

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和2年度）

担当部署名	産業文化部観光交流課、産業文化部文化課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日
評価対象年度指定管理料	80,582,700 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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、松阪产品展示（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、屋外用トイレ

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
業務運営実施状況	指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○豪商のまち松阪 観光交流センター <ul style="list-style-type: none"> ・地域の文化財等の観光資源の情報収集とガイドンス及び展示 ・地域の物販・飲食・宿泊に関する情報収集とガイドンス及び販売 ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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
	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○松阪製品の展示販売 ○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3～6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	<ul style="list-style-type: none"> ○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ため、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。 ○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、ご意見やご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ご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。 ○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。
	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				
			令和元年度	令和2年度			
事業収支推計	収入	指定管理料	82,500,000	81,750,000	80,582,700		
		利用料金等収入	5,923,800	5,774,760	2,481,278		
		その他委託料	0	0	2,490,940		
		雑収入	207,300	282,202	548,632		
		その他	2,042,200	3,392,100	1,010,200		
	計(A)	90,673,300	91,199,062	87,113,750			
	支出	人件費	52,027,997	45,481,268	47,711,321		
		事務費	15,801,025	24,677,140	9,543,995		
		事業費	19,084,278	10,441,787	17,491,182		
		その他	3,760,000	6,560,732	6,318,453		
		計(B)	90,673,300	87,160,927	81,064,951		
収支差引額(A) - (B)		0	4,038,135	6,048,799			

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。	4	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。	3		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。	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		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		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。	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		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		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>【努力した点・成果等】</p> <p>(豪商のまち松阪 観光交流センター)</p> <p>コロナ禍においては、特に施設内の清掃を徹底し、換気に配慮し、衛生管理と職員の体調管理に気を付けて管理運営してまいりました。飛沫防止パネルの早期取付け、三密モニターの設置、職員体調管理の記録等など、清潔で安心安全に館内でお過ごしいただけるように努めました。</p> <p>秋に向けて県内の修学旅行や社会見学等への働きかけに重点を置き、旅行会社への企画、提案を行い、下見に同行、また、市内施設の情報共有と連携に取り組みました。結果、他市から旅行先を松阪市に変更していただいた件も何件もあり、滞在時間の延長や団体食の予約を頂くことにも繋がりました。</p> <p>また、コロナ感染症対策のため、県外からの誘客が見込めず、地元の方に楽しんでいただけるような企画を、地元作家や手織り伝承グループと開催し、リピーター客の取り込みに努力し、好評を得ました。</p> <p>松阪産品を販売するなか、観光客への販売が見込めず、単ごもりセットなど観光協会ならではの異なる店舗商品の詰め合わせセットなどの販売が地元の方に好評でした。</p> <p>地元の高校や県内大学とも連携し、産品詰め合わせ商品選定のアドバイスやフィールドワーク等の開催に協力し観光振興にも努めてまいりました。先の見えない中でコロナ感染状況に合わせて企画変更、日程変更するなど来館者に少しでも喜んでいただけるようにと、臨機応変に対応できるよう職員一同で努力致してまいります。</p> <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> <p>本年度の努力した点と成果については以下のとおりです。</p> <p>文化財施設3館では、独自のホームページを新たに立ち上げ、パンフレットを新しくしました。観光客に使い勝手の良さや分かり易いビジュアルを重視した親しみ易い内容が好評を得ました。</p> <p>入館券も旧長谷川治郎兵衛家と旧小津清左衛門家の2館共通券の販売を開始するなど観光客の利用しやすさに配慮をいたしました。</p> <p>4月18日から5月6日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で休館としました。その間、常勤職員にも年休等の割り振りをおこない、非常勤職員には、休職とし、必要最小限の人員体制で対応しました。お客様には、安心してもらうため、県外移動禁止解除後も施設内の「3密を避ける」ことの徹底をおこない、室内の消毒や職員の消毒・手洗いの徹底や利用者への健康確認を続けました。不測の事態に備えて確実に利用受付表の記載をお願いしました。咳や発熱のある方については、入館をご遠慮いただきました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、年間行事、事業計画の見直しを行い、今後の誘客に向けて、旅行雑誌「旅の手帖」への記事の見直し、ウェブマガジン「OTNAMIE」、志摩観光ホテルの情報誌、出光の情報誌、百五銀行・第三銀行の情報誌、TBSテレビの取材、名古屋TVの取材、三重TVの取材の協力をしました。その他でも松竹の映像ビデオの撮影（小津安二郎松阪記念館関係）にも積極的に協力し、それぞれの施設の情報発信に努めました。</p> <p>旧長谷川治郎兵衛家の大正座敷と旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅の座敷でひな人形を飾りました。ミズ・ネットワーク松阪の「松阪まちなかお雛さま祭り」と共催する形で特別展示を昨年に引き続き行いました。3施設で年11回の企画展示に加え、原田二郎旧宅の手作り甲冑の特別展示や国指定重要文化財「絹本淡彩離合山水画図伊孚九筆自賛がある」の掛け軸3幅のレプリカを作成し、伊孚九の重要文化財の山水画のレプリカの展示を入れて、のべ5回の特別展示をしました。加えてより充実した発信を心がけました。</p> <p>今後も3施設と所蔵資料の恒久的な保存を図り、有効活用し、市内他施設や他団体と連携をとりながら、松阪の魅力を発信し、松阪市の観光・文化振興に資する活動を展開していきます。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>(豪商のまち松阪 観光交流センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大のなか、お客様が安心して観光を楽しんでいただけるよう感染症対策を徹底されたこと。また、職員から感染者を出すことなく安心安全な職場環境の構築に取り組みされました。 ・観光客の来館が見込めない中、企画展示・販売（自主事業）を積極的に展開されたことで市民の来館が増加し、豪商のまち松阪 観光交流センターの認知度の向上に繋がりました。 ・団体の観光客がほぼ来なくなる中、県内の小学校の修学旅行や社会見学の受け入れについて文化財施設と連携し積極的に取り組まれており、今後、松阪への定着を期待するところです。 ・コロナ禍を踏まえ職員体制（シフト体制）を見直すことで人件費を抑制されており、また、全体的な支出も抑制するなど柔軟に対応されています。 <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"> ・3つの文化財施設が国や県、市の指定文化財であることを認識し、強い保護意識・管理意識を持って取り組んでいることが窺えます。 ・各施設での企画展示においては、専門性が高く、かつ各文化財が持つ特徴や魅力を上手く引き出した内容になっており、見学者から一定の評価を得ていることと思います。 ・新型コロナウイルス感染症が猛威を振う中、事業の見直しや人件費の削減、感染症対策の徹底など、年間を通じての柔軟な対応は評価に値します。それらの経験を活かし、新型コロナウイルス感染症を意識し共存していく「新しい管理法」が構築されていくことを期待します。

【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> <p>今期はコロナ禍のため一時閉館する等、感染拡大防止策の徹底を最優先に致しました。 アフターコロナを見据えた取り組みとして、観光客にも地元の方にも興味を持っていただけるような事業を企画していきます。 松阪歴史文化舎や他の施設との協働によるプロモーションの展開や発信を積極的に行ってまいります。 また、教育機関、ゆうづる会、松阪飯南森林組合等と連携した合同企画等など、繋がり、発展する場所となるように努力してまいります。 そして、地元の素晴らしい人、物、食、場所の魅力を発信し、シビックプライド醸成拠点の一つとなるような施設を目指して努めてまいります。</p> <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> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、年間行事や、事業計画の見直しを行い、多くの自主事業を自粛しました。今後の誘客に向けて、今できることを一つ一つ積み重ね、アフターコロナに向けて準備をより強固に進めるべきと考えています。また他の施設や団体とより連携して旅行雑誌、ウェブマガジン、地域の情報誌に積極的に広報をしていきます。 記念写真としての婚礼や成人式前撮りは、まだ知られていませんが、順次知ってもらおう工夫を進めていきたいと思えます。 旧小津清左衛門家では、市民の方のご厚意により竈の釜や茶釜、ほうろくや井戸の釣瓶桶と縄などの民具をお借りして、展示品の充実を図りました。職員のアイデアを活かし3施設の充実を目指し、小中学生や高校生の学習に役立つ面も強化していける施設になるようにさらに改善していきます。 原田旧宅では、手作り甲冑愛好会のみなさんと協働して武士の町である松阪も豪商のまちとともにその魅力を歴史認識とともにより強い発信を考えていきます。</p>	<p>(豪商のまち松阪 観光交流センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底するとともに、お客様や職員の安心安全を最優先に運営されたい。 ・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維持されたい。 ・NPO法人松阪歴史文化舎など関係団体とのさらなる連携によりお客様のニーズにあった事業を推進されたい。 ・企画展等の旬な情報を多様な手法により発信されているところですが、誘客に向け、引き続きNPO法人松阪歴史文化舎や周辺施設との連携により効果的な情報発信を進められたい。 ・コロナ禍にあっては、事業の推進や予算執行において進捗管理を徹底し、その状況を把握することで柔軟な対応に努められたい。 <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"> ・施設紹介など恒常的な情報については多様なメディアを通じて発信されているようですが、期間を限定した企画展示やイベント・行事などの情報発信についても、松阪市内のみならず市外県外などへも広く伝わるよう、情報発信についてのノウハウを有する観光交流センターと上手く連携してください。 ・文化財の活用という点において、ロケーション撮影プランを実施されていることは評価しますが、他の来館者の見学に制限がかかるようであれば、撮影時は一般の入館料を割引くなどの対応も検討すべきかと思えます。
【所属長意見（今後の方向性等）】	
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大により緊急事態宣言が発出され、各施設では一時閉館を余儀なくされるなど、非常に厳しい運営状況であったにも関わらず、感染症防止対策を徹底する中、指定管理受託2年目として安定的な運営に努力された結果、仕様書の要求水準に概ね達しているものと評価します。 ・指定管理3年間の最終年度を迎えています。これまでの経験やノウハウの蓄積を十分に活かし、また一方でこれまでのやり方のみにとらわれることなく、日々改善を心がけてください。 	

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