

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 代表者 会長 松岡 裕司
(3) 公の施設の所管部署	津山市産業文化部 観光振興課
(4) 指定期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和 4年 3月31日
(5) 評価対象期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和 2年 3月31日

2 施設の利用状況

(1) 利用者数等	57,067人 (内会議室利用者数 2,675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	22,431千円
	利用料金収入	608千円
	指定管理料	2,018千円
	自主事業収入	19,805千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	21,518千円
	主な支出 人件費	10,502千円
	光熱水費	2,151千円
	修繕・消耗品費等	691千円
	賃借料	698千円
	負担金・公租公課	1,621千円
	商品仕入	3,661千円
	施設整備・保守料	1,389千円
	販売促進費	429千円
その他	376千円	

4 総合評価結果

(1) アンケート調査等の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・10月に対面による津山市観光客動態調査を実施し、観光地の満足度や再訪意欲とともに、従業員の接客態度には高い評価をいただいた。 ・口頭による簡易調査を行ってきたが、来年度から上記動態調査に加え、通年のアンケートによるタイムリーな観光ニーズの把握に向け、さらに充実した調査を行う。
(2) 指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・津山さくらまつりは、期間中天候に恵まれ、桜も楽しめ、9年ぶりに鶴山公園公園の入園者は10万人を突破した。しかし、団体客の減少が目立ち、自主事業の販売目標金額は未達成となった。 ・さくらまつりから新しく和菓子店商品を詰めた「津山銘菓セット」を販売し、好評を得た。 ・ゴールデンウィークが10連休となるため、牛うま王を3日間の開催とし、天候にも恵まれ、観光客の動きも多く、売れ行きは好調であった。 ・8月10日～8月18日にはお盆イベント(日替り)を開催した。(地

	<p>元野菜詰め放題、お菓子、お茶(提供商品)等のプレゼント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年のお城ブーム(百名城スタンプラリー、NHKで紹介された最強の城)を受け、お城グッズを追加作成(15種類)し、好評であった。 ・お城のマルシェをオープンし一年が経過した中、少しずつ地域に根付き、観光客にも好評で、入店の契機づけの一つとなっている。 ・10月にはお城のマルシェ周年記念イベントを2日間実施し、11月は津山城(鶴山公園)を中心に紅葉祭りを開催し、売り上げも増加した。 ・2月後半から新型コロナウイルスの影響が出始め、3月は前年度売上げの73%、目標額の67%にとどまった。 ・インバウンドでは台湾の観光客の増加が目立ち対前年度比40%増となる中、インバウンド対応としてパンフレットコーナーを充実させ、またポケットークを導入し(3月)受入強化を図ったが、新型コロナウイルスの影響で入館者は減少した。バスツアーは、全てキャンセルとなった。 ・津山を周遊して頂くため、セット券の販売(鶴山公園、まなびの鉄道館、ふしぎ館)を行った。また、津山を満喫して頂くため、観光案内に関しても知識を増やし、レンタサイクルの貸し出し、ごんごバスの案内を行い滞在時間の延長を図った。 ・利用者の安心安全を第一に日頃から緊急時を想定し、避難訓練、通報訓練、初期消火訓練を行った。また、防犯、防火対策は警備会社(セコム)に委託している。 ・駐車場、トイレなど職員による点検、清掃など行い観光客に気持ちよく利用して頂くように努めた。 ・貸館については、市民活動や、文化的な活動を行う市内の企業や団体、会員企業などに促進を図った。 ・自主事業・貸館収入の年間売上目標が109%(参考前年比119%)と上回る結果となった。 ・新型コロナウイルス感染防止対策として館内3ヶ所に消毒液、マスクの着用、手洗い、体調管理、入館規制、啓発チラシ等を行い感染防止に努めた。 ・次年度はエージェント訪問、観光商談会、HP、FB、SNS、など観光地のPRと共に観光センターの魅力発信を強化して行く。
(3) 市の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の初年度であるが、自主事業などの売上が、天候にも恵まれ、好調である。また、一昨年からお城のマルシェとして地元の農産物や加工品等を販売するなど、地産地消に取り組んでおり、地元にも貢献するなど事業者の努力がうかがえる。 ・施設の管理に関しては、定期的に清掃やメンテナンスもされている。 ・観光案内では、インバウンド対策としてポケットークを導入するなどの対応もしているが、トイレの使用法の案内や物販の対応など、接遇、接客の研修など必要と感じる。 ・アンケート調査等によりであるが、観光客の動態を把握し、よりの確な情報発信や観光案内に努めると共に、新型コロナウイルスの感染拡大防止の影響で観光消費などが冷え込んでいるため、収束後は観光客の誘客に力を入れていただきたい。