

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5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5年4月1日～令和6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"> 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	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"> ○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 <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	<p>豪商のまち観光文化共同事業体は、令和4年度から指定管理者として、（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、市からの指定管理を受け、観光と文化の一体的な事業展開を掲げ、豪商のまち松阪観光交流センターや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の管理運営を行ってまいりました。本年度も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ました。また、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より可能になり様々な取組をすることができました。上半期の入館者数は7月から9月にかけて猛暑がつづいたこともあり対前年比95.0%となりましたが、年間では対前年比110%の増となりました（前年度の4施設の入館者数は55,751人に対し、本年度は61,336人）。コロナ禍の影響を乗り越え、観光客等の来館者数が回復に向かいつつある年でした。報道機関やメディアへの積極的な協力をし、インターネットやSNSへのアクセス数を増加させたり、新たな企画を行ったり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	施設においては、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、反映できることから改善して来ました。
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	令和5年度			
事業収支推計	収入	指定管理料	74,500,000	74,500,000	74,500,000		
		利用料金等収入	5,421,000	5,264,817	6,495,838		
		その他委託料	0	0	0		
		雑収入	122,000	189,669	195,820		
		その他	1,534,000	1,380,501	1,295,704		
		計 (A)	81,577,000	81,334,987	82,487,362		
	支出	人件費	51,070,000	47,205,071	53,165,961		
		事務費	8,863,000	7,794,048	6,147,893		
		事業費	17,644,000	18,964,777	17,537,528		
		その他	4,000,000	4,327,298	4,186,788		
		計 (B)	81,577,000	78,291,194	81,038,170		
	収支差引額 (A) - (B)	0	3,043,793	1,449,192			

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	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。	3		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。	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	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。	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		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		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		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。	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な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		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>令和5年度の交流センターの入館者数は30,908人で、昨年度対比3,074人、111%の増加でした。オープン直後にコロナ禍にみまわれ、令和2年度には大幅に入館者数が減少するなど、交流センターも松阪市の観光拠点のひとつとして大いに影響を受けました。しかし、本年度5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行したこともあり、来館者数は順調に回復していると考えられます。</p> <p>交流センターの主たる業務である観光情報の収集・提供では、周辺の文化施設をはじめ市内の観光スポットや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がけました。また、アレンジメントシステムの情報を随時更新し、最新の情報提供に努めました。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、職員の間での情報共有も積極的に行いました。</p> <p>物産品の売上高は、28,435,475円で昨年度対比3,108,550円、112.3%の増加となりました。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、お中元や母の日・父の日、年末年始の帰省シーズン、春の人事異動などの時節に合わせて商品を揃え、ポップや商品陳列を変更するなど、工夫をこらした売り場づくりを行いました。また、松阪特産品だけでなく、2階企画展と連動して他地域の特産品の販売も行い、観光客だけでなく周辺住民や市民のニーズにも応えられるよう努めました。</p> <p>企画展示では、松阪の埋もれた宝の掘り起こしや松阪に縁のあるアーティスト等の作品展示、市内各所の魅力ある風景など、松阪の良さを積極的に紹介しました。市民をはじめ観光客の皆様はその魅力に触れていただき大変好評を得ることができました。</p> <p>イベント関係では、本年度が三井越後屋創業350年の年に当たることから、松阪市との連携による旧三井家下鴨別邸での「松阪×京都フェア」のほか、小田原「茶会」、名古屋栄三越での三越×国分×松阪の「松阪フェア」を開催いたしました。</p> <p>施設管理面では、職員による日常の目視点検と業者による定期点検を実施し、施設を良好な環境に保ちました。本年度は施設入口前の段差の修繕し、来館者の安全性の向上に努めました。</p> <p>(文化財施設)</p> <p>年度当初の4月には、三井家の祖・三井高利が三井越後屋を創業して今年で350年の年、日本橋三越の「三重展」で旧長谷川治郎兵衛家の資料の展示と3施設のパンフレットや旧長谷川家で採れた綿の種の配布に協力しました。</p> <p>また、旧長谷川治郎兵衛家や旧小津清左衛門家、原田二郎旧宅の開館5周年記念事業として「落語三昧」を旧長谷川家の大正座敷で開催しました。三井高利生誕400年を契機に始めた「ちびっ子商人塾」を夏休みに「豪商のまち観光文化共同事業体」として3回開催しました。秋には、大阪・関西万博のキャラクターの訪問取材やインパウンドのため市観光交流課と三重県観光協会の取材協力をしました。他に「松阪カルチャーストリート」や三井家発祥地特定公開に努めました。冬は、松阪冬の滞在型コンテンツ磨き上げ事業「松阪の一夜」で夜の9時まで4日間、開館しました。年度末の3月には、「第4回東海ブロック町並ゼミ松阪大会」を開催し、120名の参加者と共に各地の取組と課題について交流を持ち、観光まちづくりの可能性を考えました。</p> <p>積極的に夕刊三重新聞社、中日新聞社、読賣新聞社、松阪市行政チャンネルを初めとする記者クラブ等に3文化財施設での企画展示や行事イベントの紹介をし広報に努めました。今後も3施設の魅力の発信に努めていきます。</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> <p>令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことから、来館者数が順調に回復した年でした。</p> <p>来館者対応をスムーズに行うために、最新情報の発信に心がけるとともに職員間での情報共有等にも取り組みました。シーズンごと、テーマを決め、ポップや商品陳列を工夫することで、売上高も増加しています。また、企画展を実施することで観光客だけでなく、市民が松阪の魅力に触れるきっかけをつくっています。</p> <p>今後も多くの方々に親しまれる施設として、企画や来館者対応に努めてください。</p> <p>(文化財施設)</p> <p>令和5年度は三井越後屋創業350年の記念の年であり、年度当初から関連イベントが多い1年でした。そのなかで、旧長谷川治郎兵衛家など3施設のPRなども積極的に行いました。また、歴史的建造物を活かした企画や、落語や蓄音機を利用したイベントなど多彩な催しものを実施する工夫をしています。</p> <p>市の事業である「松阪カルチャーストリート」、「三井家発祥地特定公開」、松阪冬の滞在型コンテンツ磨き上げ事業「松阪の一夜」を通じて初めて3施設を訪れる来館者の良い契機になったと思われます。再度の来館に繋げられるよう、企画やサービスの充実に努めてください。</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) 5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症になり、コロナ禍も徐々に終息に向かいつつありますが、7月から9月にかけては例年通り猛暑が続き、この期間中は来館者数が減少しました。今後も夏季は同様の気候が続くと考えられるため、猛暑の中でも外出し訪れたいくなるような魅力ある店づくりと企画立案が課題であると考えます。</p> <p>(文化財施設) 今後も世間の情報を逸早く察知し、より素早く行動する機動性を身に付けていきたいと思えます。経済活動中の物価上昇に負けない魅力ある事業を提示し、多くのお客様のニーズを3施設に向けたいと思えます。そのため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。周知するための方策が弱いと集客に影響します。SNS等デジタルや紙媒体のアナログの両方を駆使し、努力していきます。 また文化財センターの収蔵庫が稼働し始めましたが、閲覧申請や企画展の資料運搬など距離が伸び、時間がかかるようになったので効率の良い作業をこれから工夫していきます。</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) 夏季は猛暑のため、来館者減少が見受けられます。観光客の声を直に聞き取り、ニーズを把握するとともに情報を共有し、企画を充実させることで、暑熱避難も兼ねて、行きたいと思ってもらえる施設となるよう、検討してください。</p> <p>(文化財施設) 夏季は猛暑や台風の為、来館者数の減少が見受けられました。空調機器の充実が難しい点もありますが、今後も夏季は猛暑が予想されるため、来館者が少しでも涼をとれる工夫を検討してください。また、アンケートに取り組んでいるところですが、引き続き項目の刷新、より多くの方にアンケートに答えてもらえるよう努め、ニーズに丁寧に応えられる企画、サービス実施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) 企画展の工夫により、観光客だけでなく、市民を含め多くの方が訪れる施設になるよう、松阪の魅力を掘り起こし、再発見するとともに文化施設と連携し、さらなる観光情報の発信に期待します。また、来館者の対応からコロナ後に変化している観光客のニーズ把握をお願いします。</p> <p>(文化財施設) コロナ禍を経て、来館者数は回復傾向にあり、新規来館者の誘客だけでなく、継続来館者の獲得など、更なる積極的なPRが求められます。三井関連の周年事業等で得た交流を活かし、引き続き、地域や近隣施設と連携し文化財の保護と両立する活動を期待します。</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