

# 指定管理施設の管理運営評価表(評価対象年度:令和4年度)

担当部署名	産業文化部観光交流課
評価対象期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日
評価対象年度指定管理料	74,500,000 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、内蔵、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、屋外トイレ</li> </ul>

## 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:一般社団法人 松阪市観光協会 会長 中西 勉)
	所在地	松阪市魚町1658番地3
	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>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企画展の開催</li> <li>松阪産品の展示販売</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> <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3~5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> </ul>
	サービスの質の向上	<p>令和4年度から「豪商のまち観光文化共同事業体」として(一社)松阪市観光協会とNPO法人松阪歴史文化舎が共同して指定管理者となりました。(一社)松阪市観光協会は、「豪商のまち松阪観光交流センター」の管理運営を行い、NPO法人松阪歴史文化舎は、「旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅」の文化施設の管理運営を行うことで、4施設が相互に協力し、情報の共有を図り、適正且つ円滑に事業の展開を行い、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、4施設の観光の周遊性を高めることができました。</p> <p>新型コロナウイルス感染禍で感染防止対策を図りながら観光客を迎える工夫に努め、昨年度の4施設の入館者数は45,085人に対し、本年度の入館者数は55,761人となり、対前年比123.7%の増となりました。新型コロナウイルス感染禍の影響が薄くなり、観光客の入館者数が回復に向かいつつある年で報道機関やメディアへの積極的な協力やインターネットやSNSへのアクセスの向上を図りました。また、新たな企画を行うなど積極的にサービスの向上に努めました。</p>

施設・設備等の維持管理

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きました。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、維持管理を行ってきました。開館以降、アンケートによる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速やかに対応するなど利便性の向上を図ってきました。  
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を行い対応してきました。

指定期間

令和4年4月1日 ~ 令和7年3月31日

(単位:円)

		事業計画	事業収支実績					
			令和4年度					
事業収支推計	収入	指定管理料	74,500,000	74,500,000				
		利用料金等収入	4,286,000	5,264,817				
		その他委託料	0	0				
		雑収入	66,000	189,669				
		その他	1,473,000	1,380,501				
		計(A)	80,325,000	81,334,987	0	0	0	0
	支出	人件費	49,803,000	47,205,071				
		事務費	9,671,000	7,794,048				
		事業費	16,398,000	18,964,777				
		その他	4,453,000	4,327,298				
		計(B)	80,325,000	78,291,194	0	0	0	0
収支差引額(A)-(B)		0	3,043,793	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	
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	4	B	3	B
	②施設設置目的の達成度	4		3	
	③利用者数	4		3	
	④運営状況	4		3	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	3		3	
	⑥意思疎通	3		3	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	3		3	
	⑧地域の振興・活性化	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	4	B	3	B
	②利用者の平等な利用	3		3	
	③適切な情報提供	3		3	
	④利用促進・PR	4		3	
	⑤非常時・緊急時の対応	4		3	
	⑥苦情解決体制及び対応	4		3	
	⑦自主事業	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	4		3	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	3	B	3	B
	②備品・什器等の保守点検	3		3	
	③修繕業務	4		3	
	④樹木・植栽等管理業務	3		3	
	⑤清掃業務	4		3	
	⑥鍵管理	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)  入館者数は27,834人で、当初計画(44,000人)の63.3%でした。当初はコロナウイルス感染症の収束を見込み観光需要が早い段階から回復するものと予測し設定しましたが、コロナ禍が継続し年度末にはようやく終息の兆しが窺える状況でした。しかしながら令和3年度と比較すると6,782人、32.2%の増加でコロナ禍にあって、国や県市の旅行支援策が継続的に実施されたことが来館者の増加に繋がったものと思います。このような中、当センターではコロナ禍を意識しつつも企画展やイベントをはじめ様々な事業を積極的に展開しお客様をお迎えしております。また、令和4年度は三井高利生誕400年にあたり京都での記念シンポジウムや旧三井家下鴨別邸での茶会等のイベントを開催し多くの方にお越しいただき、三井高利と松阪の関係を周知することができました。また、東京日本橋田庵にて記念茶会を行い茶会参加者には旧長谷川治郎兵衛家などを巡るツアーを造成しご案内したところ多くの方にご参加いただきました。</p> <p>物販関係では企画展と連動した商品の販売やお客様のお声やご要望を反映した商品が人気で大変好評を得ており売りに貢献しています。</p> <p>施設管理面では外壁の劣化を防止するため一部塗装を行い延命を図りました。また、2階への誘導が課題であったため誘導サインの設置や2階への全方位防犯カメラを設置し管理体制を強化しました。</p> <p>来館者が安全に安心してご利用いただき、かつ満足していただけるよう日々職員が気付いた点を出し合い、改善点として対応することで良好な施設環境を保持してきました。総体的には様々な事業を展開した結果、国等の旅行支援と相俟って、市内をはじめ県内外から多くの方にお越しいただき松阪の魅力をご享受いただけたものと思います。</p> <p>(文化財施設)  4月から入館料の変更し、それに伴う看板や料金表のリニューアルやパンフレットと入館券を新しくし、職員に周知徹底を図りました。また入館管理システムを新たに導入し、入館者等の集計の省力化、事務の効率化に努めました。</p> <p>「まつさか歴史文化かわら版」を季節ごとに発刊し、全国や県内の関係機関の送付し、最寄りの自治会・商店街には、挨拶と共に季刊紙とチラシを配布し文化財施設の活動の周知に努めました。</p> <p>今年度から休館日を月曜日から水曜日に変更しました。他の文化施設等が月曜休館をしている中、文化財3施設が開館していることから、旅行者等の入館者から開館であったことを喜んでもらい、少しずつ月曜日の入館者が増えるようになりました。</p> <p>第2回松阪カルチャーストリート(絵画の展示)や全国コットンサミット、松阪もめんフェスティバル2022、みえ松阪マラソン2022、松坂城跡桜ドローンショーなどの共催や協力の事業で、観光客の増加とともに入館者数も増えました。</p> <p>文化財3施設では、旧長谷川治郎兵衛家の所蔵資料の中から季節ごとの企画展を行いました。旧小津清左衛門家も同様に所蔵資料と本居宣長記念館や歴史民俗資料館、文化課郷土資料室の資料を活用し、「三井高利生誕400年・三井越後屋創業350年記念企画展 松阪ゆかりの豪商 三井家の歴史」などの企画展を行いました。原田二郎旧宅での企画展では地元の方からの資料をお借りし、展示を行い好評を得ました。</p> <p>旧小津清左衛門家では、東京日本橋の小津産業(株)の新入社員が研修で来館され、向座敷を使って小津家の講話を行いました。</p> <p>原田二郎旧宅では、ゆうづる会と連携した原田旧宅の作品展と文化財センターの「ゆうづる会の40周年」の展示と相まって見学者が互いに入館するという入館増の相乗効果となりました。5月から手づくり甲冑愛好会による甲冑体験を日曜日と祝日に行いました。御城番屋敷や松坂城跡の周辺を歩いてもらいましたが、観光で訪れているお客様にも大変好評でした。</p> <p>旧長谷川治郎兵衛家では土曜日ごとに呈茶に加え、珈琲の提供を始めました。「藍のたたき染め」もゆうづる会の協力を得て開催しました。また、三井高利生誕400年記念イベントとして「ちびっ子商人塾」を開催しました。「松阪撫子どんな花祭り」に、旧長谷川治郎兵衛家の敷地内で松阪撫子の鉢を飾り、地元の商店街との協力のもと、祭りを盛り上げました。JR主催の「さわやかウォーキング」や松阪商工会議所主催の「松阪ウォークラリー」に協力し入館者を増やすことができました。</p>	<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)  令和4年度は、令和4年1月21日から3月6日まで三重県にまん延防止重点措置が発令されましたが、その後コロナウイルスの感染者数は増減を繰り返すものの行動制限等の発令はなく、この間、国や県による旅行支援が行われるなどコロナ前の経済を回復すべく事業が展開されました。松阪市でも入館者数の推移を見ますとコロナ禍前と同様、4月から5月、9から11月の行楽シーズンが増加しており、コロナ禍にあるものの徹底したコロナ対策により多くの方が移動していることが窺えます。</p> <p>4施設の来館者数は、令和4年度は55,761人で令和3年度(45,085人)に比べ10,676人、23.7%増加しています。運営にあたってはコロナウイルス感染症との共存を意識し、徹底した対策を施しつつ企画展をはじめ各種事業を実施されており、来館者においては予防意識の高まりが窺えるなど、安心して来館できる環境が整ってきつつあることが来館者の増加に繋がっているように思います。</p> <p>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では、職員の意見や提案を積極的に取り入れ改善を図り、また危険を回避するための取り組みが早急にされており、お客様の満足度の向上にも繋がっています。</p> <p>コロナ禍のなか、一部誘客に向けた活動も制限されるなど事業への影響は少なからずありましたが、市内の地域資源を掘り起こし企画展等を積極的に開催するなど、施設の認知度の向上に繋がっています。</p> <p>また、観光客のまち歩きを支援する音声ガイドの導入やこれを活用したデジタルスタンプラリーの実施、また、独自ホームページの開設による情報発信など誘客に繋がる取り組みが進められています。</p> <p>総体的に、コロナ禍である中で積極的な運営に努められたことは評価できます。</p> <p>(文化財施設)  令和4年度から入館料および休館日を変更したことで窓口や問合せでの大きな混乱はありませんでした。このことは丁寧な周知や、案内媒体で細やかに対応された結果と評価しています。</p> <p>また、入館管理システムの導入により、事務の効率化を図ったことは、運営において大変有意義なことです。</p> <p>入館者数が前年度の116.2%になったことは大いに評価できます。氏郷まつりをはじめ、市の事業や民間のイベント等と連携し、来場者だけでなく地元住民の視点に立った事業企画など、積極的に創意工夫をしています。</p> <p>「松阪歴史文化舎 友の会」発足は講座割引の特典があり、3館共通パスポートとは差別化をしています。単に入館数を増やすだけでなく、講座を受講することで受講者の横の繋がりが広がるのが期待できます。</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。施設の整備など利用者利便性の向上に努められ入館者からの指摘等もありませんでした。</p> <p>引き続き、利用者ニーズを幅広く把握し寄せられた意見等を分析し、その結果を管理運営に生かすとともに、施設間の連携をし、相互に魅力的な施設として、利用者サービスの一層の向上に努めてください。</p>

<p><b>【改善すべき点】</b>  (豪商のまち松阪観光交流センター)  コロナ禍の中で、できることを積極的に実施してきましたが、コロナ禍の収束傾向が見られるようになり、アフターコロナを見越して、急速に回復しつつある観光分野でさらに情報収集、情報発信、事業の遂行に積極的に取り組み、指定管理のミッションを遂行してまいりたいと考えています。  特に、バス駐車場利用促進のため、旅行者への積極的な働きかけを行っていきたいと考えています。</p> <p>(文化財施設)  新型コロナウイルス感染拡大防止のため自粛傾向がづづいたところに、新型コロナウイルス感染防止を図りながら社会経済活動を進めていく方策がとられ、5月から人の動きを活発にしていこうため旅行等支援策が取られたことから、文化財3施設の入館者数は増えました。世間の情報を逸早く察知し結果的に功を奏したのですが、今後もより素早く行動する機動性を身に付けていきたいと思います。活発になる経済活動の中で物価上昇にもかかわらず魅力ある事業を提示し、充実した広報に努めることが私たちの課題でもあります。いかに素晴らしい取組もそれを周知するための方策が弱いと集客に影響します。また原田二郎旧宅では、4月から入館料を徴収することになり、前年度に比べ入館者が減少しましたが、入館料は、確保できました。こちらも魅了ある企画を提供し広報に努め入館者を増やしたいと考えています。</p>	<p><b>【指導すべき点】</b>  (豪商のまち松阪観光交流センター)  指定管理2期目に入り、文化施設との更なる連携を図るため「豪商のまち観光文化共同事業体」に移行されました。双方の強みを発揮すべく事業体での運営1年目でしたが、1期目との変化があまり感じられず、期待した以上の連携が無かったことが残念です。また、予算執行における進捗管理に注力されていると思いますが、毎年度、年度後半に予算執行が集中していることが懸念されます。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を行われたい。</p> <p>また、ポストコロナを迎えさらなる旅行事業者への積極的な働きかけを強化されたい。  事業者等からの急な申し込みや要望なども、極力、臨機応変に対応するなどし、対応できない場合にも丁寧に説明し次回の来訪に繋げる等、事業者への印象の向上を図り、継続的に旅先に選んでいただけるよう努められたい。</p> <p>指定管理2期目初年度を振り返り、事業効果を十分検証し、改善すべきところや継続すべきところを整理のうえ次年度の運営に望んでいただきたい。</p> <p>(文化財施設)  コロナ禍を経て、旅行者が戻りつつありますが、人々の観光への考え方はコロナ禍前に戻ったのではなく、需要喪失からの回復により、大きな転換期にあると言われています。また衛生意識の高まりや少人数での観光は、しばらく継続するものと思われます。このような旅行者の傾向をいち早くとらえ、時世に合わせた取組を積極的に取り入れることや、引き続き観光関係団体への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組なども期待します。</p> <p>なお、入館料の確保に努められるのは理解しますが、取材や市のお客様など減免申請をすれば無料となる場合には、お客様への丁寧な説明や同行の担当者に申請書の提出を後ほど促すなど、臨機応変に対応するとともに丁寧な対応に心がけ、接遇の向上に努められたい。</p>
<p><b>【所属長意見(今後の方向性等)】</b>  (豪商のまち松阪観光交流センター)  「豪商のまち観光文化共同事業体」での運営初年度であり、団体それぞれの強みを活かした事業等を展開していただきましたが、まだまだ双方の連携が十分活かしきれていないように感じました。来館者数では、令和2年度、3年度を上回る方がお越しいただいており、令和元年度には及びませんがコロナ禍にあつて多くの方にお越しいただきました。それぞれの団体が徹底したコロナ対策で来館者をお迎えし、来館者の興味をひく積極的な事業展開が誘客に繋がったものと思います。対外的には豪商のまち松阪が周知されるとともに豪商のまち松阪観光交流センターが多くの方に認知されたことは評価できます。また、指定管理通算5年目を迎えています。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。</p> <p>(文化財施設)  原田二郎旧宅への入館が有料になったことを含め、入館料や休館日の変更がありました。大きな混乱もなくスムーズにスタートできました。三井高利生誕400年の周年事業や、コットンサミット等と連動した松阪もめんを活用した展示、夜間のイベントなど文化財3施設での取組や、「ちびっこ商人塾」などの開催等、幅広い年代に向けた活動は評価できます。引き続き、来館者増に繋がる取組に努められ、文化財の保護と有効活用の両立に期待します。</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