

モニタリングの対象期間  
R4.4.1~R5.3.31

モニタリング結果の概要

1	施設名	松山城（天守、ロープウェイ、リフト、城山公園丸之内、城山公園堀之内地区、二之丸史跡庭園）		施設数	6	4	評価区分	担当課	指定管理者	
	指定管理者	伊予鉄道株式会社					施設利用状況	3	3	
2	職員数	常勤	47	非常勤	23	管理状況	コスト削減	3	3	
	指定期間	H30.4.1 ~ R5.3.31			収益		3	3	設備等管理	
3	担当課	観光・国際交流課				主な業務	危機管理	3	3	
	指定管理者	城山公園および公園内施設の管理に関する業務（主なもの） 観覧券、利用券の発行 清掃、保守、活用および維持管理 索道の運行管理および索道施設の保守 広報、イベントおよび集客促進					自主事業の実施	3	3	
							サービス向上	4	3	
							利用者評価	3	3	
							5 サービス向上のための取組み（実績）			
							<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、多客時に係員を配置しスムーズな誘導・案内を行う</li> <li>来場者への接客マナー向上</li> <li>ホームページを活用したイベント情報の発信</li> <li>風鈴・クリスマスツリーなどの季節ごとの飾り付け</li> </ul>			
3	年度	事業収支 (千円)		利用者数	<b>6 前年度の課題と改善策</b> 改善を要する事項はありませんでした。 令和4年度にて現指定管理者は期間満了のため終了しますが、一層の集客を図るために次の取組みが必要と考えます。 ・ホームページや各メディアを活用した情報提供・情報発信 ・「日本夜景遺産」や「日本百名月」などのPR ・定期的な防災訓練、接客研修、索道技術員の安全講習の継続実施 ・外国人観光客の利便性向上のため、通訳装置や案内サインなど施設の充実及び外国語対応可能な従業員の配置					
		コスト	収益							
	R2年度	687,025	214,013	601,189						
	R3年度	535,381	216,350	624,029						
	R4年度	533,857	459,267	1,448,900						
対前年比	99.7%	212.3%	232.2%							
							<b>7 担当課コメント（評価・指摘事項）</b> 鉄道事業等の公共交通を主な事業としている指定管理者のノウハウを活かし、安全で適正な施設運営や接客対応等のサービス向上に取り組み、利用者の増加と満足度向上に努めていた。			

- 【職員数】**  
 現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。
- 【主な事業】**  
 指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。
- 【事業収支（コスト・収益）】**  
 当該年度を含む3年度分の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。  
 「対前年比」は「R4年度実績/R3年度実績」の計算により算出しています。
- 【5段階評価】**  
 9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。  
 <<判定基準>>  
 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。  
 4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。  
 3：協定や仕様書の内容とおり業務を履行し、目標水準どおりだった。  
 2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。  
 1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。
- 【サービス向上のための取組み（実績）】**  
 指定管理者が実施したサービス向上のための取組みや自主事業を挙げています。
- 【前年度の課題と改善策】**  
 指定管理者と担当課が認識している前年度（R4）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 【担当課コメント（評価・指摘事項）】**  
 前年度（R4）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。

- <<9つの評価項目の内容>>
- 施設利用状況…施設利用者数の実績
  - 職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置
  - コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組み
  - 収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組み
  - 設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理
  - 危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等
  - 自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組み
  - サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組み
  - 利用者評価…利用者アンケート等による評価