

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	倉敷市むかし下津井回船問屋
(2) 指定管理者	所在地 倉敷市下津井田之浦 1 - 2 名称 特定非営利活動法人鷺羽山の景観を考える会 代表者 楠本新太郎
(3) 公の施設の所管部署	文化産業局文化観光部観光課
(4) 評価対象期間	令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 3 1 日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	<p>今年度は「防災体制」、「接遇」について重点を置き評価を行った。「防災体制」については、館内の緊急避難経路図を地震津波・高潮の場合と火災の場合各々のルートで作成しており、非常時に備えた職員の意思統一がなされている。また、常勤の職員は普通救命講習を受講しており、非常時において最低限の対応が可能な技能を習得していると考えられる。</p> <p>「接遇」については、利用者アンケートによると「職員の対応」の項目では 95%（満足・ほぼ満足）の満足度を維持できており、アンケートのコメント欄にも利用者からの好意的なコメントが多数見受けられた。利用者数は昨年度比で 120%、令和元年度比で 96.8%とコロナ禍前の水準へ順調に回復しており、職員の質の高い接遇が施設利用者の満足度向上へ寄与していることが伺える。その他、自主事業として年間で 39 回ものイベントの開催やマルシェを行っており、施設の PR をはじめ、地域の歴史や文化の伝承を積極的に行っている。日本遺産にゆかりの深い地域の観光施設としての役割を十分に果たしている。</p>	総合評価
		S

<p>(2) 指定管理者の自己評価</p>	<p>以下に報告するようなことをきめ細かく実施していくことによって、老朽化の進む設備維持管理や接遇面での改善、更には、利用者増を図ってきた。入館者数は4月より新型コロナウイルス感染減少になり、5月からは第5類感染症になって、増加傾向となる。お客様からは数多くの感謝の言葉や褒め言葉を頂いている。</p> <p>1) 設備維持管理と補修を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備全般に老朽化が見らるため痛みの激しい個所を点検し順次補修する。 <p>対象としては、なまこ壁、漆喰壁の破損や脱落箇所、母屋屋根の雨漏れ箇所。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外注駆除を専門業者へ発注駆除を実施して経過を観察中 ・令和5年度の重利要望を提出し、改善を図る <p>2) 防災体制の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時には情報を迅速に利用者に伝え、避難誘導体制を確立する。 ・定期的に災害時の避難訓練等を実施し防災意識の向上を図る。 ・地域住民と連携を取り情報を共有して、地域の総合的な防災力の向上を図る。 ・災害発生時は地域住民の避難場所・救援物資の保管場所として便宜を図る。 <p>3) 接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・できるだけ積極的に館内ガイドを実施してきた。 ・来館者に下津井節のサービスを行ってきた。 ・児島ガイド協会と連鎖して館内と街並みガイドを行ってきた。 ・食事場所を探している人へ館内の食事処や近隣の食事処を案内。 ・積極的に話しかけフレンドリーな対応を行ってきた。 ・外国の来館者に回船問屋のパンフレットとともに別印刷の説明書を配布。 ・近隣の観光や交通機関の紹介など親切な対応を実施してきた。 <p>4) 利用者増加に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一輪の綿花から始まる倉敷物語、北前船の寄港地として日本遺産に認定され、それに伴う宣伝効果から観光客が増えた。 ・テレビ取材等が増え、その宣伝効果が集客力アップに繋がった。
-----------------------	---

	<p>5) その他</p> <ul style="list-style-type: none">・マスコミの取材要請には、積極的に協力し回船問屋の宣伝を図ってきた。・他地域や諸団体との連携を密にしてきた。・毎月何らかのイベントを実施し地域住民や来館者に大いに楽しんでもらった。
(3) アンケート結果の概要	<p>「全体の満足度」は、92%の満足度（満足・ほぼ満足）が得られており、非常に高い水準を維持している。（未回答が8%）</p> <p>また、管理運営に関するその他の項目（「職員の対応」「施設の清潔感」「安全対策」）についてもいずれも92%以上の満足度が得られており、質の高いサービスを提供できていることが伺える。</p>

3 施設の利用状況

(1) 利用実績	むかし下津井回船問屋入館者		
	令和5年度 41,538人	令和4年度 34,608人	前年比 6,930人 (120%)
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の維持管理に関する業務 ・施設の設置目的を達成するための事業に関する業務 ・施設の利用者の利便性を向上させるために必要な業務 		

4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	14,612千円	
	市からの指定管理料(委託料)	9,500千円	
	利用料金(家賃・自販機・CD)	1,920千円	
	前年度繰越	3,192千円	
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	14,610千円	
	主な支出	人件費	4,965千円
		福利厚生費	127千円
		光熱水費	1,565千円
		修繕料	1,130千円
		備品購入費	258千円
		消耗品費	254千円
		施設管理委託費	1,854千円
		コピー機借用料	323千円
		自主事業実績経費	440千円
		その他経費	848千円
	次期繰越金	2,846千円	