

## 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	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月 31日

### 2 施設の利用状況

(1) 利用者数等	37,348人 (うち会議室利用者数 1,912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)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">総額</td> <td style="text-align: right;">18,492千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">利用料金収入</td> <td style="text-align: right;">502千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">指定管理料</td> <td style="text-align: right;">5,417千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">自主事業収入</td> <td style="text-align: right;">12,496千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">助成金</td> <td style="text-align: right;">77千円</td> </tr> </table>	総額	18,492千円	利用料金収入	502千円	指定管理料	5,417千円	自主事業収入	12,496千円	助成金	77千円												
総額	18,492千円																						
利用料金収入	502千円																						
指定管理料	5,417千円																						
自主事業収入	12,496千円																						
助成金	77千円																						
(2) 支出 (指定管理者の支出)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">総額</td> <td style="text-align: right;">18,495千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">主な支出 人件費</td> <td style="text-align: right;">9,510千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">光熱水費</td> <td style="text-align: right;">1,687千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">修繕・消耗品費等</td> <td style="text-align: right;">487千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">賃借料</td> <td style="text-align: right;">434千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">負担金・公租公課</td> <td style="text-align: right;">1,697千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">商品仕入</td> <td style="text-align: right;">2,661千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">施設整備・保守料</td> <td style="text-align: right;">1,385千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">販売促進費</td> <td style="text-align: right;">180千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">委託料</td> <td style="text-align: right;">165千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">その他</td> <td style="text-align: right;">289千円</td> </tr> </table>	総額	18,495千円	主な支出 人件費	9,510千円	光熱水費	1,687千円	修繕・消耗品費等	487千円	賃借料	434千円	負担金・公租公課	1,697千円	商品仕入	2,661千円	施設整備・保守料	1,385千円	販売促進費	180千円	委託料	165千円	その他	289千円
総額	18,495千円																						
主な支出 人件費	9,510千円																						
光熱水費	1,687千円																						
修繕・消耗品費等	487千円																						
賃借料	434千円																						
負担金・公租公課	1,697千円																						
商品仕入	2,661千円																						
施設整備・保守料	1,385千円																						
販売促進費	180千円																						
委託料	165千円																						
その他	289千円																						

### 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"> <li>・対面によるアンケート調査を実施し、センターの認知度、品揃え、消費額、従業員の接客態度等の項目調査を行った。</li> <li>・移住地は県内が44%、続いて兵庫、大阪の順となった。</li> </ul> <p>お客様の満足度は78%、訪問回数は4回以上が多く、消費額は平均1,704円となった。</p> <p>また、農産物等の情報が少ないとの意見があったため、今後ホームページ等でのPRが必要。</p>
(2) 指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は新型コロナウイルス感染拡大により、津山さくらまつりの集客イベントは全て中止し、ライトアップのみ実施した。まつり期間中の来場者数は、前年比約7割減で過去最低の29,872人となり、センターの売上も前年比約8割減となった。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響のため4月29日～5月31日まで津山観光</li> </ul>

センターを閉館し、駐車場も閉鎖した。8月のお盆についても、帰省客は少なく、新型コロナウイルスの影響が続いた。

・10月～12月については、県内、関西方面の観光客も増え始め、県内学生バス旅行など(コロナ禍での県外旅行の中止のため)があり、また、各クーポン利用(美作国観光連盟クーポン、津山Come On キャンペーン、Go To トラベル、津山地域商品券「石垣」、津山魂、商店街へ行く券)等3,322,500円の利用があった。

・テナントについては、新型コロナウイルス感染拡大などの影響により9月末日に退店したため、飲食テナントの募集を10月に行ったところ、市内の飲食店4店舗の応募があり、審査の結果「あっちゃんの大きな木」に決定した。12月10日のオープンから3月までの来店者数は8,210人で、テイクアウトや店内飲食の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、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、オープン前に清掃など行い観光客に気持ちよく利用していただくように努めた。

・多目的ホールの貸館については、新型コロナウイルス対策のため、利用人数の上限を通常時の半分の15名にし、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。

・お客様の観光案内がスムーズに行えるように、館内に観光案内の看板を設置、周遊割のPRを行い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た。レンタサイクルの実績について、前年度は一般310台、電動283台、計593台であり、今年度は一般212台、電動116台、計328台と前年比55%となった。

・アンケート調査については、感染症対策をしながらの実施となり、6月～7月に27件のアンケート調査を行った。今後は、ネットアンケート調査等も行い、より多くのお客様の声を取り入れたい。

・お城のマルシェは2年目となるなか、地域の常連客も増えつつあるが、新型コロナウイルス感染症の影響による観光客の減少により、売上は前年比の約75%となった。(令和元年度3,000,000円 令和2年度2,260,000円)

・3月9、10日にはおかやま再発見!観光商談会(オンライン商談会)に参加した。新規施設や補助金、助成金を中心に担当者に説明した。商談後、7月には津山満喫日帰りツアーの企画申請が6件あった。

・今年度、新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインを作成し、毎日の消毒、清掃、抗ウイルスコーティングなどを行い館内5ヶ所に消毒液を設置した。

また、職員にはマスクや手袋の着用、手洗い、レジでのトレイによるやり取りを徹底させ、体調管理、入館規制、啓発チラシ等を行い感染拡大防止に努めた。

<p>(3) 市の評価</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・指定管理者制度2年目となるが、新型コロナウイルス感染症の影響により、津山さくらまつりの期間や、お盆の帰省時等は来客数が少なく、また5月中は閉館もしたため、売上は大きく減少した。しかし、新型コロナウイルス感染症第2波収束後、感染症対策を徹底した上で、GoTo トラベルや津山 ComeOn 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、事業者の努力がうかがえる。</li><li>・施設の管理に管理に関しては、定期的に清掃やメンテナンスもされている。</li><li>・アンケートについては、観光センターの認知度、品揃え、消費額、従業員の接客態度等の項目についての調査結果をもとに、的確な情報発信や観光案内に努めるとともに、より多くのお客様の声を取り入れられるよう今後はオンラインでのアンケートも検討していただきたい。</li><li>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策については、作成したガイドラインのもと、抗ウイルスコーティングや手指消毒の徹底、職員の予防、会議室の利用制限等行われており、引き続き来客者の安心・安全の確保に努めていただきたい。</li></ul>
-----------------	---