

指定管理業務評価結果書

1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	津山観光センター
(2) 指定管理者	所在地 津山市山下97-1 名称 公益社団法人 津山市観光協会 代表理事 松岡 裕司
(3) 公の施設の所管部署	津山市観光文化部 観光振興課
(4) 指定期間	令和 4年 4月 1日 ~ 令和 9年 3月31日
(5) 評価対象期間	令和 4年 4月 1日 ~ 令和 5年 3月31日

2 施設の利用状況

(1) 利用者数等	59,765人（うち会議室利用者数 1,950人）
(2) 事業の内容	・観光案内及び情報発信、観光案内コーナー ・観光センター施設又は設備の利用許可、運営管理 ・多目的ホールの貸館 ・施設、備品等の維持管理全般、(清掃、保守点検、修繕、保険加入等)

3 収支の状況

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	21,930千円
	利用料金収入	645千円
	指定管理料	2,378千円
	自主事業収入	18,907千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	22,234千円
	主な支出	人件費 10,386千円
		光熱水費 2,383千円
		修繕・消耗品費等 419千円
		賃借料 493千円
		負担金・公租公課 2,017千円
		商品仕入 4,672千円
		施設整備・保守料 1,201千円
		販売促進費 185千円
		委託料 134千円
	その他 344千円	

4 総合評価結果

(1) アンケート調査等	<ul style="list-style-type: none"> ・5月の連休中に実施したアンケート調査や、聞き取り調査により観光センターの認知度、品揃え、従業員の接客態度等の調査を行った。 ・アンケートの中で、観光センターのトイレへの要望が多く、少しでも快適に過ごしていただくために、職員が随時点検を行った。 ・売店での品揃えについては、いただいた要望をもとに商品の陳列を工夫するなど販売促進に繋がる対策を講じた。
--------------	---

<p>(2) 指定管理者の自己評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は岡山デスティネーションキャンペーンや全国旅行支援などにより、鶴山公園の入園者数が過去最高の24万人となった。お越しいただいた方々を観光センターへ引き込むため、デジタルサイネージを活用することやパンフレットの陳列などで、お客様の観光案内がスムーズに行えるよう取り組んだ。また、レンタサイクルを使って津山を満喫して頂けるように努め、利用台数は前年比222%となり増加した。施設管理の点では、気持ち良く施設を利用いただくために、オープン前の駐車場やトイレの清掃・点検（トイレ3ヶ所には自動消毒洗剤の設置）などを行った。新型コロナウイルス感染症対策としては、施設内の消毒、清掃、抗ウイルスコーティングなどを行ったり、接客時にはマスクや手袋の着用、手洗い、レジでのトレーによるやり取りを徹底させ、職員や利用者の感染予防に努めた。 ・12月には、関西方面、広島方面、四国方面へのエージェント訪問を行ったことで、団体バスも少しずつ回復し前年比266%となり増加した。 ・売店の売上販売促進のため、クーポン金額に合わせたセット売り商品（2,000円詰め合わせ）などを用意し、クーポンを利用しやすいよう取り組んだ。その他クーポン利用については、岡山旅応援割クーポン、レンタカークーポン、宿泊観光応援キャンペーンクーポン、eつやま、シン・さくら等合計10,032,692円の利用があった。（令和3年度1,441,872円）。 ・テナントについては、テイクアウトから店内の飲食が増加し岡山県飲食店感染防止対策第三者認定を受けた。令和4年度の年間利用者数は15,056人となった。また、美味し国プロジェクトでは、「食」を通じて地域の魅力を発信するため、市内高校生とコラボ商品を作るなど地産地消料理にも力を入れ、観光客や地域住民への利便性を図った。 ・利用者の安心安全を第一に日頃から緊急時を想定し、点検、各訓練を行った。また、防犯、防火対策は警備会社（セコム）に委託している。
<p>(3) 市の評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・依然として新型コロナウイルスの影響を受ける中で、会議室の利用件数に伸び悩んだが、自主事業などの売上が回復傾向にあり好調であった。また、感染症対策を徹底した上で、岡山旅応援割や宿泊観光応援キャンペーンをはじめとしたクーポン券利用やレンタサイクルの促進、周遊割のPR、来客者の観光案内がスムーズに行えるよう館内に観光案内看板を設置するなど、誘客に向けた事業者の努力がうかがえる。 ・令和5年度以降について、各種観光キャンペーン事業がなくなっても売上が減少することがないように、会議室利用の周知や売店で商品の仕入れや陳列を工夫し販売促進に努めていただきたい。また、新型コロナウイルス対策の行動制限や水際措置が緩和され、外国人観光客が増え始めているため、インバウンド向けの商品の開発・仕入れ等にも力を入れていただきたい。