

## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

<b>I 適切な管理運営の確保</b>		
<b>1 施設の設置目的、基本方針等</b>		
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
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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めた。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 具体的には、公の施設であり市民の貴重な財産を管理（運営）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）、課長職以上者を対象に、毎月1回開催し、前月の事業実績や懸案事項等について協議した。 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た。</li> <li>・ 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、広報誌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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の設置目的の理解度</li> <li>・ 施設の設置目的の達成度</li> <li>・ 基本方針の明文化</li> <li>・ 基本方針の周知状況</li> <li>・ 平等利用の確保</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	
<b>2 適切な管理の履行</b>		
開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 供用時間、開館日の遵守</li> <li>・ 供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認</li> <li>・ 個人情報の適切な管理</li> <li>・ 適切な定期報告</li> </ul>

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> <p>夜間特別開館                  ① 4月15日～6月末までの毎週金土曜日及びGW期間を含めた25日間                  ② 2月10～11日 絵ろうそくまつり                  最終入場 19:30 (閉館 20:00)                  ※毎年恒例の元旦登閣については、天守閣長寿命化工事中の為、休止とした。</p> <p>営業時間延長 (天守閣、麟閣)                  7月16～17日、8月11～14日 (1時間延長 閉館 18:00)                  ※茶室麟閣の営業時間の延長は初</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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案内強化に努めた。</li> <li>・ 施設管理上知り得た個人情報については、個人情報保護法及び会津若松市個人情報保護条例の規定に基づき適切な管理を行った。</li> <li>・ 指定管理者協定書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。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 個人情報の取扱いについては、会津若松市個人情報保護条例の規定に基づいた適切な管理及び事務処理が行われている。</li> </ul>	
<p><b>3 職員の状況</b>                  職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業計画に定めた各事業を合理的かつ円滑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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画に沿った人員配置、役割分担</li> <li>・ 超過勤務の有無</li> <li>・ 職員の接遇、服装</li> </ul>

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、夜間特別開館の実施にあたっては、早番・遅番などの時間差を設けたシフトとして、超過勤務の抑制に努めた。</li> <li>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、一昨年からはおもてなし向上委員会を社内を設置し、サービス水準の向上、おもてなし意識醸成、安全対策の向上に努めた。</li> <li>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。</li> <li>お客様に不快感を与えないよう、身だしなみや言葉遣い、お客様への親切丁寧な対応については、ミーティングなどを通して周知徹底を図った。</li> <li>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。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	

II 利用者サービスの維持向上

<p>1 利用状況</p> <p>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。</p>					
自己評価	指定管理者コメント		評価の指標		
A	【入場者数及び駐車場利用台数】			<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数</li> <li>稼働率</li> </ul>	
		R4 年度(人・台)	R3 年度(人・台)		対前年度比
	天守閣	329,939	283,046		116.6%
	麟 閣	207,069	169,886		121.9%
	駐車場	172,247	125,053		137.7%
	公園来場者	838,195	593,665		141.2%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも上半期の天守閣入場者数は前年度を大きく上回った（R3比：200.7%）。</li> </ul>				

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 下半期は、天守閣長寿命化及び展示リニューアル工事により、1層から5層が休館となったため、入場者数は前年度を大きく下回った（R3比：44.1%）。</li> <li>・ 年間を通した各施設の入場者数は、前年度実績を上回った。</li> </ul> <p>【登閣率】  R4年度 39.4% （R3年度 47.7%）  内訳（上半期 53.0%/下半期 19.8%）  ※登閣率は24時間の公園来場者数に基づく計測</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上半期においては、のぼり旗の掲出や企画展の開催にあわせた看板の設置、積極的な広告PRにより、登閣率の向上を図った。</li> <li>・ 下半期においては、長寿命化工事の実施に伴い登閣率が下がり、年度を通じては前年度を下回った。</li> </ul> <p>(夜間営業)  ① 4月15日～6月末までの毎週金土曜日及びGW期間を含めた25日間  ② 2月10～11日 絵ろうそくまつり  最終入場 19:30（閉館 20:00）  ※毎年恒例の元旦登閣については、天守閣長寿命化工事中の為、休止とした。  ③ 営業時間延長（天守閣、麟閣）  7月16～17日、8月11～14日（1時間延長 閉館 18:00）  ※茶室麟閣の営業時間の延長は初</p> <p>【その他】  (国内 AGT 送客)  ・ 55,119人（R3：53,810人）  (外国人入場者)  ・ 5,089人（FIT個人1,284人、AGT送客3,805人）  入国者数上限撤廃などの水際対策緩和の緩和により10月以降回復の兆しが見られた。  (教育旅行)  ・ 利用校数1,050校（県内外） R3：1,120校</p>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広告PRや、のぼり旗の掲出、繁忙期における開館時間延長や企画展の開催などに取り組むなど、閉館前の上半期においては、公園来場者数に対する登閣率も向上しており、施設の利用促進が図られている。</li> </ul>	

## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

2 サービス内容の向上 利用者サービスの向上のための取組を行っているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>(受付窓口)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 天守閣入場券売場では、A3サイズの料金表を提示。</li> <li>・ 障がい者の減免対応は、窓口にて「手帳提示にて無料」と表記。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 10月からデジタルアートの実施にあたり、入場口が変更（干飯櫓下）になったため、利便性向上を図るため、仮設入場券売場を入口近くへ設営(10～11月)。</li> <li>・ 仮設入場券売場前に、案内を兼ねた誘導員を配置し、工事説明と展示案内を行うことで、天守閣に登閣できないことへの不満解消及び、デジタルアートの利用促進に努めた(10～11月)。</li> </ul> <p>(利便性向上の取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 公園内ビューポイント5ヶ所にスマホ自撮スタンドを設置。</li> <li>・ 高性能カメラ「マチカメ」を本丸内に常時設置(KDDIとの提携)。</li> <li>・ 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)の本格運用を開始。チケット内容の充実を図った。</li> <li>・ コロナ収束後、インバウンド回復を見据え、海外資本のKKdayJapanのWebチケットを導入した。</li> <li>・ 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した。</li> <li>・ 西出丸駐車場の全面砂利敷きを施し、整地や縄張補修により、駐車場の良好な状態の確保に努めた。</li> <li>・ 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る臨時駐車場を確保し、渋滞緩和を図った。</li> </ul> <p>(見学への対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 駐車場から入場券売場への導線上に、長寿命化工事とR5.4のリニューアルの告知を兼ねた看板を設置した。</li> </ul> <p>(電話対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社内研修を実施し、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。</li> </ul> <p>(提案内容の履行状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付窓口(掲示板等)の状況</li> <li>・ 利便性向上の取組</li> <li>・ 見学への対応</li> <li>・ 電話対応</li> <li>・ 提案内容の履行の状況</li> <li>・ 利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施</li> </ul>

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

		<p>(利用者サービス向上の為の柔軟な供用) (春)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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」「高所観覧体験」のセット入場券の販売を行った。</li> <li>・夜間特別開館「鶴ヶ城ナイトミュージアム」を毎週金土・GW 期間に実施。(入場者数 2,821 人) また、学芸員による展示解説も実施し、大変好評だった。(参加者数 90 人)</li> <li>・上記、イベントの利用告知看板を公園内に作成掲示。</li> </ul> <p>(夏)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業時間延長(天守閣、麟閣) 7月16～17日、8月11～14日(1時間延長 閉館 18:00) ※茶室麟閣の営業時間の延長は初</li> <li>・猛暑対策として、公園内の木陰にベンチを設置。また、ミストスポットを増設(3ヶ所→5ヶ所に増設)。</li> <li>・熱中症予防の塩飴進呈。</li> <li>・水遊びコーナーの展開(土日中心)。</li> <li>・城下町レンタサイクル事業展開(利用台数 1,117 台)</li> <li>・鶴ヶ城入場券裏を活用した「まちなか優待券」事業の展開(R4 協賛店舗 46 店 利用実績 319 件)</li> <li>・案内所では、鶴ヶ城周辺マップを作成配布</li> <li>・キッチンカーの出店</li> </ul> <p>(冬)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・子供向け雪上宝探しの実施(積雪時、土日中心)。</li> <li>・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増設。</li> <li>・市の協議承認の上、工事期間中(10/1～3/31)有料入場者へ、リニューアル後に再度足を運んでいただけるよう、リニューアルオープン後～9/30 まで利用可能な無料招待券を配付した(64,798 枚)。</li> </ul>	
	最終評価	所見	
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YouTube「鶴ヶ城チャンネル」を活用した動画のQRコードを各所に新設し、映像での鶴ヶ城の史跡ガイドにより、満足度と利便性の向上が図られている。</li> <li>・スマホスタンドの増設や高性能カメラの新設により、利便性の向上が図られている。</li> <li>・Web チケットの本格運用や新規導入により、インバウンドの回復に向けた集客と受付窓口の効率化による利便性の向上が図られている。</li> <li>・夜間の天守閣開館を実施するだけでなく、あわせて学芸員による展示解説を実施することにより、夜間観光の推進と利用者の満足度の向上に努めている。</li> <li>・夏には、猛暑対策としてテントの設営や塩飴の配布、水遊び場コーナーを設置し、冬の積雪の時期には雪遊び広場の開放や雪上イベントを開催するなど、季節や環境に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。</li> </ul>	

## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

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
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 天守閣内にアンケートボックスを設置するとともに、Web アンケートを実施した。 天守閣内のアンケート数 959 件 (R3 : 75 件)</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 意見受付窓口等の設置</li> <li>・ 意見、苦情等の記録</li> <li>・ 苦情等への対応状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Web アンケートの導入やホームページ上での「お問い合わせ窓口」を設置するなど、より広い利用者からの意見等の収集に努めている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 意見、苦情内容は市への報告、連絡、相談が適切に行われ、改善に努めている。</li> </ul>	

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

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。								
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標						
S	<p>(広報PR)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県内新聞社2紙を中心に、収蔵品展などを含め、管理施設の広告掲出(29回)</li> <li>・ 広域観光MAPや会津関連情報誌へ広告掲出(18回)</li> <li>・ 公園内に収蔵品展案内看板を掲出</li> </ul> <p>(各種印刷物)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長寿命化工事・リニューアルオープンのチラシを作成し、旅行エージェントや近隣市町村等の宿泊観光施設に配布し周知徹底に努めた。</li> </ul> <p>(ホームページ・SNS等の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ HPのスマホ・タブレット端末対応フレームを大幅に改修し、見やすきの向上を図った。</li> <li>・ HPのトピックスに、収蔵品展や、営業時間の延長など、施設の催しを投稿した。</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>(Viewer)</th> <th>R4年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HP閲覧数</td> <td style="text-align: center;">1,137,237</td> <td style="text-align: center;">371,456</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNS (Facebook・Twitter・Instagram) を活用し、四季の鶴ヶ城や催事、天候などの情報を積極的に毎日発信した(桜情報など、日毎に変わる情報など)。</li> <li>・ お城インスタグラマー(会津若松市観光大使)とタイアップし、フォロワーを介して、鶴ヶ城の催しなどの投稿拡散に努めた。</li> <li>・ 情報拡散力の高い年齢層であり、県外や海外出身者も多いことから、会津大学、同短期大学の学生・関係者の無料入場を実施し、SNS等を通じた全世界へ鶴ヶ城の広い魅力発信を図った。</li> </ul> <p>(各種取材対応等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレビ、ラジオ等の各種取材、番組制作等には、市フィルムコミッションとも連携を図り積極的な受け入れに努めた。</li> </ul> <p>(旅行エージェント営業)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全国の旅行エージェントへ長寿命化・展示リニューアル工事に関するDMを発送(12月/433社)。</li> <li>・ R5.1月より、大手エージェント仕入部門を中心に、営業訪問を再開(仙台、東京)。</li> </ul> <p>(リニューアルオープン対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リニューアルオープン後の入場者増を図るため、プレオープン直前の3月に集中的にPRを実施した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ ポスター2種作成(東武鉄道首都圏沿線駅貼りポスター掲出) 池袋駅、大宮駅、柏駅(3/13~26)</li> <li>・ 県内民放4局 TVCM(3/20~31)</li> <li>・ 県内2紙 県外3紙へ広告掲出</li> <li>・ 県内ラジオ3局のスポットCMの展開</li> </ul>	(Viewer)	R4年度	R3年度	HP閲覧数	1,137,237	371,456	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報誌、PR誌等の作成</li> <li>・ チラシ等の作成</li> <li>・ ホームページによるPR</li> <li>・ 情報提供のパンフレット</li> </ul>
(Viewer)	R4年度	R3年度						
HP閲覧数	1,137,237	371,456						



指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

最終評価	所見																													
S	<p>・HPの大幅な改修を行ったことにより、閲覧数を大きく伸ばすなど、効果的な情報発信に努めている。</p> <p>・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。</p> <p>・下半期は例年の広告に加え、天守閣リニューアルに向けた告知を様々な媒体によって積極的に実施したことにより、来訪意欲の醸成が図られ、天守閣リニューアル後の誘客に寄与している。</p>																													
<p><b>5 自主事業の実施状況</b> 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。</p>																														
自己評価	指定管理者コメント					評価の指標																								
S	<p><b>【自主事業収入】</b> (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="411 994 1177 1144"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度</th> <th>R3年度</th> <th>R1年度</th> <th>R3年度比</th> <th>R1年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>売店・喫茶・呈茶</td> <td>255,648</td> <td>160,005</td> <td>313,430</td> <td>159.8%</td> <td>81.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>天守閣・麟閣のそれぞれの特性にあわせた売店・呈茶・飲食等の自主事業を行い、利用者の利便性の向上と来場者の消費単価額の向上に努めた。 天守閣の長寿命化工事期間においては、抹茶に焦点を当てた新商品の造成や麟閣のセット券を積極的に販売するなど、麟閣への効果的な誘導による入場者数の増加を図るとともに、満足度の向上と茶道文化の理解促進に努めた。</p> <p>(単位：人)</p> <table border="1" data-bbox="411 1507 1177 1809"> <thead> <tr> <th>下半期(10月～3月)入場者数</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>天守閣 ※R4は南走長屋のみ</td> <td>145,540</td> <td>64,798</td> </tr> <tr> <td>麟閣</td> <td>73,400</td> <td>41,612</td> </tr> <tr> <td>天守閣入場者に対する麟閣の入場率</td> <td>50.4%</td> <td>64.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(走長屋売店) ・地場産品を中心とした商品構成により本市の物産振興に努めた。また、季節に応じたディスプレイの変更や、オリジナル商品の充実、商品のランク付けやニーズに応じた品揃えなどの改善を図り、魅力ある店舗運営に努めた。</p>						R4年度	R3年度	R1年度	R3年度比	R1年度比	売店・喫茶・呈茶	255,648	160,005	313,430	159.8%	81.6%	下半期(10月～3月)入場者数	R3年度	R4年度	天守閣 ※R4は南走長屋のみ	145,540	64,798	麟閣	73,400	41,612	天守閣入場者に対する麟閣の入場率	50.4%	64.2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画事業の実施の有無</li> <li>・事業の効果</li> <li>・ニーズの把握、反映</li> <li>・事業の改善の取組</li> </ul>
	R4年度	R3年度	R1年度	R3年度比	R1年度比																									
売店・喫茶・呈茶	255,648	160,005	313,430	159.8%	81.6%																									
下半期(10月～3月)入場者数	R3年度	R4年度																												
天守閣 ※R4は南走長屋のみ	145,540	64,798																												
麟閣	73,400	41,612																												
天守閣入場者に対する麟閣の入場率	50.4%	64.2%																												

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

		<p>(喫茶)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テイクアウト商品を中心にニーズに応じた季節感のある商品構成に努めた。</li> <li>・抹茶関連メニューの開発 抹茶ラテ、抹茶天ぷら饅頭、抹茶氷、抹茶フラッペ等新商品についてはマスコミにもPRし、話題づくりに努めた。</li> <li>・人気商品となった特濃抹茶ソフト、抹茶白玉銀シャチ焼きをSNS等でPRし、販売を促進した。</li> </ul> <p>(麟閣呈茶)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天守閣工事期間中においては、入場セット券の販売を促進し、麟閣への積極的な誘導を図るとともに、呈茶利用拡大による茶道文化の理解促進を図った。 麟閣観覧+抹茶セット券 デジタルアート+麟閣観覧+抹茶セット券</li> </ul> <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光案内所脇や各駐車場付近に飲料の自販機の設置</li> <li>・天守閣5層展望台での望遠鏡運用</li> <li>・公園内にKDDIと提携した高性能カメラ「マチカメ」を導入し、新たなサービス提供を開始した。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズを把握、反映したこれらの取組みにより、当初予算の売上目標を達成した。</li> </ul>	
	最終評価	所見	
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・下半期の天守閣の長寿命化工事期間中においては、抹茶に焦点を当てた新商品の開発や、麟閣のセット券の積極的な販売により、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。</li> </ul>	

## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

<b>Ⅲ 維持管理</b>		
<b>1 施設、備品等の適切な維持管理</b>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 小破修繕については、迅速な対応に努めた。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の保守点検の実施の有無</li> <li>・ 施設の損傷の有無</li> <li>・ 備品台帳の整備状況</li> <li>・ 備品の損傷の有無</li> <li>・ 施設、備品の修繕の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	
<b>2 清掃業務</b>		
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
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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実施した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 隣閣露地庭園は、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃業務の実施状況</li> <li>・ 消耗品の補充</li> <li>・ 除草等の状況</li> <li>・ 庭園等の整備状況</li> </ul>

## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	
<b>3 施設の安全性の確保</b> 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。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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ている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 事件、事故、災害等の発生時に適切な対応を行えるよう、社内の緊急連絡網の整備を行い、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。</li> <li>・ 機械警備、常駐警備会社との合同防犯訓練や危機管理に関するミーティングを行い、安全管理に努めた。</li> <li>・ けが人や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、必要に応じていつでも迅速に救急車を手配出来る体制を整え、利用者の安全確保に努めた。</li> <li>・ 夏季の暑さ対策として券売所・観光案内所等公園内5か所にミストを設置するとともに、熱中症対策として、各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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 警備体制の整備</li> <li>・ 巡回等の実施状況</li> <li>・ 鍵の保管状況</li> <li>・ 施錠の体制</li> <li>・ 非常時対応マニュアルの整備</li> <li>・ 非常時連絡体制の整備、周知</li> <li>・ 利用者への注意喚起</li> <li>・ 研修、訓練の実施状況</li> </ul>

## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策のガイドラインを作成し、ピクトグラムを掲示して、利用者と従業員双方における新型コロナウイルス感染予防対策を徹底した。具体的には、感染症拡大防止策として、検温やマスクの着用、アルコール消毒液の設置等を行い、導線上の看板掲示などによる啓発に努めた。また、利用者と接する窓口へのアクリル板の設置や従業員のマスク着用、トレーによる金銭授受など、基本的な対策を徹底した。</li> </ul>	
	最終評価	所見	
A		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の対策として、社内で作成したガイドラインを遵守するとともに、社内研修を積極的に実施することにより、対策の徹底に努めている。また、ピクトグラムを作成し、利用者への注意喚起にも努めている。</li> </ul>	

### IV 収支の状況

<b>1 財務状況</b> 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
A		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、支出の明瞭化を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類等の整備状況</li> <li>・経理担当の設置の有無</li> <li>・伝票の保管状況</li> <li>・通帳、印鑑の保管状況</li> <li>・不明瞭な支出の有無</li> <li>・予算、決算の乖離</li> <li>・外部監査の実施</li> <li>・収支のバランス</li> </ul>

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決算については、監事の監査を受け、理事会および評議員会による承認を得ている。現在は、監事2名体制で年2回の監査を受け、チェック体制の強化を図っている。</li> <li>・入場料収入は予算額を下回ったが、売店・飲食等の自主事業は当初見込んだ予算額に到達した。</li> <li>・コロナ禍による特殊事情はあるものの、収支に大きな影響を及ぼす自主事業収入において、創意工夫により、当初予算の売上げに到達したこと、加えて各事業における経費削減の取組みの徹底等により、3,733千円の二期ぶりの黒字決算となった。</li> </ul>																					
最終評価	所見																					
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類等については、いずれも適正に整理・保管がなされている。</li> <li>・会計処理については、毎月税理士の指導を受けながら適切に行われているとともに、年2回外部監査を実施し、適正化に努めている。</li> <li>・地方自治法に基づき会津若松市及び会津若松市議会に決算報告を行っている。</li> </ul>																					
<b>2 利用料金の収入実績</b> 収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。																						
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標																				
A	<p>【管理施設利用料収入】 (単位：千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4 年度</th> <th>R3 年度</th> <th>対前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>天守閣</td> <td>95,210</td> <td>79,213</td> <td>120.2%</td> </tr> <tr> <td>麟 閣</td> <td>32,651</td> <td>27,625</td> <td>118.2%</td> </tr> <tr> <td>駐車場</td> <td>42,655</td> <td>30,575</td> <td>139.5%</td> </tr> <tr> <td>小 計</td> <td>170,516</td> <td>137,413</td> <td>124.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注) 千円未満切り捨てによる概数表示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも上半期の利用料収入は前年度を大きく上回った。(R3比：179.8%)</li> <li>・下半期は、天守閣長寿命化及び展示リニューアル工事により、天守閣が休館となったため、利用料収入は前年度を大きく下回った(R3比：64.0%)。</li> <li>・長寿命化及びリニューアル工事期間中の下半期については、デジタルアートや麟閣のPRを積極的に行った。また、リニューアルオープンに向け、チラシ作成、新聞広告、テレビCM、HP、SNS等で積極的にPRを行った。</li> </ul>		R4 年度	R3 年度	対前年度比	天守閣	95,210	79,213	120.2%	麟 閣	32,651	27,625	118.2%	駐車場	42,655	30,575	139.5%	小 計	170,516	137,413	124.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績</li> <li>・収入の伸び率</li> <li>・収入確保に向けた取組</li> </ul>
	R4 年度	R3 年度	対前年度比																			
天守閣	95,210	79,213	120.2%																			
麟 閣	32,651	27,625	118.2%																			
駐車場	42,655	30,575	139.5%																			
小 計	170,516	137,413	124.1%																			

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・秋の行楽シーズンの10～11月、天守閣内工事による入場口の変更に合わせて、仮設入場券売場を設置した。また、仮設入場券売場前に常時案内スタッフを配置し、工事の説明や観覧可能エリアの案内、デジタルアートの紹介などを通して入場者の確保に努めた。</li> <li>・天守閣の長寿命化工事期間においては、抹茶に焦点を当てた新商品の開発や隣閣のセット券を積極的に販売するなど、隣閣への効果的な誘導による入場者数の増加を図った。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下半期の半年間、長寿命化工事による天守閣の閉館期間はあったものの、積極的なPRによる隣閣への誘導や、入場者の利便性の向上に努めたことにより、令和3年度と比較すると、若松城天守閣の入場者数117.2%（利用料金収入120.2%）、及び隣閣の入場者数120.8%（利用料金収入118.2%）とともに前年を上回る結果となり、観光施設として利用促進が図られ、一定の利用料金収入も確保されたことから、効果的な事業運営がなされたものと評価する。</li> </ul>	
<b>3 経費の節減</b> 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。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員体制については、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ている。</li> <li>・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や夜間開館時の時差出勤など、超過勤務とならないよう人件費の抑制に努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の有無</li> <li>・取組の効果</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物品の購入や業務委託について、市の財務規則に準じる内規により、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。</li> </ul>	

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

V その他		
<p><b>1 市、関係機関及び地域との連携等</b>                      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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、地域などで組織する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を構築している。</li> <li>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。</li> <li>DMO 法人として、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組織し、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。</li> <li>市内観光施設や宿泊施設との連携による観光客への観光情報の発信や公共交通機関との連携による広告提携、さらにはエージェントと共同での企画商品の造成等に取り組んだ。 (JTB パンフレット、JA パンフレット、AIZUmass など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他</li> <li>特記事項</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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発信など、時機を捉えた取組を実施している。</li> </ul>	



## 指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

VI 総合評価		
<b>1 総合評価</b> 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
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 各施設の総入場者数は、令和3年度比、天守閣116.6%、茶室隣閣121.9%、市営駐車場の利用台数は137.7%と新型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上回る結果となった。</li> <li>・ 自主事業収入は、令和3年度比、159.8%(令和元年度比81.6%)、新型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、前年度実績を上回り、消費単価の向上を図った。</li> <li>・ 長寿命化及びリニューアル工事期間中の下半期については、デジタルアートや隣閣のPRを積極的実施するとともに、有料入場者へ、リニューアル後に再度足を運んでいただけるよう、リニューアルオープン後～9/30まで利用可能な無料招待券を配布した。 また、リニューアルオープンに向けて、チラシ作成、新聞広告、テレビCM、HP、SNS等で積極的にPRを行った。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ Facebook・Twitter・Instagram等を活用し、タイムリーな情報発信を行うとともに、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えて、様々な取り組みを行った。</li> </ul> <p>(主な取組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会津ファンクラブ</li> <li>・ 情報発信 (HP、SNS 等)</li> <li>・ 天守閣リニューアルオープンに向けた各種 PR</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 市民利用の拡大 (市内小中高校生の無料招待、会津大学)</li> <li>・ 同短期大学部学生の無料招待)</li> <li>・ 利便性向上 (web チケット、全国旅行支援への対応等)</li> <li>・ 話題性の提供 (御城印、ふくしま三城めぐり、キッチンカー等)</li> <li>・ 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</li> </ul>	

指定管理者評価シート

R 4 (会津若松市観光施設)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行 AGT への営業活動</li> <li>・自主事業の強化</li> </ul> <p>これらの取り組みを通して、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。</p>	
	最終評価	所見	
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は、令和3年度と比較し、若松城天守閣の入場者数は117.2%(利用料金収入120.2%)、麟閣の入場者数は120.8%(利用料金収入118.2%)、駐車場の利用台数は137.7%(利用料金収入139.5%)となり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響や、下半期の半年間、天守閣長寿命化工事による閉館期間があった中で、全ての施設において利用者数を伸ばし、一定の利用料金収入を確保したことから、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。</li> <li>・また、Youtube「鶴ヶ城チャンネル」を活用した映像による鶴ヶ城の史跡のガイドにより来訪者の満足度と利便性の向上を図るなど、サービスの提供について特に評価できるものである。さらに、HPの改修やSNSでのタイムリーな情報発信など、これまで以上にHPやSNSを活用した積極的なPRに努めており、HPの閲覧数を大きく伸ばし観光施設への訴求力を高めたことや、天守閣の閉館中においては、麟閣への効果的な誘導を図るために実施した自主事業などについても、特に評価できるものである。</li> <li>・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、新型コロナウイルス感染症対策としても、来訪者にわかりやすいピクトグラムを作成し館内等に掲示するだけでなく、ガイドラインを作成し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。</li> <li>・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ーは、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・誘客促進の中核を担う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、今後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しながら、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。</li> </ul>	

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  $\geq$  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  $\geq$  1.3 点

B ランク 1.3 点  $>$  平均点  $\geq$  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