

モニタリングの対象期間
H31.4.1～R2.3.31

モニタリング結果の概要

1	施設名	松山城（天守閣、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	4	4	職員配置	
2	職員数	常勤	47	非常勤	37	管理状況	コスト削減	4	4	
	指定期間	H30.4.1 ~ R5.3.31		収益	4		4	設備等管理	4	
3	担当課	観光・国際交流課		主な業務	都市公園管理、索道の営業・管理、東雲口駅舎の営業・管理、城山公園の管理、二之丸史跡庭園の営業・管理	自主事業の実施	危機管理	3	3	
	サービス向上	4	4				利用者評価	4	4	
5 サービス向上のための取組み（実績）						<ul style="list-style-type: none"> ホームページを活用したイベント情報の発信 大型連休等多客時のスムーズな誘導・案内のため、職員を増員し順路や待ち時間等の案内を実施 来場者の「おもてなし」のため、本丸広場等でマドンナや坊っちゃん衣装の職員を配置し、声掛けやシャッターサービス実施 季節感を出すため駅舎他に鯉のぼりや風鈴等の装飾実施 外国人観光客の利便性向上のため翻訳システムの活用 				
6 前年度の課題と改善策						<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度で改善を要する課題はなかった。今後一層の集客を図るために次の取組みを推進する。 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 駅舎や城山公園内の雰囲気づくり 「トリップアドバイザーの口コミで人気！日本の城ランキング2019」第4位を活用した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ハード（施設）・ソフト（接客）両面の施策検討 				
7 担当課コメント（評価・指摘事項）						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、利用者の満足度向上及び利用者数増加に努めており、今後も自主事業の充実を図り、城・歴史ブームが続く中で施設の魅力をますます高めていきたい。				
3		事業収支		利用者数						
		コスト	収益	H29年度						
導入前		379,139	396,633	1,897,086						
H30年度		548,281	579,801	1,846,007						
R1年度		671,955	561,788	1,779,679						
対前年差		123,674	▲ 15,745	対前年度比						
対導入前差		292,816	165,155	96.4%						

- 【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）】**
指定管理者制度導入前や導入後（R1・H30）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。
「対前年差」は「R1年度実績－H30年度実績」、「対導入前差」は「R1年度実績－導入前の実績」の計算により算出しています。これらの差がマイナスの場合は、「▲」の表記をしています。
 - 【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（R1）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（R1）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…管理経費縮減の実績、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