

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 3年 4月 1日 ~ 令和 4年 3月 31日

2 施設の利用状況

(1) 利用者数等	29,545人 (うち会議室利用者数 1,060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 19,467千円 利用料金収入 383千円 指定管理料 6,038千円 自主事業収入 13,046千円																				
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額 20,323千円 主な支出 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>人件費</td> <td>11,253千円</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>2,352千円</td> </tr> <tr> <td>修繕・消耗品費等</td> <td>393千円</td> </tr> <tr> <td>賃借料</td> <td>428千円</td> </tr> <tr> <td>負担金・公租公課</td> <td>1,861千円</td> </tr> <tr> <td>商品仕入</td> <td>1,976千円</td> </tr> <tr> <td>施設整備・保守料</td> <td>1,513千円</td> </tr> <tr> <td>販売促進費</td> <td>154千円</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>110千円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>283千円</td> </tr> </table>	人件費	11,253千円	光熱水費	2,352千円	修繕・消耗品費等	393千円	賃借料	428千円	負担金・公租公課	1,861千円	商品仕入	1,976千円	施設整備・保守料	1,513千円	販売促進費	154千円	委託料	110千円	その他	283千円
人件費	11,253千円																				
光熱水費	2,352千円																				
修繕・消耗品費等	393千円																				
賃借料	428千円																				
負担金・公租公課	1,861千円																				
商品仕入	1,976千円																				
施設整備・保守料	1,513千円																				
販売促進費	154千円																				
委託料	110千円																				
その他	283千円																				

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"> ・対面によるアンケート調査を年2回実施し、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。 ・来場者は県内が49.4%、続いて兵庫、広島、大阪の順となった。 ・同行者は家族、親戚との旅行が全体の86.4%を占めた。 ・津山での滞在時間は平均2.83時間で、平均立寄り箇所は1.39箇所と少なく、センターでの消費金額は平均1,276円と前年の1,704円を下回った。今後の課題の1つである。
(2) 指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大により中止をしていた津山さくらまつりでのイベントを、2年ぶりに開催した。ただし、宴会、バーベキュー、飲酒、食べ歩きなどは禁止とした。 まつり期間中の来場者数は、59,822人となった。 ・新型コロナウイルス拡大防止のため5月16日～6月20日、8月20日～9月30日まで津山観光センターを閉館し、駐車場も閉鎖したが、

飲食テナントのテイクアウト利用者のため5台分の駐車スペースの確保を行った。8月のお盆についても、帰省客は少なく、コロナの影響が続いた。

・10月からは、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、岡山旅応援割クーポン、津山地域商品券「さくら」、電子クーポン、)等1,441,872円の利用があった。

また、11月13日～21日までは、津山城もみじ祭りを開催、牛魔王前哨戦、お笑いライブなど同時開催、過去最高入園者の16,060人、センターの売上も前年比106%となった。

・飲食テナントについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、5月16日～31日・6月1日～20日・8月20日～31日・9月1日～30日まで酒類の提供は中止。10月からは、テイクアウトに加え、岡山県飲食店感染防止対策第三者認証を受け、店内の飲食を再開した。テナント年間利用者数は16,375人であり、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、消毒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。

・多目的ホールの貸館については、コロナ対策のため、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などを行い、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、前年は一般212台、電動116台、計328台であり、今年度は一般152台、電動109台、計261台と前年比79%となった。

令和4年7月～9月に開催される「岡山 destinations キャンペーン」に向けて7月には、「岡山観光サポーターおもてなし隊」へ登録、『最高の笑顔で津山の魅力をご案内いたします』を宣言。

また、3月には岡山おもてなしエキスパート認定研修へ参加し、Withコロナ時代の接客ポイントやホスピタリティを学び、認定テストを実施し、キャンペーン、アフターキャンペーンに向け「岡山おもてなしエキスパート認定」職員の配置を行った。

・新型コロナウイルス感染対策として、作成したガイドラインに基づき毎日の消毒、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、レジでのトレーによるやり取りを徹底させ、体調管理、啓発チラシ等を行い感染防止に努めた。

<p>(3) 市の評価</p>	<ul style="list-style-type: none">・指定管理者制度3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者数が少なく売上はコロナ禍以前より減少した。しかし、感染症対策を徹底した上で、レンタサイクルの促進、周遊割のPRが行われ、事業者の努力がうかがえる。・津山市観光協会のDMO事業として、1月に農林水産省の「農泊 食文化海外発信地域 (SAVOR JAPAN)」に認定され、津山の牛肉食文化を国内外に広く発信することが可能となった。アフターコロナに向けた事業者の努力がうかがえ、今後の観光センターの誘客にも繋げていただきたい。・1月に観光センター入り口に設置されたデジタルサイネージを活用し、市内観光スポットの案内が行われている。また、多言語にも対応しているため、アフターコロナ後のインバウンドに対しても積極的に活用していただきたい。・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。・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。・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。
-----------------	---