

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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みがなされているか。		
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、会津若松市隣閣条例、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の協議を行い、適切な管理運営に努めた。</li> <li>・指定管理者としての基本方針を本部会議、全体会などを通して全社員に周知した。</li> <li>・具体的には、公の施設であり市民の貴重な財産をお預かりしてい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ている。 社員全体会・・・社員・契約社員を対象に、毎月1回程度、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。 本部会議・・・理事長、専務理事、課長職以上者を対象に、月に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。</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の案内にも努めた。</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たうえで、具体的な施設運営の基本方針や年度ごとの事業計画を策定し、職員への周知徹底や情報共有、適切な進捗管理に努めている。</li> <li>・所管課と協力し、計画の達成及び利用者のサービス向上のための取組みを行っている。</li> <li>・施設の設置目的や指定管理業務の基本方針については、変則の勤務体制であるため社員全員への周知が難しい状況にあるが、定期的に会議を行うなど工夫することで周知の徹底が図られている。また、事業の遂行や施設の管理にあたり、設置目的に照らして検証がされている。</li> </ul>	

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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"> <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> <li>[営業時間の延長]</li> <li>・GW 期間及びお盆期間等の繁忙期については、お客様の動向に応じて、必要に応じて若干の時間延長を行った。</li> <li>・絵ろうそくまつりや元旦登閣など、予め日時が指定される営業時間の延長に際しては、予め所管課へ申請・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> <li>・利用者への通知については、新聞等マスコミを通じての周知を始め、市内宿泊施設や各案内所への情報提供を行った。</li> <li>・休館日を設けず、年中無休による営業を行った。</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>・指定管理者協定に基づき四半期毎の報告のほか、必要な協議を随時行い、情報の共有化と懸案事項の協議を行った。</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、および市への承認</li> <li>・個人情報の適切な管理</li> <li>・適切な定期報告</li> </ul>
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を遵守しており、供用時間の延長については、観桜期など観光客の利用者ニーズに合わせ適切に対応しており、施設の安全管理を前提として適正な管理運営に努めている。</li> <li>・業務上取り扱う個人情報については、協定書の規定に基づき、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準拠しており、適切に管理保管されている。</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4半期ごとの進捗状況報告がなされたほか、定期的に開催した事業検討会において情報の共有化がなされている。</li> </ul>	

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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
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べく、必要とされる社員・臨時社員・パート社員による人員体制での有効な配置と役割分担を行った。</li> <li>・年中無休の施設営業の中でも、日々円滑で安定した施設運営を行えるよう、勤務ローテーション体制整備と、各セクションに必要とされる責任者の配置を行った。</li> <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。</li> <li>・法令を順守し効率性を確保するため、ローテーションの編成については、年間変形労働時間制による勤務とし、一部に時差出勤なども取り入れ超過勤務を抑制した。</li> <li>・自社主催の全従業員を対象とした接遇マナー研修会の開催。また、外部主催の接遇研修には積極的に参加し、接遇の向上に努めた。</li> <li>・また、軽減税率やキャッシュレス対応や安全管理講習会、労務管理研修会にも積極的に参加するなど、それぞれの配置の中で職員に求められる各種のスキルアップ、サービス水準の向上やおもてなし意識醸成、技術や安全対策向上にも努めた。</li> <li>・地震や火事、Jアラートの発動等の緊急事態に備えたマニュアルに基づく避難誘導訓練を行うなど、職員の意識向上と安全対策に取り組んだ。</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>・また、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も努めた。</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>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に掲げた事業を円滑に実施するために必要な人員配置がなされており、年中無休の施設営業のため、ローテーションでの勤務体制と責任者配置を行っている。</li> <li>・勤務体制については、関係法令を遵守しながら、効率性に配慮し、円滑な施設運営に努めており、社員・契約社員・臨時社員など雇用形態は異なるものの、事業検証と併せて職員の適正配置と活用に努めている。</li> <li>・利用者に好感を与える接遇に努め、積極的に接遇マナー研修の自主開催や外部研修への参加等、さらなる接遇向上を目指しているとともに、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寄与している。</li> <li>・専門的な技術の積極的な習得や非常時に備えた訓練の実施等、サービス水準の向上や安全対策に努めている。</li> </ul>	

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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																
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>市をはじめ各関係団体とも連携を図り、様々な取り組みを行った。</li> <li>天守閣の展示においては、「戊辰 150 年」の余韻も意識しつつ多くの資料を紹介したほか、ふくしま三城巡り事業など、話題づくりを通して利用促進に努めた。</li> <li>市民利用の拡大を図るため、11 月の 1 ヶ月間、市民無料招待を実施した。</li> <li>広告 PR による情報提供と、城内 2 ヶ所の大型看板や公園内「企画展」のぼり旗の設置など来場・登閣促進に努めた。</li> <li>GW、夏休み、お盆においては、お客様の需要に応じ開館時間を延長するとともに、ナイトタイムエコノミー事業や元旦、絵ろうそくまつりにあわせて夜間特別開館を実施する等、入場促進に努めた。</li> <li>茶室「麟閣」との共通入場券の販売促進に努めた。</li> <li>天守閣・麟閣・御薬園の三施設共通券の販売促進に努めた。 天守閣・麟閣での販売数:10,507 枚(前年度:10,332 枚)</li> </ul> <p><b>【登閣率】</b> R 元年度 51.7% (30 年度 52.4%) ※公園来場者は 24 時間計測による登閣率</p> <p><b>【利用者数及び利用台数】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R 元年度 (人・台)</th> <th>30 年度(人・台)</th> <th>対前年度比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>天守閣</td> <td>584,882</td> <td>595,591</td> <td>98.2%</td> </tr> <tr> <td>麟 閣</td> <td>339,497</td> <td>351,573</td> <td>96.6%</td> </tr> <tr> <td>駐車場</td> <td>210,259</td> <td>212,108</td> <td>99.1%</td> </tr> </tbody> </table>			R 元年度 (人・台)	30 年度(人・台)	対前年度比(%)	天守閣	584,882	595,591	98.2%	麟 閣	339,497	351,573	96.6%	駐車場	210,259	212,108	99.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数</li> <li>稼働率</li> </ul>
	R 元年度 (人・台)	30 年度(人・台)	対前年度比(%)																
天守閣	584,882	595,591	98.2%																
麟 閣	339,497	351,573	96.6%																
駐車場	210,259	212,108	99.1%																
最終評価	所見																		
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>天守閣の広告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んでおり、施設の利用促進に努めている。</li> <li>三施設共通入場券の販売数は増加しており、管理施設の相互連携による販売促進に努めている。</li> </ul>																		

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県地域創生総合支援事業の支援を受け、ふくしま三城巡り事業（スタンプラリー等）を継続実施し、利用者サービスの向上に努めた。</li> <li>・天守閣入場券売場では、より分かりやすい料金表を掲示するとともに、障がい者の減免対応についても目につく場所に表記した。また、利用者からの電話等での問い合わせに対しても、わかりやすく丁寧な対応に努めた。</li> <li>・観光案内所での問い合わせや施設内に設置した情報案内看板などを通して、天守閣をはじめとする管理施設の情報や本市の観光情報の提供に努めた。</li> <li>・また、ボランティアガイドやレンタサイクルの受付業務も行き、利便性の向上に努めた。なお、ボランティアガイドの充実を図るため、総勢 62 人で、鶴ヶ城公園内をはじめ御薬園や飯盛山などのガイドを行った。 ボランティアガイド活動実績 鶴ヶ城内 4,453 件 利用者 39,887 人 (前年度:4,786 件 利用者 44,580 人) レンタサイクル(4月～11月) 利用台数 2,096 台(前年度:2,099 台)</li> <li>・城内2ヶ所の大型看板やのぼり旗の設置などを通して、企画展のPRを行い、雰囲気醸成に努めた。</li> <li>・西出丸駐車場の全面砂利敷きを施し、不陸整正を実施して利用者の利便性向上に努めた。また、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、無料貸し出しを行った。</li> <li>・繁忙期や各種イベントの駐車場対策として、三ノ丸、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対応を行い、利便性の向上を図った。また、状況に応じて、駐車場の利用時間の延長等を市と協議し適宜適切な対応を行った。</li> <li>・天守閣内に解説員を配置し、展示物の解説を通して博物館としての魅力向上に努めた。</li> <li>・外国人観光客への対応として、海外からの視察受け入れの際には、県や市と連携して、歓迎幕やサムライによる歓迎お出迎え等を行い、サムライシティの魅力創出に努めた。またすべての各現場窓口には翻訳機器(ポケットク)を設置し、多言語でのスムーズな対応を実現し、受け入れ態勢の充実に努めるとともに、外国人向けの免税店システムに加えてキャッシュレス決済を導入するなど、受け入れ態勢の整備と合わせ効率化とサービスの向上に努めた。</li> <li>・社内に、おもてなし向上委員会や施設の魅力向上会議を設置し、理事長を座長に各種の提案や検討を行った。</li> <li>・市民に愛される施設づくりの一環として、市の許可を得て市民無料招待を昨年に引き続き行った。</li> <li>・繁忙期のお客様の待ち時間を解消、利用しやすくくつろげるスペース整備のため、喫茶コーナーの窓口や外ベンチと日傘などによる快適性向上に努めた。</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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光案内所脇の建物部分の棄損(ひび割れや建物のゆがみ等)の原因となっていたケヤキを伐採し、窓口カウンターの拡大を含めた観光案内所の全面改修を行い、利便性の向上に努めた。</li> <li>・トイレ入口の情報コーナーを簡易改修し、お客様からより見やすいよう工夫・改善を行った。</li> <li>・ガイドの案内看板を一部改修し、お客様にとってより分かりやすい表示に努めた。</li> </ul>	
	最終評価	所見	
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアガイドによる鶴ヶ城公園内の案内、天守閣内解説ガイドによる城内展示物の説明等を行うことにより、観覧の魅力向上を図り、観光客との交流を促進するとともに、繁忙期における駐車場の確保など利便性の向上に努め、利用者へのさらなるサービス向上につながるよう取り組んでいる。</li> <li>・お客様の逃亡等を適切に事業に反映し、売店での飲み物販売等により、サービスの向上に努めた。</li> <li>・サービス向上のため、おもてなし向上委員会や魅力向上会議を設置し、着実に業務改善につなげたことで、社員の機運醸成に努めている。</li> <li>・各窓口への翻訳機器の設置や、キャッシュレス決済の導入等により、外国人観光客への対応や、観光客ニーズを把握したサービスの向上に努めた。</li> </ul>	

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

<p>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。</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>・天守閣内にアンケートボックスを設置しているほか、ホームページ上においても「お問い合わせ窓口」を設置し、お客様の声の抽出に努めた。天守閣内のアンケート数 911 件(前年度:1,251 件)</li> <li>・特に苦情等の発生率が高まる繁忙期においては、人員体制の強化を含め、迅速かつ丁寧な対応ができるよう努めた。</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ことを徹底した。合わせて実際に起きたクレーム等の対応については、すべて苦情処理簿に記録し、その改善策を検討し、関係社員全員に周知・徹底し、再発防止を図っている。</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ほか、その対応方法においても協議を行うことで、連携して問題解決に取り組んだ。</li> <li>・苦情等については、全社的な指導および情報共有を行うことにより、均一化されたサービスの徹底に努め、迅速な対応を心掛けた。</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>・苦情への対応として意見の取りまとめや、処理方法等に関する情報の共有化、マニュアル化を進めることにより、対応の均一化や迅速性の向上、社員の意識向上につながるよう取り組んでいる。</li> <li>・繁忙期においては、天守閣内が階段のみであることや、駐車場が不足して発生する混雑への不満など、通常期よりも苦情が発生しやすい期間であるため、駐車場の誘導案内や売店での接客対応等において、状況に応じた迅速かつ丁寧なサービスが行われるよう、委託先の業者も含めた対応を継続している。</li> <li>・マニュアル的な対応に慣れることなく、相手の立場での決め細やかな対応が取れるよう、さらなる体制の強化、充実が期待される。</li> </ul>	

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市との契約により、「指定管理者が行う業務の範囲」に基づく、「営利活動の推進」及び「地域観光の推進」に関する業務として、天守閣をはじめとする管理施設の入場促進に努めた。</li> <li>・県地域創生総合支援事業を受け、ふくしま三城巡り事業（スタンプラリー等）、を継続実施し、話題づくりに努めた。</li> <li>・企画展のほか、サムライ事業や改元記念事業、本丸の芝地開放と花見弁当の販売などの新たな取り組みによる話題作りを行い、新聞やテレビ等のマスコミ取材に対する話題の提供とあわせ、積極的なPR・広報活動を行った。</li> <li>・着地での旬の情報提供PRの場として、新たに市内循環バス“ハイカラさん”車内でのデジタルサイネージ広告を導入した。</li> </ul> <p>(営業販促)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的なエージェント訪問を実施し、管理施設はもとより、本市の観光PRを積極的に行い、ツアー造成へつなげた。</li> </ul> <p>【訪問実績】 803 件(前年度:489 件)  【主な訪問地域】 仙台、関東全県、東海(名古屋・静岡)、大阪等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業用チラシや販促用のノベルティを作成し、ツアーの造成を積極的に PR した。</li> </ul> <p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冬期間の誘客増を図るため、昨年度に引き続き、「会津若松冬季誘客助成金」制度をエージェントに積極的にPRした。</li> <li>・これらの活動により、エージェントの送客者数は前年度と比較し増加した。 125,816 人(前年度 120,507 人)</li> </ul> <p>(広告PR)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会津の魅力発信、施設利用促進を図るため、エリア別、時期、費用対効果などを検証し、効果的な広告宣伝に努めた。 県内民放局の旅番組の放送にあわせたスポットCMの展開 県内紙(福島民報・福島民友)会津関連観光特集版への広告掲載 (観桜期、夏休み子ども体験広場、会津まつりなど)</li> <li>・また、県のウルトラマンAR企画や、フラワースタンプラリー、市のVR・AR企画にあわせ、のぼり旗を掲出するなどPRに努めた。</li> <li>・エージェントとのタイアップによる広告宣伝として、東武鉄道の首都圏沿線駅貼りポスター広告の掲出を実施した。また各エージェントのツアー造成につながるよう、天守閣の企画展のほか、会津地域の観光素材の提案を行った。 東武駅貼りポスター広告(3/16～3/29 首都圏主要駅)</li> <li>・新聞、テレビ、ラジオのほか、旅行雑誌などに広告を掲載し、誘客に努めた。</li> <li>・東武鉄道リバイ会津の運行に合わせ、車内旅行情報誌への広告掲載を継続して実施した。</li> </ul>	<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>



## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

		<p>(SNS・広報誌・ホームページ等の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・facebook やインスタグラムを活用したタイムリーで旬な情報発信のほか、各施設の催事情報の市広報誌への掲出、本市をはじめ会津地域の観光情報をまとめた会津ファンクラブの機関紙の定期発行、賛助会員向けの瓦版などを通して、広く情報発信に努めた。</li> <li>・企画展をはじめ、市内のイベント情報や観光関連事業所等との HP 相互リンクにより、多岐にわたる観光情報の提供に努めた。</li> <li>・Google ストリートビュー(天守閣のインドアビュー)を引き続きホームページに公開するとともに、facebook やインスタグラムでの告知も行い PR を図った。</li> </ul> <p>(各種印刷物)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴ヶ城などの管理施設に関するチラシやポスターを作成し、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情報提供に努めた。</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>	
	最終評価	<p style="text-align: center;">所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・首都圏等の旅行エージェントへの営業活動にあたり、各種イベントに関するPRを合わせて行うとともに、効果的な広報活動やツアー造成、会津若松市誘客助成事業の実施など誘客活動に努めている。</li> <li>・営業販促として積極的にエージェント訪問も行っており、エージェントの送客数が平成 30 年度と比較し、5,000 人以上増加している。</li> <li>・テレビやラジオ等の各種取材に対しても、会津若松フィルムコミッションと連携しながら対応を行い、積極的に広報活動に取り組んでいる。</li> <li>・ホームページや SNS、各種広報誌などを積極的に活用し、広く情報発信を行って誘客に努めている。</li> </ul>	
	A		

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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	指定管理者コメント		評価の指標
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展のほか、サムライ事業や改元記念事業、本丸の芝地開放と花見弁当の販売などの新たな取り組みも含め、事業計画に掲げた各種事業について計画通り実施し、一定の成果を得た。</li> <li>・市のナイトタイムエコノミー事業への協賛として、天守閣夜間特別開館を実施したほか、期間中ナイトツアーなども同時開催した。</li> <li>・県地域創生総合支援事業の支援を受け、ふくしま三城巡り事業（スタンプラリー）、を継続実施した。</li> <li>・全国城郭管理者協議会に参加し、城郭間の情報交換や城郭管理の向上に努めた。</li> <li>・旅行エージェント訪問を通して、お客様の要望や市場動向などニーズの把握に努めた。また、こうしたニーズの反映により、ノベルティ付きプランや、ガイド付きプランなどのほか、インバウンド向け旅行商品として、サムライ体験ツアーなどの商品化につなげた。</li> <li>・お客様ニーズを把握するために、天守閣内にアンケートボックスを常時設置し、集計結果については、全社員が目を通し、反映できるものは随時改善を図った。また、お客様サービス向上を図るため、職員提案制度を活用し、可能なものは具現化を図った。</li> <li>・ボランティアガイドと連携し、利用者のニーズに沿った施設のガイドを行い、サービスの向上に努めた。</li> <li>・天守閣内に解説ガイドを配置し、企画展示の概要や展示物の案内を通して、博物館の魅力向上に努めた。</li> <li>・GW、お盆期間などの繁忙期には、警備員を配置した安全管理の徹底、入場券売場前での炎天対策としてのテント設置、社員総出による誘導案内等、事故防止とサービスの向上に努めた。</li> <li>・自主事業として、施設の特徴を生かした天守閣売店、麟閣呈茶、無料休憩所内での喫茶等の営業を行った。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 喫茶コーナー:新規メニューの開発等により話題作りや魅力の向上と合わせ売上増進を図った</li> <li>・ 売店:オリジナル商品も徐々に増加させながら、会津の地場産品を中心とした商品構成により、魅力の向上や本市の物産振興にも努めた。</li> <li>・ 麟閣:呈茶対応のサービス向上のため、茶道の作法等の研修を引き続き行い、会津の茶道文化の具現化と合わせ、質の高いおもてなしに努めた。</li> </ul> </li> </ul>		<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>

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

	最終評価	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県のサポート補助金を活用して積極的に事業を展開したほか、ナイトタイムエコノミー事業などの市事業や県立博物館との共同事業を開催するなど、効果的な事業の開催に努めている。</li> <li>・自主事業として行う売店での物産販売において、会津の名産や伝統産業の品揃えの充実を図るとともに、お客様の需要に応じた商品の追加や、オリジナル商品を展開するなど、利用者の利便性や満足度の向上に努めている。</li> <li>・天守閣内でのアンケートやホームページ等を活用するとともに、エージェント訪問による利用者ニーズの把握や、全国の城郭間での情報交換など、今後の事業展開への反映に努めている。</li> <li>・企画展示等の実施については、より魅力的な展示環境の整備に向けて所管課と連携しながら、さらなる取組みが期待される。</li> <li>・エージェント訪問を通じて、観光客の要望を把握するとともに旅行商品の造成の取組に努めた。</li> </ul>	
--	------	---	--

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	<p>指定管理者コメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令の定めに従い、警備機器等施設設備や消防設備点検、給水設備等の定期点検を専門業者へ依頼し実施した。</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>・大規模な補修が必要な事案については、所管課と協議の場を設けた。 (台風による干飯櫓への雨水の吹込み、天守閣等外壁漆喰の損傷、隣閣柿葺きの損傷進行状況の把握と報告など)</li> <li>・各種点検により、修繕等が必要かつ当社での対応可能と認められた設備及び備品については、迅速に修繕補修等の対応を行った。なお、実施した修繕のうち、主なものは以下の通り。 消防や電気設備の機器の修繕交換 ケヤキの伐採と観光案内所下屋部分の全面改修 倒壊の危険性がある隣閣建仁寺垣・四ツ目垣の全面改修 園路の土入れ補修 など</li> <li>・文化財等の備品については、台帳を基に適正な管理に努めたほか、展示ケースや収納庫等の管理・保管環境の適正化にも努めた。</li> <li>・その他の備品についても、市担当課とともに備品台帳の整理確認を行った。</li> </ul>	<p>評価の指標</p> <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>

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

<p>最終評価</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設は、専門業者への外部委託による保守点検により適正に管理されており、損傷が把握できずに放置されている状態等はない。</li> <li>・収蔵資料等については、台帳を整備し適切に取り扱われている。</li> <li>・修繕については、協定に基づき、市との役割分担を明確にしなが、適切になされており、施設は良好な状態に保たれている。</li> <li>・台風等による災害時にも適切な対応により管理している。</li> </ul>	
<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>		
<p>自己評価</p>	<p>指定管理者コメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館前の日常清掃をはじめ、天守閣内清掃業務、公衆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、環境維持に努めた。</li> <li>・特にお客様の多い時期については、天守閣内および公衆トイレの清掃員を増員し、環境美化に努めた。</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を、営業時間終了後に定期に実施した。</li> <li>・施設の清掃及び維持管理については、計画書に沿って進め、特別清掃も複数回実施し、利用者が快適に利用できるよう施設管理に努めた。</li> <li>・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>・施設周辺における雑草や雑木、台風等による風倒木処理、枯れ枝等の除去・回収については随時実施し、景観木等の維持管理については専門業者への委託も含め、適正に行うなど、本市観光のシンボルである鶴ヶ城公園や隣閣内の茶室庭園の環境整備にも、特に力を入れて取り組んだ。</li> </ul>	<p>評価の指標</p> <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>
<p>最終評価</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に沿った清掃・消耗品の補充が適宜なされており、利用者が常時快適に使用できる状態になっている。</li> <li>・施設周辺の除草や樹木の管理については景観を損なわないよう配慮しながら、状況に応じて実施されており、景観木等の整備についても専門業者への外部委託により適切に維持管理がなされている。</li> </ul>	

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

<p>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。</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>・天守閣の施設の安全と収蔵文化財の適正な維持管理を図るため、機械警備と常駐警備による警備体制を整備している。</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うなど、24時間体制の監視体制を整備している。</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、Jアラート発動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市と連携して実施するとともに、初動対応マニュアルを整備し、各営業セクションに配置するなど、緊急時に備える対応を行った。</li> <li>・機械、常駐各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、一層の安全管理に努めた。</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うとともに、周知徹底を図った。また、関係所管課との連絡体制の整備も行った。</li> <li>・夏季の暑さ対策として券売所前へのミストの設置、朝・晩の水まき、各部署への経口補水液や冷たいお絞りを配置するなど、利用者の健康と安全を確保した。</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>
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保全や利用者の安全確保、防犯に努めている。</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や社内並びに関係部署との連絡体制の整備を図りながら、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いる。</li> <li>・施設の管理面においても、老朽化等に伴う修理については、所管課と密に連携を図り、緊急性を考慮しながら計画的に対応がなされており、安全面への配慮がされている。</li> </ul>	

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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、財務状況に問題は無いか。		
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・保管している。また、経理担当者を複数配置している。</li> <li>・各種伝票については、保管年数を定め適正に管理を行っている。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に基づき、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、適正に管理を行っている。また、各印鑑については、常勤役員のほか定められた社員にのみ使用を限定することで、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や毎月、会計事務所の指導を受けており、不明瞭な支出はない。</li> <li>・予算と決算については、指定管理者協定書の条件設定により、入場料収入の増減により大きく変動する要素を含んでいるが、当初予定した事業については事業規模の調整を図りながら執行に努めている。</li> <li>・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。</li> <li>・決算においては、税理士の指導のもと監事の監査を受け、理事会および評議員会による議決承認を得ている。現在は、監事 2 名体制で年 2 回の監査を受け、チェック機能の強化を図っている。</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> <li>・令和元年度においては、10,787 千円の最終利益を計上した。</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>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決算の適正な管理及び財務情報の適正な提供がなされている。また、各会計基準に則り、経理書類等の整備や関係諸帳簿及び伝票類の適切な管理を行うとともに、監事2名体制で適切な審査に努めている。</li> <li>・税理士などによる財務指導等を活用しながら、健全経営や基盤強化に積極的かつ継続的に取り組んでいる。</li> </ul>	

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

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																				
A	<p>【管理施設利用収入】 (単位:千円)</p> <table border="1" data-bbox="363 443 1008 728"> <thead> <tr> <th></th> <th>R 元年度</th> <th>30 年度</th> <th>対前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>天守閣</td> <td>180,988</td> <td>183,331</td> <td>98.7%</td> </tr> <tr> <td>麟 閣</td> <td>52,893</td> <td>54,057</td> <td>97.8%</td> </tr> <tr> <td>駐車場</td> <td>53,183</td> <td>54,172</td> <td>98.2%</td> </tr> <tr> <td>小 計</td> <td>287,064</td> <td>291,560</td> <td>98.5%</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>・継続して独自の営業訪問を行ったほか、市をはじめ関係団体と連携を図り、積極的なPR活動を展開した。</li> <li>・年間を通じた企画展・収蔵品展を開催し、天守閣内での魅力づくりを通して入場促進に努めた。</li> <li>・旅行エージェントに対し、継続的な企画商品の提案と、タイアップによる商品造成を行い誘客に努めた。</li> <li>・関係団体との連携を図りながら、営業活動を行い、教育旅行および外国人観光客利用を、震災前の数値に戻すため、誘客活動を実施した。 教育旅行誘致活動…学校や教育委員会、旅行エージェント訪問活動など継続的に取り組んだ。 インバウンド誘致活動…モニターツアー等の受け入れのほか、国内ランドオペレーターへの営業訪問、商談会等には積極的に参加した。</li> </ul>		R 元年度	30 年度	対前年度比	天守閣	180,988	183,331	98.7%	麟 閣	52,893	54,057	97.8%	駐車場	53,183	54,172	98.2%	小 計	287,064	291,560	98.5%	<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り組み</li> </ul>
	R 元年度	30 年度	対前年度比																			
天守閣	180,988	183,331	98.7%																			
麟 閣	52,893	54,057	97.8%																			
駐車場	53,183	54,172	98.2%																			
小 計	287,064	291,560	98.5%																			
最終評価	所見																					
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戊辰150周年の平成30年度と比較して利用料収入は減少したものの、観光ニーズや時機を捉えた企画商品の提案や旅行エージェントなどへのPR、教育旅行の営業活動やインバウンド向けの誘致活動など積極的に取り組み収入確保を図った。</li> </ul>																					

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

<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>・財政健全化計画終了後についても、引き続き人件費の抑制に努めている。</li> <li>・臨時社員の賃金単価についても、28年度の減額以降据え置きとしている。</li> <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>・また、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・見積もり合わせを実施し、経費の削減に努めた。</li> <li>・経営状況は改善している。</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>・柔軟かつ適正な人員配置に努めるなど、日常的な事業運営における費用対効果を意識することにより、社員のコスト意識の醸成を図るとともに、人件費の抑制に努め、経費削減を図っている。</li> <li>・今後も、事業の充実とのバランスを欠くことなく、こうした取組みを効果的、積極的に行っていくことが必要である。</li> </ul>	
<b>V その他</b>		
<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。		
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>・市や各種団体との定期連絡会(観光4団体会議)に参加し、情報共有化を図ることにより、観光振興施策等の協議及び実施を適宜行った。</li> <li>・地方創生の施策として、観光振興による地域の活性化が求められる中、本市の観光振興の一翼を担うべく、日本版DMO 候補法人としてのを受け活動している。</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の取り組みを積極的に行った。</li> <li>・県や市をはじめ、極上の会津プロジェクト協議会、市ナイトタイムエコノミー推進協議会など関係機関で実施するキャラバンには積極的に参加し、広域的な営業活動を展開した。</li> <li>・会津地域のボランティアガイド、まちの駅など幅広い団体と連携強化に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その他</li> <li>・特記事項</li> </ul>



## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

	最終評価	所見	
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市や極上の会津プロジェクト協議会、市ナイトタイムエコノミー推進協議会、観光関係団体と連携を図りながら誘客活動を行い、観光資源の磨き上げや効果的な情報の発信など、時機を捉えた取組みを実施している。</li> <li>・所管課との綿密な情報共有を図り、適正な施設の管理運営に努めている。</li> <li>・DMOとして、観光動向調査や着地型商品の造成等に取り組んでおり、そうしたDMO機能の発揮により更なる誘客が期待される。</li> </ul>	
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
	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>・天守閣においては、企画展や収蔵品展など年間を通して様々な展示を行うとともに、解説ガイドの配置など、利用者の利便性向上と施設の魅力づくりに努めた。</li> <li>・ボランティアガイドやレンタサイクルの運営、様々な研修や講習会の受講によるスキルアップやおもてなし意識の向上、インバウンドを見据えた翻訳機器の全配備やキャッシュレス決済の導入、利用しやすい機能的な窓口環境の整備改修など、利用者サービスの向上と効率化に努めた。</li> <li>・繁忙期においては、入場券売場付近や天守閣内に警備員等を配置し、来場者の円滑な誘導と安全確保に特に注意を払い対応した。駐車場においても警備員・整理員の配置や周辺駐車場の確保等を通して、安全確保と渋滞緩和に努めた。</li> <li>・必要とされる社員・臨時社員・パート社員による人員体制での配置と役割分担を行っているほか、繁忙期と閑散期に加え、時間帯にも配慮した年間変形労働時間制による勤務ローテーションを組むなど、効率的な人員配置による事業運営に心がけた。</li> <li>・鶴ヶ城については、本市のシンボルとして、また代表的な観光・文化施設として年間 100 万人を超える公園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>・これら取組みを通して、指定管理者として適切な管理運営と利用者サービスの向上や効率化に努めた。</li> </ul>	

## 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度は戊辰150周年として各種記念事業を展開した前年度と比較して、施設利用者及び利用収入が減少したものの、旅行エージェント等への営業活動やPR活動、他施設との共通入場券の販売強化等の実施により、一定の誘客が図られたものと評価される。</li> <li>・事業運営においては、接遇の向上への取り組みやボランティアガイドの人員増加、会津若松市制施行120周年を記念した「明治の会津藩」企画展の開催等に加え、新たにおもてなし向上委員会や施設の魅力向上会議を設置し、観光客のニーズの適切な把握と、サービス向上に向けた様々な改善に取り組んでおり、観光地会津のより良いおもてなしに寄与しているものと考えられる。</li> <li>・施設運営についても、計画的な設備点検の実施や全職員の安全・防犯意識を高める危機管理体制の強化を図るとともに、繁忙期には鶴ヶ城公園周辺に臨時駐車場を確保するなど、利便性の向上にも取り組んでおり、適切かつ快適な施設環境の整備・運営に努めている。</li> <li>・財務状況については、適正な人員配置と人件費の抑制、日常的な事業運営における費用対効果への意識向上など、積極的に経費削減に取り組んでおり、健全な経営が維持されている。</li> <li>・鶴ヶ城は本市のシンボルであり、市民の誇りでもある観光・文化施設である。その拠点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有しており、それを十分に認識して事業運営されている。今後も、新型コロナウイルスの感染防止対策の徹底を図りながら、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>	