を必要とする事案が発生した際は、市への事前連絡や相談、調整を確実に行ってください。また、自主事業をはじめとした新たな活用についても、建物や庭園等が持つ価値が損なわれることのないよう、その内容について熟慮の上計画し、事前に承認を得てください。</li> </ul>	

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