

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

I 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
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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・・・理事長出席のもと、課長職以上の社員を対象に、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ている。 社員全体会・・・社員を対象に、必要に応じて実施している。また、必要に応じて社内メールにて、指示事項の伝達や情報共有を行っている。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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、メールを活用して社員全体に周知徹底が行われている。 	

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

2 適切な管理の履行 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"> ・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 ・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。 <p>夜間特別開館</p> <p>①4/13.14 観桜期2日間 （入場締切19:30 閉館20:00）</p> <p>②1/1 元旦登閣 （開館0:00 入場締切2:00 閉館2:30）</p> <p>③2/7.8 絵ろうそくまつり 豪雪でイベントが中止となり、予定をしていた夜間開館も中止とした。</p> <p>営業時間延長（天守閣、麟閣）</p> <p>①春季 4/27～28 5/3～5 GW5日間 （1時間延長 閉館18:00）</p> <p>②夏季 8/10～12 お盆期間3日間 （1時間延長 閉館18:00） ※茶室麟閣も同様に時間延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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PR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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・供用時間、開館日の遵守 ・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・個人情報の適切な管理 ・適切な定期報告

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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、個人情報の保護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。 	
3 職員の状況 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。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に掲げ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を行うとともに、各課単位の役割分担のもと業務にあたった。 ・各営業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。 ・インバウンド旅行者増の対応として、観光案内所に外国人スタッフ（派遣）の配置を行った。 ・外国人観光客の増加にあわせた、受入体制の強化を図るため、社内の英会話教室を実施し、接遇を含めた対応例についての研修を行ったこともあり、インバウンドの動向調査のために実施した WEB アンケートでは、非常に高い満足度を得られた。 ・安全管理講習会、労務管理研修会、接客研修会等に積極的に参加するとともに、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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

	<p>とを徹底した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・急増するインバウンドに対応するため、観光案内所への外国人スタッフの配置や職員向け英会話教室の開催など積極的な対応がなされており、外国人観光客に対し実施したWEB アンケートでは非常に高い満足度を得た。 ・接遇研修の受講など、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

<p>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。</p>					
自己評価	指定管理者コメント			評価の指標	
S	【入場者数及び駐車場利用台数】				<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
		R6年度(人・台)	R5年度(人・台)	対前年度比	
	天守閣	564,831	567,660	99.5%	
	麟閣	343,154	329,226	104.2%	
	駐車場	194,329	195,712	99.3%	
	公園来場者	1,016,377	1,005,644	101.1%	
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症の影響は薄まり、4月～12月までは、おおむね前年度を上回る入場者であった。 (4～12月：前年度比103.2%) ・1月3連休の大雪、2月豪雪により、観測史上最多の積雪を更新した。大雪の影響により、2月及びその余波もあり、3月の天守閣の入場者数は、前年度を大きく下回った。 (1～3月：前年度比79.1%) ・天守閣・麟閣の共通入場券の販売促進をはじめ、会津 					

指定管理者評価シート

R 6 (会津若松市観光施設)

と茶道の関わりなどを広く PR したこともあり、麟閣の観覧者数は前年度を上回った。

【登閣率】

R6年度55.6% 内訳（上半期57.1%/下半期53.2%）
参考

R5年度56.4% 内訳（上半期56.6%/下半期56.3%）

R1年度51.7% 内訳（上半期52.0%/下半期51.1%）

※登閣率は24時間の公園来場者数に基づく計測

- ・上半期においては、天守閣の収蔵品展・企画展に合わせて、公園内にてPR看板の設置、季節の取組みの実施により、登閣率の向上を図った。
- ・HPにて、鶴ヶ城の案内ページや企画展・イベント情報を中心に情報を掲載し、天守閣への誘導を図った。
- ・SNS（Facebook・X（旧Twitter）・Instagram）を活用し、「今日の鶴ヶ城」として、毎日の投稿を実施。イベントや企画展の開催期間には、催事案内等を投稿するなど、来訪意欲の向上を図った。
- ・下半期においても、天守閣の展示案内看板の設置。冬季イベント開催時、各種PRと公園内案内板設置など、登閣率向上に努めた。

夜間特別開館（再掲）

①4/13.14 観桜期2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）

③2/7.8 絵ろうそくまつり

豪雪でイベントが中止となり、予定をしていた夜間開館も中止とした。

営業時間延長（天守閣、麟閣）（再掲）

①春季 4/27~28 5/3~5 GW5日間

（1時間延長 閉館18:00）

②夏季 8/10~12 お盆期間3日間

（1時間延長 閉館18:00）

※茶室麟閣も同様に時間延長

【その他】

（国内 AGT 送客）

・72,517人（R5:73,398人）

（外国人入場者）

・32,970人（FIT個人15,768人、AGT送客17,202人）

※R5:27,251人（FIT個人12,209人、AGT送客15,042人）

台湾を中心にFITやAGT利用が増加し、外国人入場者

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

	<p>数は年間を通して、過去最高だった前年度を更に上回る実績となった。 (教育旅行) ・利用校数884校（県内外） R5：984校 教育旅行の行先を、コロナ禍前に戻す学校も多く、コロナ禍前の利用水準となった。 ※R1利用校数 843校</p>	
最終評価	所見	
S	<p>・ SNSにより「今日の鶴ヶ城」として最新情報の投稿や、前年度にリニューアルしたHPの鶴ヶ城の案内ページや企画展・イベント情報を中心に情報を掲載し、天守閣への誘導を図り、1月から3月までは大雪の影響を受け、天守閣入場者数が前年度同時期よりも大きく減少したものの、4月から12月までは前年度の入場者数を上回ったことにより、年間を通しての天守閣入場者数及び鶴ヶ城公園来場者に対する天守閣への登閣率は、コロナ禍以前の令和元年度を上回り、かつ、前年度と同程度となった。</p>	
<p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>(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。</p> <p>(利便性向上の取組) ・福島県立博物館と連携し、県博・天守閣・麟閣の共通入場券を取り扱い継続 ※県博の設備故障により、一般展示の非公開部が生じたため、R6は、天守閣での販売休止 年間実績1,107枚（駅案内所37枚 県博1,070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</p>	<p>・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・見学への対応 ・電話対応 ・提案内容の履行の状況 ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施</p>

指定管理者評価シート

R 6 (会津若松市観光施設)

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した。
- ・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、県立病院跡地、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、天守閣収蔵品展・企画展 PR 看板を設置し、登閣促進に努めた。

(電話対応)

- ・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)

- ・夜間特別開館の実施(観桜期)
4/13~14 2日間
(最終入場19:30 閉館20:00)
- ・GW 営業時間延長(天守閣、麟閣)
4/27~28 5/3~5 GW5日間
(1時間延長 閉館18:00)
- ・市や関係団体と連携して取組む鶴ヶ城誘客促進事業において、「ボート体験」等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)
- ・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。

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 営業時間延長（天守閣・麟閣） 8/10～12 3日間 （1時間延長 閉館18：00） ・ 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）。 <p>（冬）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 元旦登閣 元旦当日の昼夜入場者へ縁起めしべらの配布 <p>（通年）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 天守閣下に、親子赤ベコオブジェを設置し、写真撮影ポイントを提供。（子ベコオブジェを新たに追加） ・ 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1,276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（R6 協賛店舗42店 利用実績487件） （R5 協賛店舗43店 利用実績644件） ・ コロナ禍により休止していた天守閣内での解説ガイドを再開し、展示等に関する質問等に対応した。 ・ 学芸員の展示解説ガイドの実施（8/10.11.12） <p>・ 上記の取り組みにより、天守閣内で実施している利用者アンケートの回答では高い満足度を得られた。</p>
最終評価	所見
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 冬は豪雪により予定、計画していたイベントや対応が実施できないという残念な状況となったが、猛暑だった夏には、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の実施、冬は本丸内の雪遊び広場の開放や雪遊び道具の貸し出しをするなど、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。

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 天守閣内で実施している利用者アンケートの回答から高い満足度を得ており、サービス内容の向上が図られている。 ・ 福島県立博物館と連携により、天守閣・麟閣との共通入場券を継続販売し、相互誘客と利便性の向上が図られた。 	
--	---	--

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"> ・ 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 536件（R5：590件） ・ 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 1,476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。 ・ クレーム対応研修への参加（営業セクション担当社員複数） ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ Web アンケートの導入やホームページ上で「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。 ・ クレーム対応研修への参加により、対応の再確認を行いながら、寄せられた意見、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。 ・ 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。 	
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	(広報 PR) ・ 県内新聞社2紙を中心に、収蔵品展、企画展を掲出 ・ 収蔵品展などの企画展示をはじめ、管理施設の広告掲出(23回) ・ 広域観光 MAP や会津関連情報誌へ広告掲出(22回) ・ 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(3/3~9 ※一部3/16まで延長)に、ポスターの集中掲示を行い、PRを行った。(2種類80枚掲示) ・ 公園内に、収蔵品展・企画展の案内看板を4ヶ所に掲出した。 (夏休み・秋企画展) ・ コロナ禍後、ターゲットを県内及び隣接県へのPRを実施した。 ・ HP、SNS を活用し、情報発信に努めた。 (各種印刷物) ・ 収蔵品展・企画展のチラシを作成し、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。 (ホームページ・SNS等の活用) ・ 鶴ヶ城の案内ページや企画展・イベント情報を中心に、スマホ・タブレット端末対応フレームのHPにてトピックス情報を随時掲載し、PRを図った。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌、PR誌等の作成 ・ チラシ等の作成 ・ ホームページによるPR ・ 情報提供のパンフレット

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

(Viewer)	R6年度	R5年度
HP 閲覧数	1,243,153	1,241,699

- ・ SNS (Facebook・X (旧 Twitter)・Instagram) を活用し、イベント情報や企画展の情報だけでなく、売店の新商品や四季の鶴ヶ城や催事、天候、風景などの日常的な情報を毎日発信した（桜情報やトピックスなど）。
- ・ また、お城で開催される各種催し等は、当社で運営を行っている LINE を活用した、会津ファンクラブにも積極的に情報発信を行った。
- ・ 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。
- ・ 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会津大学、同短期大学部の学生・関係者の無料入場を実施し、SNS 等を通じ国内外へ鶴ヶ城の魅力発信に努めた。

（各種取材対応等）

- ・ 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。

（旅行エージェント営業）

- ・ 全国利用実績のある旅行エージェントへ鶴ヶ城の企画展・収蔵品展や季節の催しに関するチラシを作成、DM を発送（7月170件、12月336件）。
- ・ 大手エージェント仕入部門を中心に、営業訪問を実施（仙台、東京、関西方面）。

最終評価

所見

S

- ・ レスポンシブデザインへ改修を行ったHP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、イベント情報や企画展だけでなく、鶴ヶ城の季節ごとの風景や日常などのタイムリーな情報の更新と発信を継続しており、閲覧者数を伸ばし続けるなど、効果的な情報発信に努めている。
- ・ 大手エージェントへの営業訪問については、関西方面への営業を実施し、新規顧客の獲得に努めている。

指定管理者評価シート

R 6 (会津若松市観光施設)

<p>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。</p>							
自己評価	指定管理者コメント					評価の指標	
S	【自主事業収入】					<ul style="list-style-type: none"> ・計画事業の実施の有無 ・事業の効果 ・ニーズの把握、反映 ・事業の改善の取組 	
	(単位：千円)						
		R6年度	R5年度	R1年度	R5年度比		R1年度比
	売 店	273,299	255,993	218,123	106.8%		125.3%
	呈 茶	35,460	32,366	30,806	109.6%		115.1%
喫 茶	62,685	60,621	56,658	103.4%	110.6%		
<p>天守閣・麟閣のそれぞれの特性にあわせた売店・飲食等の自主事業を行い、利便性の向上と売上増進に努めた。</p> <p>(売店)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天守閣売店のみ利用拡大強化、地場産品を中心とした商品展開、ニーズに応じた品揃えに努めた。 ・オリジナルグッズの商品開発を積極的に行い、オリジナルグッズコーナーも設置した。 ・季節に応じた商品の展開・コーナーの設置、また、季節に応じたディスプレイ変更を実施し、販売促進に努めた。 ・鶴ヶ城公式の各種 SNS にて季節商品やオリジナルグッズの紹介を行い、オンラインストアを含めて販売促進に努めた。 <p>(麟閣呈茶)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙時、呈茶席の増設 (33席→37席) ・季節の花などのディスプレイを呈茶席に設置した。 ・冷抹茶時に、♡・花・☆の氷を使いインスタ映えを意識した。 ・閑散期を中心に、選べる季節のお菓子の提供を行った。 <p>(喫茶)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テイクアウト商品を中心にしたメニュー構成とし、特に繁忙期は可能な限り商品を提供する時間を早くすることで、販売促進に努めた。 ・繁忙期は営業時間を適宜延長し、販売促進に努めた。 ・インバウンド需要対応のため、外国語表示メニューを増やし、サービスの向上を行った。 ・SNS 等での投稿で季節の商品 PR を実施した。 ・ソフトクリームの販売数が前年度を上回り (前年度比 118.4%)、特に人気商品の特濃抹茶ソフトは、インバウンドにも好評であった。 							

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

	(その他)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ インバウンドに人気の高い抹茶商品の販売、『インスタ映え』を意識した商品の改良、繁忙期の営業時間延長やSNS等での季節商品の告知による販売の促進により、呈茶及び喫茶の収入は昨年度の約93,000千円をさらに上回る98,000千円を売り上げ、茶道文化の理解促進と麟閣への効果的な誘導を図った結果、入込数の増加につながった。 ・ 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、SNSを活用した施設商品の紹介やオンラインストアにより、走長屋売店の利用促進を図り、本市の地場製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。 ・ インバウンド需要に対応するために飲食物提供における外国語表示メニューによりサービスの向上に努めた。 		

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 特に公園内の看板については、2月の災害級の大雪などの影響で破損した箇所の修繕を行った。 また、インバウンド対策として公園内の各誘導看板を改修し、多言語表記を追加することで利便性の充実を図った。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の保守点検の実施の有無 ・ 施設の損傷の有無 ・ 備品台帳の整備状況 ・ 備品の損傷の有無 ・ 施設、備品の修繕の実施状況

指定管理者評価シート

R 6 (会津若松市観光施設)

最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> 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。 インバウンド対策として公園内の各誘導看板に多言語表記を追加することで利便性の充実を図っている。 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。 	
<p>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。</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"> 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GW、お盆等については、清掃員の増員を図った。 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。 また、月2回南走り長屋・干飯櫓の定期清掃も実施し、環境維持に努めた。 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。 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。また、定期的に除草等も行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 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
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

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。		
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"> ・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。 ・GWや夏休み期間などの繁忙期については、警備員を増員し、入場券売場前や天守閣内の誘導等を行うことでお客様の安全性を確保した。 ・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。 ・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。 ・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、緊急時には救急車を手配し、利用者の安全確保に努めた。（熱中症対策として水の常備） ・夏季の暑さ対策として券売所・観光案内所等公園内5ヶ所にミストを設置するとともに木陰へのベンチ設置や子供用の水遊び広場の設置、また熱中症対策として、各部署へ経口補水液や塩タブレット等を常備し、利用者の安全確保に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各種避難誘導訓練や警備会社との合同防犯訓練の実施など、防災、防犯への意識啓発に継続的に努めている。 ・熱中症への対策も行い、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。 	

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
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・通帳、印鑑については本社内金庫に保管し、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。 ・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。 ・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。 ・税理士の指導のもと、法人としての健全経営と基盤強化に向けた取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・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

指定管理者評価シート

R 6 (会津若松市観光施設)

	<ul style="list-style-type: none"> ・当初予算における管理施設の営業収入をコロナ禍前の令和元年度比で、入場料収入は95%、自主事業収入は概ね105%を目標として2,210千円のプラス収支を見込んだところではありますが、入場料収入、自主事業収入とも予算額以上の収入を確保したことから、最終的な決算額は当初予算を大きく上回る3期連続のプラス収支となった。 				
最終評価	所見				
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・積極的な広報、PR活動や自主事業での販売促進により、3期連続の黒字決算となった。 ・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。 				
2 利用料金の収入実績 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		
S	【管理施設利用料収入】 (単位：千円)			<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組 	
		R6年度	R5年度		対前年度比
	天守閣	175,706	173,685		101.2%
	麟閣	55,989	52,865		105.9%
	駐車場	50,975	51,132		99.7%
小計	282,667	277,682	101.8%		
<p>注) 千円未満切り捨てによる概数表示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観測史上最多の積雪を更新した大雪の影響により、2月及びその余波もあり、3月の天守閣の入場者数は前年度を大きく下回ったが、年間ではコロナ禍前の前の状況まで回復しつつある。 ・インバウンド利用は過去最高を記録した。 (R6年度：32,970人 R5年度：27,251人) ・SNS (Facebook、X、Instagram) などで「今日の鶴ヶ城」を毎日発信し、PRに努めた。 					

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広告 PR において、収蔵品展・企画展を中心に、新聞、TV、WEB 広告など多種媒体にて情報発信した。 ・ 公園内に、収蔵品展・企画展の案内看板を4ヶ所に掲出した。 	
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ HPやSNS等により季節の情報や企画展や新商品の案内など最新情報の発信に努め、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、また、インバウンドへの積極的な対応により、観測史上最多の積雪を更新した大雪の影響により2、3月の天守閣の入場者数が大きく減少したにもかかわらず、昨年の収入実績を上回ったことから、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		
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"> ・ 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。また、直接雇用を中心としつつも、シルバー人材センターや民間の人材派遣会社等も有効に活用した人員確保に努めている。 ・ 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。 ・ 徐々に紙の減量の取組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組の有無 ・ 取組の効果
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物品の購入や業務委託については、市財務規則に準じた内規により、複数業者による入札・見積合せの実施、紙の減量に取り組むなど、経費の削減に努めている。 	

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

V その他		
<p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新たな取組みとして、広域的な観光誘客の一助として、会津西街道連絡協議会（当社、会津美里町、下郷町、大内宿）の発足準備にあたり、事務局として参画した。 ・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。 ・全国30～40に限られている、意欲あるDMOとして再度認定を受け、地域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、観光地経営会議を定期開催（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て取り組んだ。 ・冬季誘客策に「キャッスルマーケット」「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け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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 ・特記事項
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

VI 総合評価		
<p>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。</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"> ・ 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。 ・ 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た。 ・ 各施設の総入場者数は、令和5年度比、天守閣99.5%、茶室麟閣104.2%、市営駐車場の利用台数は99.3%の実績。また、茶室麟閣は、コロナ禍前の令和元年度を上回る実績となった。 ・ 自主事業収入は、前年度を上回り、2期連続で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。 ※公園来場者の総客単価 （R6年度：831.3円 R5年度：807.7円） ・ 人身体制については、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に努めた。 <p>(主な取組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会津ファンクラブ ・ 情報発信（HP、SNS等） ・ 天守閣収蔵品展、企画展の各種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、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 	

指定管理者評価シート

R 6（会津若松市観光施設）

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅行 AGT への営業活動（直接訪問や DM の定期発送） ・ 自主事業の強化 <p style="text-align: center;">これらの取組みを通して、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"> ・ 令和 6 年度は観測史上最多の積雪を更新した大雪の影響により 2、3 月の天守閣の入場者数が大きく減少したにもかかわらず、令和 5 年度と比較し、若松城天守閣の入場者数は 99.5%（利用料金収入 101.2%）、麟閣の入場者数は 104.2%（利用料金収入 105.9%）、駐車場の利用台数は 99.3%（利用料金収入 99.7%）となり、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。 ・ また、親子やインバウンドに人気が高い体験型のコンテンツとして干飯槽での時代衣装体験コーナーの継続や抹茶商品の改良、春季や夏季の繁忙期にあわせて開館時間を延長するなど、滞在時間の延長を図り、利用者のアンケートからも高い満足度が見られたことから、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、前年度の天守閣のリニューアルオープンを契機に改修した HP や SNS での告知を強化したほか、公園内にガイド用二次元コードを表記した看板の設置や、さらにはインバウンドに対応するため、観光案内所への外国人スタッフの配置や職員向け英会話教室の開催、各誘導看板を多言語表記化するなど、社会情勢やニーズを把握し対応することで、昨年度過去最高となった外国人観光客の来場者数を上回り、また高い満足度を得られたことは特に評価できるものである。 ・ 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。インバウンドの急増により、その役割はますます大きくなっており、今後も他の関係団体との連携強化

指定管理者評価シート

R 6 (会津若松市観光施設)

		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。	
--	--	--	--

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

会津若松市観光施設指定管理者 評価一覧（R6評価）

【参考】

大項目	小項目	自己評価	最終評価	最終評点	R5評価
I. 適切な管理運営の確保	①施設の設置目的、基本方針等	A	A	2	A
	②適切な管理の履行	A	A	2	A
	③職員の状況	S	S	4	A
II. 利用者サービスの維持向上	①利用状況	S	S	4	S
	②サービス内容の向上	S	S	4	S
	③利用者からの意見抽出、苦情等の処理	A	A	2	A
	④広報、PR活動	S	S	4	S
	⑤自主事業の実施状況	S	S	4	S
III. 維持管理	①施設、備品等の維持管理	A	A	2	A
	②清掃業務	A	A	2	A
	③施設の安全性の確保	A	A	2	A
IV. 収支の状況	①財務状況	A	A	2	A
	②利用料金の収入実績	S	S	4	S
	③経費の節減	A	A	2	A
V. その他	①市、関係機関及び地域との連携	S	A	2	A
VI. 総合評価	上記15項目の総合評価（評点は平均点）	A	A	2.8	A
総合評価コメント	<p>・令和6年度は観測史上最多の積雪を更新した大雪の影響により2、3月の天守閣の入場者数が大きく減少したにもかかわらず、令和5年度と比較し、若松城天守閣の入場者数は99.5%（利用料金収入101.2%）、麟閣の入場者数は104.2%（利用料金収入105.9%）、駐車場の利用台数は99.3%（利用料金収入99.7%）となり、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。</p> <p>・また、親子やインバウンドに人気が高い体験型のコンテンツとして干飯櫓での時代衣装体験コーナーの継続や抹茶商品の改良、春季や夏季の繁忙期にあわせて開館時間を延長するなど、滞在時間の延長を図り、利用者のアンケートからも高い満足度が見られたことから、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、前年度の天守閣のリニューアルオープンを契機に改修したHPやSNSでの告知を強化したほか、公園内にガイド用二次元コードを表記した看板の設置や、さらにはインバウンドに対応するため、観光案内所への外国人スタッフの配置や職員向け英会話教室の開催、各誘導看板を多言語表記化するなど、社会情勢やニーズを把握し対応することで、昨年度過去最高となった外国人観光客の来場者数を上回り、また、高い満足度を得られたことは特に評価できるものである。</p> <p>・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。</p> <p>・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。インバウンドの急増により、その役割はますます大きくなっており、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。</p>				

（留意事項）

自己評価と最終評価

〈自己評価〉…指定管理者自らの判断による評価

〈最終評価〉…自己評価を基に現地確認及びヒアリングを行い評価することから自己評価と最終評価で差異が生じることがある。