適切な管理運営の確保 1 施設の設置目的、基本方針等 施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。 自己評価 指定管理者コメント 評価の指標 若松城天守閣条例、会津若松市麟閣条例、会津若松市 営駐車場条例及び関係法令等に定められた設置目的を 十分に理解し、公の施設としての適正な管理運営に努 ・施設の設置目的の理 解度・施設の設置目的の達 成度 めた。 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保 ・市民をはじめ観光客の快適かつ安全な利用を図るとと もに、サービスの向上と公平な運営に努めた。 Α ・施設利用において別途協議が必要な場合には、速やか に所管課と条例及び協定書に基づいた申請行為を行い、適切な管理運営に努めた。 ・具体的には、鶴ヶ城天守閣をはじめとする管理施設は、公の施設であり市民の貴重な財産であるという認識のもと、市民・観光客に親しまれる施設づくりを基本として業務遂行に努めた。また、事業計画については、社員全員に周知し、実施に向けた協議を行った。本部会議・・・理事長、常勤役員(専務・常務)、課長職以上の社員を対象に、毎月1回開催し、前月の事業は経過野客東原第についてお講している。 業実績や懸案事項等について協議している。 社員全体会・・社員・契約社員を対象に、必要に応じ て、組織横断的な情報共有や懸案事項について協議し ている。 ・地方自治法に定める公の施設として、特定の個人や団体に便宜を図ることのないよう、広報紙やホームページ等で情報提供を行う等、平等かつ公平な施設利用に 努めた。 最終評価 所見 ・各条例に定められた設置目的を理解し、具体的な施設 運営の基本方針や年度ごとの事業計画に沿った適切な 管理運営がなされており、社員全体に対する周知徹底 も定期的に行われている。 Α

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
А	・若松城天守閣条例、会津若松市麟閣条例、会津若松市 営駐車場条例の規定に基づいた開館時間を遵守した。 天守閣・麟閣利用時間 8:30~17:00 (入場締切 16:30) 駐車場利用時間 7:30~18:00 (入庫時間) ※西出丸駐車場については 24 時間対応	・供用時間、開館 選用守時の市場のの 時間のでは が、人 に で が、人 に で で で が で が で が で が で が で が で が で が
	・夜間特別開館や営業時間の延長の実施に際しては、所 管課へ申請・協議を行い、承認を得ながら実施し、利 用者の利便性の向上と利用拡大に努めた。	・適切なた知報
	夜間特別開館 ①4/7.8 5/3~6 観桜期及び GW 期間を含めた 6 日間 (入場締切 19:30 閉館 20:00) ②1/1 元旦登閣 (開館 0:00 入場締切 1:30 閉館 2:00) ③2/3~12 スノーワンダーランド・絵ろうそくまつり 10 日間 最終入場 20:00 (閉館 20:30)	
	営業時間延長(天守閣、麟閣) 8/10~11、8/13~15(1 時間延長 閉館 18:00) ※茶室麟閣も同様に時間延長(麟閣の時間延長は初の 試み)	
	・開館日及び開館時間等を変更する際の利用者への周知については、HP、SNSをはじめ、新聞等マスコミを通じてのPR、さらには市内宿泊施設や各案内所への情報提供を行った。また、実施日においては、各出丸への案内掲示や城内放送等により周知に努めた。	
	・施設管理上知り得た個人情報については、個人情報保 護法の規定に基づき適切な管理を行った。	
	・指定管理者協定に基づく四半期毎の報告のほか、年1回 の事業報告などの定期報告を行った。	
最終評価	所見	
A	・若松城天守閣条例、会津若松市麟閣条例、会津若松市営駐車場条例に基づいた供用時間・開館日を遵守しており、供用時間の延長の際に、市の承認を得たうえで観光客に適切に周知するなど、適切な管理の履行に努めている。	
	・定期報告については、協定書に則り、年1回の事業報 告書の提出と四半期ごとの進捗状況報告がなされてい る。	
	・個人情報の取扱いについては、個人情報に関する法律 に基づいた適切な管理及び事務処理が行われている。	

R 5 (会津若松市観光施設)

3 職員の状況 職員の勤務	元 形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接起 ・	遇は良好か。
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	・事業計画に定めた各事業を効率的かつ効果的に実施するために必要とされる社員・臨時社員・パート社員の 適切な人員配置と役割分担を行った。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装
A	・各セクションに責任社員を配置し、責任体制の強化に 努めた。	
	・効率的な事業運営のため、繁忙期(4~11月)・閑散期 (12~3月)に応じた適正かつ柔軟な人員配置を実施し た。	
	・また、必要に応じてシルバー人材センターや人材派遣 会社の派遣により、人材確保に努めた。	
	・安全管理講習会、労務管理研修会にも積極的に参加するとともに、おもてなし向上委員会を社内に設置し、 サービス水準の向上、おもてなし意識の醸成、安全対 策の向上に努めた。	
	・制服、名札の着用を義務付けるとともに、電話対応の際は必ず自らの名前を名乗り、責任ある対応を行うことを徹底した。	
	・お客様に不快感を与えないよう、身だしなみや言葉遣 い、お客様への丁寧な対応について、周知徹底を図っ た。	
	・営業セクションにおいては、引き続き会津木綿を用い た制服なども取り入れ、会津らしさの表現に努めた。	
最終評価	所見	
Δ.	・事業計画に掲げた事業の円滑な実施や、年中無休での 営業に必要な人員が配置されているとともに、効率的 な勤務体制がとられている。	
A	・利用者に対し、好感を与える接遇に努めるとともに、 服装でも会津らしさを表現するなど、観光施設として のおもてなしに努めている。	

Ⅱ 利用者サービスの維持向上

1 利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

自己評価		指定管理	者コメント		評価の指標
	【入場者数及	び駐車場利用台			・利用者数 ・稼働率
		R5 年度(人・台)	R4 年度(人・台)	対前年度比	*
	天守閣	567,660	329,939	172.0%	
	麟閣	329,226	207,069	159.0%	
S	駐車場	195,712	172,247	113.6%	
D	公園来場者	1,005,644	838,195	120.0%	
	どにより、 数には前生: 1 数(R4比: 1 ・前(3/31) た で 発を進呈し	入場者数は回復 gを上回った。 72.0%)。 gの協議承認の b	守閣リニューア 基調となり、 、工事期間中(エーアル後にれ で 理延により 4/1~ で で で で で で で で で で で で で の で の で の で	守閣入場者	
	利用者数 9]実績(4/1~9/3 ,172 人(総配布 利用率 8.6%)	30) 数 106,869 枚 F	R4/10/1~	
	内訳(上	:半期 56.6%/下半	9.4%、R 元年度 5 4期 56.3%) 来場者数に基づく		
	・上半期にま ぼり旗の掲 信により、	いては、グラン 引出やPR看板設置 登閣率の向上を	ゲオープンに合 【、積極的な広告 図った。	わせて、の PR や情報発	
	し、また、 報を中心に	鶴ヶ城の案内へ こ、スマホ・タフ ことで、天守閣へ	せて HP の特設へ ページや企画展・ ブレット端末対応 、の誘導と HP の見	イベント情 フレームに	
	し、イベン ニューアル	√ト情報や企画展 √オープンまでの	tter)・Instagra との情報だけでな カウントダウン 施し、来訪意欲	く、リ や、天守閣	
	季イベント 登閣率向上 夜間特別開館 ① 4/7.8	·開催時、各種 P に努めた。 5/3~6 観桜期 6切19:30 閉食	の展示案内看板 R と公園内案内板 及び GW 期間を含 i 20:00)	設営など、	

	③2/3~12 スノーワンダーランド・絵ろうそくまつり 10 日間 最終入場 20:00 (閉館 20:30) 営業時間延長 (天守閣、麟閣) 8/10~11、8/13~15 (1 時間延長 閉館 18:00) ※茶室麟閣も同様に時間延長 (麟閣の時間延長は初の試み) 【その他】 (国内 AGT 送客) ・73、398 人 (R4:55、119 人) (外国人入場者) ・27、251 人 (FIT 個人 12、209 人、AGT 送客 15、042 人) ※R4:5、089 人 (FIT 個人 1, 284 人、AGT 送客 3、805 人) インバウンドも台湾を中心に FIT や AGT 利用が回復し、前年はもとより、R1 を上回り、過去最高の入場者数となった。 (教育旅行) ・利用校数 984 校 (県内外) R4:1、050 校アフターコロナで、教育旅行の行先を、コロナ前に戻す学校が多く、前年を下回る利用件数となった。	
最終評価	所見	
S	・天守閣のリニューアルオープンを契機としたHPの特設ページの開設や改修、SNSでの告知の強化に加え、リニューアルを大々的にPRするための大型看板や、鶴ケ城公園一帯にリニューアルをPRするのぼり旗を設置し、賑わいづくりを行ったことで、天守閣への誘導を図り、昨年度の入場者数を大きく上回るとともに、鶴ケ城公園来場者に対する天守閣への登閣率がコロナ禍以前の令和元年度を上回った。	
2 サービス	· • - · · • -	
	ビスの向上のための取組を行っているか。	nigat francis El a l'anné
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	(受付窓口) ・天守閣入場券売場では、A3サイズの料金表を提示。 ・障がい者の減免対応は、窓口に「手帳提示にて無料」という表記に併せて、デジタル障害者手帳対応の表示を追加。 ・利用状況に応じて、入場券売場の販売窓口を最大3ヶ所開放し円滑な販売に努めた。また、観光案内所においても利用状況に応じて、繁忙期は2名体制にするなど、サービスの提供に努めた。	・受付窓口 (掲示板等) の状況 ・利便性のの取組 ・見学応対 ・電話案内容の履行の状 ・提案 ・提案 ・担決 ・担対 ・担対 ・一型 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・

(利便性向上の取組)

- ・福島県立博物館と連携し、県博・天守閣・麟閣の共通 入場券の販売開始。4/15~ 年間実績3,181 枚(ビューロー1,844 枚 県博1,337 枚)
- ・鶴ヶ城チャンネルの動画を活用したガイド用 QR コード 看板を公園内 5 ヶ所に設置。
- ・公園内ビューポイント5ヶ所にスマホ自撮りスタンドを 設置。
- ・デジタル化の一環と、混雑時、購入待ちの時間短縮を 目的とした Web チケット(アソビュー及び KKday)の提 携継続。
- ・障がい者や高齢者への配慮として観光案内所をはじめ、北出丸、西出丸、東口の各駐車場に車イスを配置し、無料貸出を継続実施するとともに、利用が多い箇所に増車を行った。
- ・西出丸駐車場においては、整地や縄張補修を行うとと もに、車両通行が多い箇所に路面安定処理補修を行 い、駐車場の良好な状態の確保に努めた。
- ・繁忙期や各種イベントの渋滞対策として、旧学鳳高校 跡地や多目的広場のほか、近隣公共施設等の借用によ り臨時駐車場を確保し、渋滞緩和を図った。

(見学への対応)

- ・一般団体や学校利用については、旅行エージェントからの手配書をもとに、予約台帳に記載し、当日の受入 れ体制に反映した。
- ・駐車場から入場券売場への導線上に、天守閣リニューアル告知看板を設置し、PRを行った。

(電話応対)

・利用者からの電話等での問合せに対しても、わかりや すく丁寧な対応に努めた。

(提案内容の履行状況)

・事業計画に掲げた主な内容については、予定通り実施した。

(利用者サービス向上の為の柔軟な供用) (春)

- ・4/7.8 5/3~6 観桜期及び GW 期間を含めた 6 日間の夜間特別開館(入場締切 19:30 閉館 20:00) 入場者 2,796 人 1 日平均 466 人
- ・市や関係団体とともに連携して取り組む鶴ヶ城誘客促 進事業において、「ボート体験」の告知協力を行っ た。
- ・上記、イベントの利用告知看板を公園内に作成掲示

(夏)

・市と協議の上、親子やインバウンド向け体験型コンテンツを提供するため、南走長屋・干飯櫓に時代衣装体験コーナーを設置。

(甲冑着付け、刀・鉄砲などの重さ体験等) 7/22~8/27 約7,000人

- ・ビューポイント設置 本丸芝生内に野点傘とベンチを設置し、お城をバッ クに写真撮影。
- ・本丸2ヶ所の藤棚に風鈴を設置。

・営業時間延長(天守閣、麟閣) 8/10~11、8/13~15(1 時間延長 閉館 18:00) ※茶室麟閣も同様に時間延長 ・猛暑対策として、公園内の木陰(対面所跡)にベンチを設置。また、ミストスポットを増設(5ヶ所)。 ・入場券売り場にて熱中症予防の塩タブレット進呈。 ・水遊びコーナーの展開(土日中心)。 (冬) ・本丸雪遊び広場の開放、ソリ、スコップ等雪遊び道具の貸出。 ・夜間特別開館
1/1 元旦登閣 (開館 0:00 入場締切 1:30 閉館 2:00) 当日登閣者へ縁起めしべらの配布 2/3~12 スノーワンダーランド・絵ろうそくまつり 10 日間 最終入場 20:00 (閉館 20:30)
(通年) ・天守閣下に、赤ベコオブジェを設置し、写真撮影ポイントを提供。 ・案内所では、鶴ヶ城周辺マップを作成配布・城下町レンタサイクル事業展開(利用台数 1,189 台) ・鶴ヶ城入場券裏面を活用した「まちなか優待券」事業の展開(R5 協賛店舗 42 店 利用実績 644 件) (R4 協賛店舗 46 店 利用実績 319 件)
最終評価
・福島県立博物館と連携し、天守閣・麟閣との共通入場券を販売し、相互誘客と利便性の向上が図られた。 ・親子やインバウンドに人気が高い体験型コンテンツとして時代衣装の体験コーナーを設置し、滞在時間の延長と、利用者満足度の向上が図られた。 ・夕方の公園来場者が多い時期の天守閣と麟閣の利用時間を延長し、利用者の状況に応じた柔軟な供用が図られており、サービスの向上に努めている。 ・夏は猛暑だったことから、テントの設営や塩飴の配布、水遊び場コーナーの設置に加えてミストスポットを増設し、さらに藤棚に風鈴を設置するなどの暑さ対策を実施しており、冬の積雪の時期には、ゴーワンメダーシンドと併せて応じて柔軟な供用が図られており、サービスの向上に努めている。

3 利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか。また、速やかに対応できる体制を整備 しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	・天守閣内にアンケートボックスを設置するとともに、 アンケートを実施した。 天守閣内のアンケート数 590 件(R4:959 件)	・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況
A	・インバウンドの動向調査に WEB アンケートを実施 アンケート数 264 件	
	・HP上においても「お問い合わせ窓口」を設置し、お客様の声の収集に努めた。	
	・アンケートの内容を反映し、利用者ニーズに応じた サービスの提供に努めた。	
	・苦情等の処理については、迅速丁寧な対応を基本と し、速やかに上司へ報告するとともに、対応マニュア ルを全社員に周知した。	
	・実際に起きたクレーム等の対応については、すべて処理簿に記録し、その改善策を検討し、関係社員全員に 周知・徹底して再発防止を図った。	
	・なお、意見、苦情等の内容によっては、必要に応じて 所管課に報告するとともに、問題解決に取り組んだ。	
最終評価	所見	
А	・Web アンケートの導入やホームページ上 <mark>で</mark> 「お問い合わせ窓口」を設置するなど、より広く利用者からの意見等の収集に努めている。	
	本日 せは然にっいてい フェンセナン せよっこ	
	・意見、苦情等については、迅速に対応し、対応マニュアルにより社内での共有が図られている。また、実際に起きたクレームに対し、苦情処理簿への記録と、改善策が全社員に周知、徹底されており、再発防止が図られている。	
	アルにより社内での共有が図られている。また、実際 に起きたクレームに対し、苦情処理簿への記録と、改 善策が全社員に周知、徹底されており、再発防止が図	
	アルにより社内での共有が図られている。また、実際に起きたクレームに対し、苦情処理簿への記録と、改善策が全社員に周知、徹底されており、再発防止が図られている。 ・意見、苦情内容は市への報告、連絡、相談が適切に行	

4 広報、PR活動

積極的な広報、PR活動を行っているか。また、その内容は適切か。

			その内容は適切か。	
自己評価		指定管理者コメン	/ ト	評価の指標
S	展 ・収蔵品展な ・広域観光 MA ・ポスター 2 利 掲出) 池 3/24 まで延	どを含め、管理施設の Pや会津関連情報誌へ	広告掲出(18回) 圏沿線駅貼りポスター 3/11~17、※一部 4中掲示を行い、PRを	 ・広報誌、PR 誌等の作成 ・チラシ等の作成 ・ホームページによPR ・情報提供のパンフレット
		物) 企画展のチラシを作成 町村等の宿泊観光施設		
	・リニュまートリニュま中心に 報修を図としている。 ・HPのトピッ	ージ・SNS 等の活用) ルオープンに併せて HI 鶴ヶ城の案内ページや 、スマホ・タブレット とで、天守閣への誘導 クスに、収蔵品展や、 催しを投稿した。	企画展・イベント情端末対応フレームにと IP の見やすさの向	
	(Viewer)	R5 年度	R4 年度	
	HP 閲覧数	1,241,699	1, 137, 237	
	し、イベン	ook・X(旧 Twitter)・ ト情報や企画展の情報 季の鶴ヶ城や催事、天 毎日発信した(桜情報	だけでなく、売店の	
		タグラマー(会津若松 フォロワーを介して、 努めた。		
	多い会津大	の高い年齢層であり、 学、同短期大学部の学 、SNS 等を通じ国内外・	生・関係者の無料入	
		応等) タオ等の各種取材、番絲 ションとも連携を図り		
	(旅行エージ・全国の旅行・ ・全国の旅行・ や季節の催 436社、12)	エージェントへ鶴ヶ城 しに関するチラシを作	の企画展・収蔵品展 成、DM を発送(8月	

	(グランドオープン対応) グランドオープンの入場者増を図るため、グランド オープン直前の4月に集中的にPRを実施した。 ・HP、SNSによるオープンまでのカウントダウンを実施 し、来訪意欲の向上を図った。 ・県内民放4局 TVCM (4/1~27) ・県内2紙 県外3紙へ広告掲出 ・県内ラジオ3局のスポットCMの展開	
最終評価	所見	
S	・天守閣のリニューアルに併せてHPの更なる改修を 行ったことにより、閲覧数を伸ばしており、効果的な 情報発信に努めている。	
	・SNSにおいても、タイムリーな情報の更新と発信を 継続しており、閲覧者数も伸ばし続けるなど、効果的 な情報発信に努めている。	
	・例年の広告に加え、天守閣リニューアルを契機とする 積極的な情報発信に努めており、来訪意欲の醸成が図 られ、天守閣への誘導による登閣率の向上に寄与して いる。	

5 自主事業の実施状況

計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。

自己評価		指定管理者コメン	`F	評価の指標
	【自主事業収入】		(単位:千円)	・計画事業の実施の有無 ・事業の効果
	R5 年度	R4 年度 R1 年度	R4 年度比 R1 年度比	・ニーズの把握、反映
S	売 店 255,993	182,000 218,123	140.6% 117.4%	・事業の改善の取組
5	呈 茶 32,366	23, 278 30, 806	139.0% 105.0%	
	喫 茶 60,621	43,999 56,658	137.7% 106.9%	
	食め売天商し商と高高大商し商と大商し商と大高し商と大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大三大	を行い、利便性の「対していた」といい、利便性の「対した」と、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、一人では、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、大き、	こあと 売店 と	

	・インバウンドに好評な抹茶テイストの商品のバナーや SNS等での販売促進を強化し、既存商品の充実と改 良を行った。 ・売店、麟閣呈茶、喫茶とも、前年度はもとより、コロ ナ渦前のR1実績を上回る売上を確保した。 (その他) ・来場者向け便益施設として、観光案内所脇や各駐車場 付近に飲料の自販機の設置 ・天守閣5層展望台での望遠鏡運用	
最終評価	所見	
S	・インバウンドに人気の高い抹茶に焦点を当てた商品の 充実や改良と、SNS等での告知による販売を促進 し、併せて麟閣と呈茶のセット券の積極的な販売によ り、呈茶の収入は昨年度の約23,000千円を大きく上回 る32,000千円を売り上げ、茶道文化の理解促進と麟閣 への効果的な誘導にも努めている。	
	・オリジナル商品の充実や、季節に応じたディスプレイ の変更、商品のランク付けやニーズに応じた品揃えな どにより、走長屋売店の利用促進を図り、本市の地場 産品の魅力を伝えるだけでなく、利用者の利便性の向 上に努めている。	

Ⅲ 維持管理

1 施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	 ・関係法令の定めに従い、消防設備や警備機器等設備点検、給水設備や電気設備等の定期点検を専門業者へ依頼し実施した。 ・小破修繕については、迅速な対応に努めた。 ・施設の損傷等については、定期点検の実施により早期発見と状況の把握に努めた。 ・収蔵資料については、市の台帳を基に適正な管理を行うとともに、展示ケースや収蔵庫等の管理・保管環境の適正化に努めた。 	・施設の保守点検の実施の有無 ・施設の損傷の有無 ・備品の損傷の有無 ・備品の損傷の有無 ・施設、備品 ・施設、 ・施状況
最終評価	所見	
A	・各施設は、専門業者による保守点検等により適正に管理されており、不具合や損傷等が把握できずに放置されている状態は無い。・収蔵資料等について、市の台帳に基づき適切に管理している。	

2 清掃業務

清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	・天守閣内清掃業務、駐車場トイレ清掃業務を外部委託 し、年間を通して清掃員を配置し、常に利用者が快適 に利用できるよう、環境美化に努めた。また利用者の 多い時期については、清掃員の増員を図った。	・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況
A	・天守閣内においては、普段手の届かない展示ケース上 部のすす払いや照明器具清掃、さらにはワックス清掃 などの特別清掃を定期的に実施した。	
	・開館前清掃や園内移動時のごみ拾いなど、全社員で実 施し、環境美化に努めた。	
	・駐車場トイレ等で使用する各消耗品等については、毎 日の清掃の際に点検とその補充を行った。	
	・麟閣露地庭園は、清掃及び散水などを、社員が毎日実 施し、良好な環境の維持に努めた。また、定期的に除 草等も行った。	
最終評価	所見	
A	・天守閣内などの施設の清掃業務が適切に実施されており、常に利用者が快適に利用できるよう環境が維持されている。	
	・計画的な清掃・消耗品の補充が適宜なされており、利 用者が快適に使用できる状態が保たれている。	

3 施設の安全性の確保

利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。

±11 (13.07C)3				
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標		
A	 ・盗難防止を図るため、天守閣の施設の安全と収蔵資料等の適正な維持管理を徹底し、機械警備と常駐警備による警備体制を整備した。 ・営業時間内は、社員が定期巡回等により、施設の状況確認と展示品リストによるチェックを行っている。また、営業時間外の夜間については、外部委託の常駐警備により、警備員2人体制で巡回等を行い、24時間体制の監視体制で安全性を確保した。 	・警備体制の整備 ・巡回保体制の整備 ・避の保体制 ・連の保体制で ・非常の時所 ・非常の時間 ・非常、 ・連常、 ・利のを ・利のを ・利のを ・利のを ・利のを ・利のを ・利のを ・利の ・利の ・利の ・利の ・利の ・利の ・利の ・利の ・利の ・利の		
	・管理施設の鍵については、一元管理を行っており、営業時間終了後は、警備員により厳重に保管されている。また、施設施錠・解錠については、常に複数の社員と常駐警備員が帯同し、防犯と安全確保に努めた。			

		 ・地震や火災などの緊急時に備えた避難誘導訓練、盗難や施設への侵入を想定した警備訓練などを実施するとともに、初動対応マニュアルを整備し、各営業セクションに周知・徹底を図った。 ・事件、事故、災害等の発生時に適切な対応を行えるよう、社内の緊急連絡解を行い、周知徹底を図った。また、所管課との緊急連絡体制の整備も行った。 ・機械警備、常駐警備会社との合同防犯訓練を行い、安全管理に努めた。 ・機械警備、常駐警備会社との合同防犯訓練を行い、安全管理に努めた。 ・ 投病人が発生した際には、常備医薬品等により応急処置を行うとともに、緊急時には救急車を手配し、利用者の安全確保に努めた。 ・ 夏季の暑さ対策として券売所・観光案内所等公園内5ヶ所にまストを設置するとと部署へ経口補水液や塩飴等を常備し、利用者の安全確保に努めた。
 最終評	 述価	
A	The	・機械警備や人的警備による警備体制の充実を図り、24時間体制での定期巡回を行うなど施設の防犯や利用者の安全確保に努めている。 ・事故や災害の発生等に備え、緊急時対応マニュアルの作成とともに、社内や関係部署との連絡体制の整備が図られている。 ・各種避難誘導訓練等を実施するとともに防災、防犯への意識啓発に継続的に努めており、けが人や病人が発生した際には、迅速な応急処置などにより、利用者の安全を確保する環境が整えられている。
T/ 117±014	:2 m	

IV 収支の状況

1 財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題はないか。

"				
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標		
	・常勤役員のチェックのもと、弊社財務規程に基づき、 経理書類を適正に整備・保管するとともに、経理担当 者を複数配置し、事務の適正な執行に努めた。	・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無		
A	・各種伝票については、保管年数を定めて書庫にて管理 している。指定管理者協定書第25条の定めに基づき、 5年間保管しているほか、関連書類についても弊社文 書取扱規程の保存年限に基づき適正に保管している。	・ 伝票の保管状況 ・ 通帳、印鑑の保管状 況 ・ 不明瞭な支出の有無 ・ 予算、決算の乖離 ・ 外部監査の実施 ・ 収支のバランス		
	・通帳、印鑑については金庫に保管し、使用は、常勤役 員のほか定められた社員に限定することで、管理体制 の強化に努めている。	ALXVIII I		
	・支出に関しては複数のチェック体制を敷くとともに、 毎月、会計事務所の指導を受けており、支出の明瞭化			

	議員会による 年2回の監査 る。 ・税理士の指導 化に向けた耳 ・入場料収入に	る。 こは、監事の監 る承認を得チェ るを受け、、を を り は、こ た で り は、こ た で り は、こ た で り た く た く た く た く た く た く た く た く た く た	る。現在は、!! ック体制の強化 としての健全終 ている。 症5類移行に	告事2名体制で とを図ってい 圣営と基盤強 こり、予算額を	
	算額以上の別	記上を達成したは、昨年に引き:	。続き黒字決算と		
· A	なされている ・会計処理につ 適切に行われ し、適正化に	こついては、いる。 ついては、毎月 いているととも こ努めている。 こ基づき会津若	ずれも適正に 税理士の指導を に、年2回外部	と受けながら 『監査を実施	
	」 : の収入実績 :は伸びがみられ	るか。また、中	又入確保の方策	は適切か。	
自己評価		指定管理者	省コメント		評価の指標
	【管理施設利用	月料収入】		(単位:千円)	・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取 組
		R5 年度	R4 年度	対前年度比	*1,000
S	天守閣	173,685	95,210	182.4%	
		52,865	32,651	161.9%	
	駐車場	51, 132	42,655	119.9%	
	小 計	277, 682	170,516	162.8%	
		注)千円	未満切り捨てに	こよる概数表示	

・新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、旅行ニーズ の高まりやインバウンド需要等により、前年度を大き

R 5 (会津若松市観光施設)

	 く上回った。(R4比:162.8%) ・天守閣の場合、コロナ禍前の令和元年度比96.0%まで回復した。 ・グランドオープンの入場者増を図るため、グランドオープン直前の4月に集中的にPRを実施した。 ・HP、SNSによるオープンまでのカウントダウンを実施し、来訪意欲の醸成を図った。 ・県内民放4局 TVCM(4/1~27) ・県内2紙 県外3紙へ広告掲出 ・県内ラジオ3局のスポットCMの展開 	
最終評価	所見	
S	・天守閣リニューアルを契機とする積極的な情報発信に 努め、来訪意欲の醸成が図られているとともに、看 板・のぼり旗の設置等による天守閣への誘導の強化を 図り、昨年の収入実績を大きく上回ったことから、効 果的な事業運営がなされたものと評価する。	
3 経費の節	減 の際域に向けた取組が行われたか、また、効果が現れている	

適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。

過りる性具	ODDINATED INTO STATE OF STATE			
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標		
	・繁忙期(4~11月)、閑散期(12~3月)に分け、適正 な人員体制を敷いた。	・取組の有無 ・取組の効果		
A	・日々の勤務ローテーションについても、パートタイム の活用など、超過勤務とならないよう人件費の抑制に 努めた。			
	・物品の購入、各種業務委託については、内規により、 複数業者による入札・見積合せを行うことで、経費削 減に努めるとともに、電気料高騰に伴う可能な範囲で の節電、リモートを活用した旅費の抑制など全体的な 経費削減に努めた。			
	・電力供給不足が予測される日の通知を受けて、社内に 節電の注意喚起を促した。			

R5(会津若松市観光施設)

最終評価	所見	
А	・物品の購入や業務委託について、市財務規則に準じ <mark>た</mark> 内規により、複数業者による入札・見積合せを実施す るなど、経費の削減に努めている。	

V その他

1 市、関係機関及び地域との連携等

市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	・本市を代表する観光施設の指定管理者として、市や関係団体と連携を図り、本市観光の推進に向けた連携体制を構築している。	・その他・特記事項
S	・市や県をはじめ、極上の会津プロジェクト協議会、観 光関連団体と連携を図りながら誘客活動を行った。	
	・意欲ある DMO 法人として認定を受け、地域の関係者と 一体となって、誘客促進に向けた各種事業を推進し た。また、DMO ワーキンググループリーダー会議を定 期開催(月1回程度)し、地域連携による課題解決へ向 けた意見集約を行うとともに、検討内容の事業化に向 けた仕組みづくりを行った。	
	・冬季誘客策に「スノーワンダーランド會津」「国際競争力の高いスノーリゾート形成計画事業」など、新規 の観光庁補助事業等を活用した事業推進を行った。	
	・市内観光及び宿泊施設へ、チラシやパンフレットを配布した。会津バス「ハイカラさん」車内広告の展開。 さらには、旅行エージェントの団体向企画商品に参加 した。 (JTB パンフレット、JA パンフレット、AIZUMaaS な ど)	
最終評価	所見	
	・若松城を管理する観光施設の指定管理者として、各種 観光振興団体に参画し、本市観光の推進に向けた連携 体制の構築に努めている。	
А	・市や極上の会津プロジェクト協議会、観光関連団体な どと連携した、観光資源の磨き上げや効果的な情報の	

VI 総合評価

1 総合評価

指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に 図られているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	・指定管理者として、公の施設の適正な維持管理はもと より、関係法令等を遵守し、市民や観光客へのサービ スの向上、貴重な文化財の保護保全に努めた。	
А	・鶴ヶ城は、本市のシンボルとして、また代表的な観 光・文化施設として多くの来場者があることから、日 常清掃や環境美化には全社的に取り組んだ。	
	・施設運営全般においては、各種設備点検の実施や安全 面の配慮、危機管理体制の構築に努めるとともに、引 き続き新型コロナウイルス感染症対策を実施した。	
	・各施設の総入場者数は、令和4年度比、天守閣 172.0%、茶室麟閣159.0%、市営駐車場の利用台数は 113.6%とコロナウイルス感染拡大前の令和元年度には 及ばないものの前年度実績を大きく上回る結果となっ た。	
	・自主事業収入は、前年度実績はもとより、コロナ禍前 の令和元年度を上回る売上げを確保した。また、消費 単価も向上した。 令和4年度比、139.8%(令和元年度比114.0%)	
	・人員体制については、繁忙期・閑散期に分けた体制を 敷くとともに、時間帯に配慮した勤務ローテーション とし、効率的な運営に努めた。	
	・Facebook・X(旧 Twitter)・Instagram 等を活用し、タイム リーな情報発信を行うとともに、様々な取り組みを 行った。	
	(主な取組) ・会津ファンクラブ ・情報発信(HP、SNS等) ・天守閣リニューアルオープンに向けた各種 PR ・季節に応じた各種取組み(春の取組み、夏の取組み、 冬の取組み) ・市民利用の拡大(市内小中高校生の無料招待、会津大学、同短期大学部学生の無料招待) ・利便性向上(web チケット対応等) ・話題性の提供(ふくしま三城めぐり、ふくしまの城・城址めぐり、キッチンカー等) ・YouTube「鶴ヶ城ガイドチャンネル」の動画の QR コード付看板設置 ・旅行 AGT への営業活動 ・自主事業の強化	
	これらの取組を通して、指定管理者として適切な管 理運営を行うとともに利用者サービスの向上や効率化 に努めた。	

最終評価	所見	
	・令和5年度は、令和4年度と比較し、若松城天守閣の 入場者数は172%(利用料金収入182.4%)、麟閣の入場 者数は159%(利用料金収入161.9%)、駐車場の利用台 数は113.6%(利用料金収入119.9%)となり、全ての施 設において利用者数と利用料金収入ともに、大きく上 回ったことから、観光施設として効果的な事業運営が なされているものと評価できる。	
A	・また、親子やインバウンドに人気が高い体験型の時では大変体験である。 ・また、親子やインが時代であり、大学閣のリニューをですが見られた。 ・また、男子では、大学閣のリニューをであり、とのは、大学閣のリニューをであり、との見いでは、はいるでは、はいるでは、大学では、大学では、大学では、大学では、大学では、大学では、大学では、大学	
	・施設運営においては、計画的な清掃や設備点検の実施 はもとより、全社員の安全・防犯意識を高めながら、 危機管理体制の構築に継続して取り組んでおり、社内 研修を積極的に実施するなど、適切な施設環境の整備 や運営に努めている。	
	・鶴ヶ城は本市のシンボルであり、本市観光の拠点となる観光施設である。一般財団法人会津若松観光ビューロは、その施設の指定管理者として、公平かつ適切な管理はもとより、会津の観光振興・誘客促進の中なり役割を十分に認識しながら事業運営を行っている。令和5年4月には天守閣がリニューアルされ、その役割はますます大きくなったところであり、今後も他の関係団体との連携強化に努め、更なる観光振興・誘客促進に向け、より効果的・効率的に事業を推進することを期待するものである。	

R 5 (会津若松市観光施設)

総合評価の算定方法

- ① IからVまでの各項目の最終評価を、次の基準により点数化します。 Sランク=4点 Aランク=2点 Bランク=0点 Cランク=-2点
 - 例(X財団) Sが4項目、Aが10項目、Bが1項目、Cが0項目の場合、得点は36点 (Y社) Sが1項目、Aが7項目、Bが3項目、Cが4項目の場合、得点は10点
- ② 次に、平均点を算出します。
 - 例 (X財団) 得点 36 点/評価項目 15 項目=平均 2.4 点 (Y社) 得点 10 点/評価項目 15 項目=平均 0.67 点
- ③ ②の平均点に応じ、次の区分により総合評価のランク付けを行います。
 Sランク 平均点≥3点(ただし、Cランクが1項目でもある場合はAランクとする。)
 Aランク 3点>平均点≥1.3点
 Bランク 1.3点>平均点≥0点
 Cランク 0点>平均点
 - 例 (X財団)総合評価 Aランク (Y社)総合評価 Bランク