

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3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3年4月1日 ～ 令和4年3月31日
評価対象年度指定管理料	81,218,692 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	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"> ○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ランス及び展示 ・地域の物販・飲食・宿泊に関する情報収集とガイドランス及び販売 ・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
業務運営実施状況	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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により予定する事業の中止や延期などの見直しを行う中での運営でした。新型コロナウイルス感染症との共存を意識しつつ各施設がそれぞれの特色を活かした企画展等を積極的に開催したことで、多くの市民が松阪の魅力を見出す機会となり各施設の認知度の向上に繋がったものと確信しております。観光客の誘客に向けた活動は慎重かつコロナ禍にあって実施可能な事業はできる限り実施するとともに新聞等メディアの活用による周知を積極的に行いました。 ・来館者が安全に安心してご利用いただけるよう施設の適正管理を行うとともに新型コロナウイルス感染症対策に注力しました。特に文化財施設では緊急事態宣言が発令されたことから令和3年8月28日から9月30日の間、感染拡大防止に向け休業する事態となりましたが、新型コロナウイルス感染症との共存を意識しつつ対策を徹底することで来館者が安心してお越しいただける環境を構築しております。
	施設・設備等の維持管理	<p>各施設においては、設備等の法定点検や仕様書に基づき管理を行ってまいりました。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、来訪者が快適に過ごしていただくことができました。開館以降、お客様からのご意見やご指摘等に対し改善できるところは迅速に対応し利便性の向上を図ってきました。</p> <p>特に文化財施設の修繕では、文化財の保存の観点からその価値が損なわれることが無いよう文化課との事前協議により対応してまいりました。</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	令和3年度			
事業収支推計	収入	指定管理料	82,500,000	81,750,000	80,582,700	81,218,692		
		利用料金等収入	5,354,200	5,774,760	2,481,278	2,799,106		
		その他委託料	0	0	2,490,940	870,418		
		雑収入	102,100	282,202	548,632	267,650		
		その他	1,020,000	3,392,100	1,010,200	1,692,117		
		計(A)	88,976,300	91,199,062	87,113,750	86,847,983		
	支出	人件費	51,944,000	45,481,268	47,711,321	47,164,401		
		事務費	10,460,300	24,677,140	9,543,995	8,859,961		
		事業費	19,715,000	10,441,787	17,491,182	16,476,794		
		その他	6,857,000	6,560,732	6,328,653	5,469,998		
		計(B)	88,976,300	87,160,927	81,075,151	77,971,154		
収支差引額(A)-(B)		0	4,038,135	6,038,599	8,876,829			

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	
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	C
	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		2	
	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	3	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		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>【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>新型コロナウイルス感染症との共存を意識し、徹底した感染対策を施しつつ事業を行ってまいりました。本来、誘客に向け積極的に事業展開すべきですが、コロナ禍にあって対外的なプロモーションを慎みつつ企画展とイベントを中心に実施可能な事業を実施しました。</p> <p>企画展では後藤勝美画伯や杉坂董氏の作品を展示しその魅力を発信しました。また、松阪もめんと松阪産材家具のコラボ作品展示や香肌窯の作品展示、松阪市の文化財を紹介するパネル展示、松阪もめん手織伝承グループ「ゆうづる会」と藍草の栽培・すくも作りなどに取り組まれている北村藍農園を紹介しました。</p> <p>各企画展では松阪が有するお宝、魅力を今一度掘り起こし紹介した結果、その魅力に魅了されたファンが多くお越しいただき当施設の認知度の向上に繋がりました。</p> <p>イベントでは、JRさわやかウォーキングの事前のコース設定や立ち寄り施設との調整等に参画し、当日は828人の方がお越しいただき好評を得ております。</p> <p>松阪フォトコンテスト2021を開催し入賞作品を選定しました。また、過去3年間に渡り開催したフォトコンテストの入選作品を展示し松阪の魅力を発信しました。</p> <p>京都市の三井下鴨別邸では、京都市観光協会と共催し、京都、松阪の相互の誘客に繋げるため「三井高利生誕400年プレイベント松阪×京都フェア」を開催しました。多くの方が来館され興味を持っていただけました。</p> <p>近江商人ゆかりの町連絡会（日野観光協会、東近江市観光協会、近江八幡観光物産協会）と連携し、近江商人と松阪商人の魅力を紹介する「近江商人と伊勢松阪商人」企画を開催しました。パネル展示やDVDの放映、物販を行い来館者から好評を得ております。</p> <p>その他、コンソーシアム三重が実施する松阪でのフィールドワークへの関りや、松阪商業高校SBPによるギフト商品の選定とSNSの活用による情報発信に関してアドバイスをいただきました。</p> <p>施設及び設備面では、1階の「松阪全域みどころマップ」をマグネット対応に改装し市内施設から収集した旬な情報を掲示しました。1階にはモニターを設置し、市内各施設の情報を放映するなど情報発信できる環境を整備しました。その他、観光バス駐車場にカメラを設置し、バスの入出庫状況の確認やお客様のお迎えに活用しています。</p> <p>施設の安全管理では、高齢者に配慮し玄関入口に手摺を設置するとともに1階電気コンセントがタコ足であったためコンセントを増設し安全性を確保しました。</p> <p>物販関係では、令和3年度の売上げ、収入とも令和2年度を上回っており収益も増加しています。</p> <p>令和3年度は、コロナ禍において可能な限りできることを実施してきた結果21,012人が来館されました。事業を通じ当施設が存在が県民や市民の方々に認知されたことは評価でき、今後の取り組みに影響を及ぼすものと期待しています。</p> <p>(文化財施設)</p> <p>松阪市立歴史民俗資料館リニューアルオープンと小津安二郎記念館オープン時の小津安二郎映画看板展とデッサン講座は、施設間の連携の良い見本となりました。互いの施設の声かけが、それぞれの施設の入館者の向上に結び付けました。また、オリピックの聖火が走ることでテレビや新聞で取り上げられ、豪商のまち松阪のPRに結びつきました。コロナ禍でも積極的に多くの取材を受け（NHK国際放送・京都テレビ・三重テレビ・松阪ケーブルテレビ・行政チャンネル・ナビタイム・裏千家青年部・美術雑誌「月刊アートコレクターズ」・読売新聞・中日新聞・夕刊三重新聞社）、広報に努めることができました。加えて、昨年から制作してきた文化財3施設の説明DVDを各施設で流し、今後はホームページに動画としてあげる準備を進めるなどアフターコロナへ向けて漸次活動をしてきました。</p> <p>感染活動防止による「まん延防止等重点措置」や「緊急事態宣言」で休館を余儀なくされるなどで入館者が激減し、それに伴い入館料も減少しました。しかし、新型コロナウイルス感染拡大も3施設に非接触型体温センサーカメラを設置したり、トイレの前に足踏み式消毒液ポンプスタンドを設置したり、消毒液の増設をしたり安全安心の対策を進化させました。また、愛知県津島市の「氷室作太夫家住居保存を進める会」の見学が旧長谷川治郎兵衛家や旧小津清左衛門家であり、今後の情報提供などで意見交換を行いました。高知県文化財団 高知県立坂本龍馬記念館の館長と学芸員が来館し、資料の閲覧と展示への協力の依頼があり、資料の貸出を行いました。また、三重県総合博物館MieMuと連携して「地域をつなぐ伊勢参り再発見プロジェクト」に参加し、江戸時代における伊勢参りの旅を楽しみながら学べる教材や映像コンテンツの開発をしました。</p> <p>11月は、3施設の全体の入館者数は、6,541人で昨年比128%でした。（一昨年比は、104%でした。）この3年間で一番の月入館者です。松阪カルチャーストリートの取組や旧長谷川治郎兵衛家の春から育てた紅葉と槇、月下美人の苗を配布したり、「錦秋の名月に聴く和の調べ」で和楽器の演奏を聴いて貰ったりしたこと。第一保育園児「どんぐり」拾いや地元魚町自治会の庭園の掃除や庭園のライトアップで話題づくりをしました。</p> <p>今後も多くの博物館等と連携をし、文化財3施設の所蔵資料の価値を高めるレファレンスや貸出を通じて活用にも努めます。</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> <p>令和3年度は、令和2年同様新型コロナウイルス感染症に翻弄された一年でありました。</p> <p>4施設の来館者数は、令和3年度が45,085人で令和2年度（41,849人）に比べ3,236人、107.7%の増で、特に文化財施設は8月28日から9月30日まで休館要請したにもかかわらず4施設の入館者数は増加しています。</p> <p>運営にあたっては新型コロナウイルス感染症との共存を意識し、徹底した対策により来館者をお迎えされています。一方来館者を見ますと予防意識の高まりが感じられ、このことが入館者数の増加に繋がっているように思います。</p> <p>令和元年下半期以降、新型コロナウイルス感染症の収束が見込めず共存しつつの事業展開を余儀なくされ、誘客に向けた活動も制限されるなど事業展開に大きく影響しました。このような中、市内の地域資源を掘り起こし企画展等を開催することで施設の認知度の向上が図られ、また、SNSを活用した音声ガイダンスの導入や独自ホームページの開設に向けた準備を行うなどコロナ禍にあって誘客に繋がる取り組みが進められています。</p> <p>施設管理では、施設環境の保持に向け、施設及び設備の保守・維持管理が適正に行われています。一方でお客様の利便性の向上を図るための取り組みや危険を回避するための取り組みを積極的に進められ、お客様の満足度の向上にも繋がっています。</p> <p>このように新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ可能な限りできることを積極的に実施された結果、来館された多くの方から好評をいただき当施設が認知がされたことは大きな成果であります。</p> <p>(文化財施設)</p> <p>日常的な維持管理は計画書に基づき適切に実施しています。さらに施設の整備など利用者利便性の向上に努めています。</p> <p>小津安二郎記念館のリニューアルオープンに関連した歴史民俗資料館での企画展では、来場者の関心を集め、入館者数の向上につながる取り組みを進めることができたことは、施設間連携の観点から評価できます。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための多くの工夫や配慮が見受けられます。十分な感染対策を施しており、お客様が安心して施設を利用できるような環境を常に整えていることは評価できます。</p> <p>来場者だけでなく地元住民の視点に立った事業企画を行っており、積極的に創意工夫をしています。</p> <p>11月に利用者数が過去3年のなかで最高となったことは評価できます。引き続き、利用者ニーズを幅広く把握し、その結果を管理運営に生かすとともに、寄せられた意見等を分析し、利用者サービスの一層の向上に努めてください。</p>

<p>【改善すべき点】</p> <p>(豪商のまち松阪観光交流センター) ウィズコロナが常態化し日常となることを意識し管理・運営を行うこととなります。来期は、この3年間の実施状況を踏まえ、コロナ禍で実施できなかった事業、特に誘客やまち歩きの促進に向けての取り組みに注力する必要があります。</p> <p>事業展開にあたっては、円滑な運営をめざし各施設が日々情報を共有するとともに当施設と文化財施設の双方の連携が欠かせません。引き続き各施設が効用を最大限発揮できるよう様々な点において連携し円滑な運営に繋がるよう努めてまいります。</p> <p>(文化財施設) 観光協会が作成した置き傘に旧長谷川治郎兵衛家の商標を紺地の中に入れて貰いました。各4施設に設置してもらい観光客の便宜を図り、評判を呼びました。このような2つの組織が連携することにより県下や全国に発信力が増すことが間違いありません。観光協会の本来の力を使えば、世界へのアピールも可能です。連携の実質的な成果を見通した打ち合せの改善を重ねます。コロナ禍の中、子ども茶道・華道の練習の中止、呈茶、茶道協会の日曜日の呈茶、ゆうづる会の機織り実演の中止を行い、予定通りいかないことがありました。また、城下町まち歩きや松阪学講座も中止や延期を決定しました。避難訓練等、規模を縮小したものもありました、今後は、コロナ対策を充分行った上、たとえ人数が少なくとも積極的に行事等を行って活動している姿を見せていきたいと思っております。</p> <p>市内小学校への「出前授業」ももっと増やしたいです。3施設の利用に結びつく認知度の向上にホームページやブログ、SNS等を通じて発信を重ねます。他には、3施設や本居宣長記念館・松阪市文化財センター（はにわ館）・松阪市立歴史民俗資料館（2F小津安二郎松阪記念館）・松浦武四郎記念館・松阪もめん手織センターと一層、連携して、豪商のまち松阪 観光交流センターとともに、協力して押し進めていきます。アフターコロナや三井高利生誕400年や越後屋三越発足350年へ向けて、力強い一歩を踏み出したいと思っております。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>(豪商のまち松阪観光交流センター) 令和4年度以降指定管理者は新たな事業者に移行しますが、実務を担う構成団体に変更がないことを前提に以下のとおりお示しします。</p> <p>コロナ禍にあつて、事業の断念など当初計画どおりの事業展開ができなかったことは理解できますが、事業計画の見直し等の判断を早期に行うなど年度末に事業が集中しないよう努められたい。また、開館から3年が経過し、多くの方がお越しいただくなかで利便性の向上を図るための改善、改修が実施されています。しかしながら事業同様、施行の多くが年度末に集中しています。したがって、計画の変更や中止が生じた場合、或いは新たな事業を行う場合は、年度内に事業効果が得られるよう早期の判断により執行されたい。</p> <p>管理運営において、3年間の指定管理を振り返り効果を十分検証し、改善すべきところ或いは継続すべきところを整理し、次期指定管理に反映されたい。</p> <p>(文化財施設) さらなる利用促進のため、観光関係団体へのPR、他の文化施設と連携したイベント、その他各種観光素材を活用した取り組みなども期待します。また新型コロナウイルスの感染拡大状況を考慮しながら、自主事業の実施について検討してください。</p> <p>また、より多くの方に施設を利用いただけるよう、施設の積極的なPRに努めるとともに、アンケート項目の刷新や新規利用の拡大に取り組み、施設の役割や特徴について確立していくことを目指してください。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p>	
<p>(豪商のまち松阪観光交流センター) 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、文化財施設では一時閉館を余儀なくされるなど昨年に続き厳しい状況でありましたが、感染症防止対策を徹底する中、地域資源を掘り起こし企画展を開催するなど積極的に事業を展開されました。本来なら誘客に向け積極的な事業展開を期待するところですが、コロナ禍により対外的な活動は自粛されています。しかしながらメディア取材の積極的な受け入れやコロナ禍において京都三井下鴨別邸で松阪フェアを行うなど松阪の認知度の向上に努力された点は評価できます。また、令和3年度は指定管理受託最終年度であり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が、次年度は要求水準以上の取り組みを期待します。</p> <p>(文化財施設) 新型コロナウイルスの影響により来館者数が減少しましたが、文化財3施設でのガイドンス映像の導入等の取り組みや三重県総合博物館MieMuと連携した映像コンテンツの開発等、コロナ禍でも実施できる工夫した活動は評価できます。引き続き、来館者増に繋がる取り組みに努め、文化財の保護と有効活用が両立する取組に期待します。</p>	

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