

高松市公の施設指定管理者導入施設に対する評価

評価対象期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日

施設名	高松市屋島山上交流拠点施設及び高松市屋島山上観光駐車場		
指定管理者	株式会社イースト	施設所管課等	観光交流課
指定期間	令和4年4月1日～令和14年3月31日(10年間)	公募・非公募の別	公募
所在地	【拠点施設】 高松市屋島東町1784番地6、高松市屋島東町1784番地13 【駐車場】 高松市屋島東町1815番地1ほか	業務の概要	●施設の設置目的の達成に向けた事業に関する業務 ・地域資源に関する情報の提供 ・地域資源を活用した交流及び学習の機会の提供 ・施設・設備等の利用に関すること ・飲食・物品販売スペースの運営 ●施設の使用申請に対する許可及び取消し等に関する業務 ●入場の拒否及び退場の命令に関する業務 ●施設の維持管理に関する業務 ・保守管理(施設、設備、備品等)、環境維持管理(清掃、広場維持管理、施設保全等)、防災・安全確保(防災・緊急体制、警備等)等に関する業務 ●施設の利用促進に関する業務 ・施設利用者の誘致、施設利用の拡大、広報・PR及び利用者サービスの向上等、屋島山上におけるイベントの実施及び協力に関する業務 ●利用料金の設定、徴収及び収納に関する業務
施設の概要	【拠点施設】 ・施設 鉄骨造一部鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造2階建 ・職員の状況 社員4人、アルバイトリーダー3人、アルバイトスタッフ8人 ・開場時間 月・水・木：9:00～17:00、金・土・祝前日：9:00～21:00、火：休館 【駐車場】 ・開場時間 午前6時30分～午後10時 (12月31日は、午前6時30分～午前零時、1月1日は、午前零時～午後10時。)		

	項目名	令和6年度	令和5年度	項目名	令和6年度	令和5年度
利用状況等	拠点施設入場者数	144,880 人	154,114 人	多目的ホール利用件数	71 件	159 件
	パノラマ展示室来場者数	1,723 人	3,471 人	屋外広場利用件数	16 件	28 件
	駐車場駐車台数	179,239 台	197,622 台			
収支状況等	指定管理料	5,000 千円	10,000 千円	支出実績(総額)	94,643 千円	84,118 千円
	収入実績(総額)	70,887 千円	81,423 千円	精算残額(市へ返納)	0 千円	0 千円
	(うち利用料金・事業収入)	65,887 千円	71,423 千円		千円	千円

評価基準	評 価 項 目	指定管理者自己評価コメント	所管課等評価
1 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理	昨年に引き続き、高松市屋島山上観光駐車場条例、高松市屋島山上交流拠点条例に基づき、施設の維持管理、運営を行った。また、個人情報の保護や情報公開に関しては、全スタッフが社内のプライバシーマーク定期研修を受講し、情報漏洩などがないように心がけている。 環境に配慮した取り組みとしては、庵治石のアウトレット販売や半端布を使用したバッグの継続販売などのほか、高松市主催のサステナブルツアーへの協力、「瀬戸内ビンテージマーケット」と題した地域の方と連携した大型リサイクルイベントを開催した。(好評につき来年度以降も継続する予定。)	A
	②-1個人情報の保護・情報公開		
	②-2環境への配慮		
2 住民の平等な利用確保	①管理運営、施設事業との関連性	展示室や貸館には予約システムを導入し、遠方の方にも利用しやすく整備している。小学生の地域学習などには案内説明などの協力をしている。また、スロープの整備や電動カートの無料貸出など車イス利用者への配慮を行っている。さらに、ガラスへの衝突防止策としてシールを貼付するなど、問題点があれば迅速に対応し、利用者の立場に立った施設運営を心掛けた。	S
	②平等な利用の確保		
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策	屋島山上入込客数は604,529人で、前年度比93.7%となった。水族館がリニューアル工事を発表したり、駐車場内のカフェが移転するなど、観光地として苦しい状況も重なる中、地域住民が気軽に立ち寄れるようなマルシェやイベントを企画し、毎回プレスリリースや発信を行っていることで集客を図っている。近年増加中のインバウンド客には多言語対応を強化し、観光客には、はちみつやセレクト840(工芸品)など屋島特産の商品を販売することで屋島という地域資源を知ってもらえるような施設を目指した。 また、観光庁地域観光魅力向上事業の採択を受け地域連携のツアー造成や、BCS賞受賞など、関係団体と連携しながら事業を行うことができた。	S
	②広報・PR対策		
	③企画事業・自主事業		
	④市・関係団体・地域等との連携		
	⑤サービス向上の取組		
	⑥相談・苦情への対応		
4 管理を安定して行うための人員及び財政基盤の確保	①職員確保計画等	インバウンド客に対応するために多言語対応できる職員をさらに増やし、看板や案内ツールも多言語表記をするなど常に改善を行った。接客については適宜研修を行うなど、サービス向上に努めている。また、職員(アルバイト含む)は昨年同様に健康診断やストレスチェックの実施を行い、健全な環境作りや確保に注力した。 施設経費の執行や収支に関しては、現場と東京本社との連携を取り、削減を心がけながらもサービス低下とはならないように適宜修正を行いながら運営した。損害保険等も必要なものを協議し、加入している。	S
	②教育・研修		
	③就業規則等の遵守		
	④施設運営の健全性の確保(経営状況の確認を含む)		
	⑤損害保険等		
	⑥収支計画と執行管理		
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費	常に昨年度の数字を見ながら、経費の縮減に努めた。具体的には駐車場営備の内装化や事前精算機の利用を促進しスムーズな出庫を心掛け、駐車場の人件費などの削減を実施し、経営の効率化を行っている。 会計制度は東京本社同様の会計システムを導入し、効率のよい処理ができていた。また、収入の確保や経営に関しては、東京本社と適時協議しながら、運営の健全化を図っている。イベント企画においては常に地元の方と連携を模索し、協賛協力をお願いとともにチラシ配布などに往訪している。	B
	②運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点		
	③経営の効率化		
	④合理的な会計制度		

総合評価コメント		総合評価
屋島山上交流拠点施設は、供用開始から約2年半が経過し、前年度と比べて来館者数は減少したものの、多くの地域連携事業が企画・実施されており、施設周辺には賑わいが創出されているものと高く評価できる。また、SNSによる情報発信も、的確かつ積極的に行われている。さらに、需要が高まっているインバウンド対応については、施設内の案内看板や情報ツールに多言語表記を導入するとともに、複数言語に対応可能なスタッフを配置するなど、外国人来訪者への配慮がなされている。各種研修にも積極的に参加して、コンプライアンスの遵守の体制を整えるとともに、個人情報の保護については、個人情報の保護に関する法律や高松市個人情報保護条例、各種関係法令を遵守して、適正な管理運営に取り組んでいた。支出を可能な限り抑えた健全な経営を行っており、今後も、更なる賑わいの創出やサービス向上、経営の効率化に努めていただきたい。		A