

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	倉敷市倉敷物語館
(2) 指定管理者	所在地 倉敷市白楽町 2 4 9 - 5 名称 倉敷まちづくり株式会社 代表者 代表取締役 岡 莊一郎
(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 3 年 4 月 1 日から令和 4 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「施設の清掃状況」及び「利用者増加に向けた取り組み」に重点を置き、評価を行った。</p> <p>清掃状況については、日々の清掃作業によって屋内、屋外ともに清潔に保たれ、利用者アンケートにおいても清潔感に対する満足度(「満足」・「ほぼ満足」と回答)が 9 9 % に達するなど、非常に高い評価を得ていた。</p> <p>また、コロナ禍であっても実施可能な自主事業を数多く企画(年間 1 7 件)し、ホームページを活用した情報発信を行うなど、利用者増加を目指した積極的な取組が見られた。また、職員全員が「倉敷市おもてなしマイスター」の資格を取得するなど、コロナ禍での施設の臨時休館期間を有効に活用していた。</p>	総合評価
		S
(2) 指定管理者の自己評価	<p>倉敷物語館は本年度で開館 1 3 年目を迎えるが、令和 2 年度より急拡大した新型コロナウイルス感染予防対策は依然、緩むことなく本年度も緊急事態宣言やまん延防止重点措置法等により約 2 ヶ月に渡り臨時休館を余儀なくされた。</p> <p>このような環境のもと、本年度は「清潔感のある施設」および「利用者の増加」に向けた取組に重点を置き運営に務めた。清潔感のある施設を保つために常に清掃会社と連携し、また年に一度のワックス掛けや庭木の剪定も欠かさず実施した。清掃員では手の届かないところは職員で美化に務めた。おかげでアンケート調査では「施設の清潔感」においては 9 9 % が「満足」「ほぼ満足」の評価を頂いた。2 つ目の利用者増加の取組とし</p>	

	<p>て、展示室を利用した自主事業による展示・イベントを年間17件実施して観光客や利用者を楽しんで頂いたうえ、HPも活用した利用促進活動も実施。また利用者増加の手段として職員自身も、接客のスキルアップとして全員が「おもてなしマイスター」認定を取得し、あらたに「岡山おもてなしエキスパート」認定を取得したうえ、それぞれ英会話養成等の自己啓発に励み、利用者増加に貢献した。</p> <p>令和4年度も感染症対策を充分講じた上、引き続き清掃の行き届いた清潔感ある施設及び職員のスキルをあげて、更なる利用者の増加に努めて参りたいと思います。</p>
(3) アンケート結果の概要	<p>「全体の満足度」は、99%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。</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」）の満足度についてもいずれも97%以上と、高い評価が得られており、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	<p>倉敷物語館入館者数</p> <table border="0"> <tr> <td>令和3年度</td> <td>令和2年度</td> </tr> <tr> <td>155,665人</td> <td>173,436人（前年度比89%）</td> </tr> </table> <p>施設（貸室）利用件数</p> <table border="0"> <tr> <td>令和3年度</td> <td>令和2年度</td> </tr> <tr> <td>517件</td> <td>632件（前年度比82%）</td> </tr> </table>	令和3年度	令和2年度	155,665人	173,436人（前年度比89%）	令和3年度	令和2年度	517件	632件（前年度比82%）
令和3年度	令和2年度								
155,665人	173,436人（前年度比89%）								
令和3年度	令和2年度								
517件	632件（前年度比82%）								
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の使用許可に関する業務 ・施設等の維持管理に関する業務 ・利用料の徴収に関する業務 ・物語館の設置目的を達成するための事業に関する業務 ・物語館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（税抜）

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	18,639千円
	市からの指定管理料（委託料）	15,936千円
	利用料金	1,922千円
	その他収入	780千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	21,483千円
	主な支出	
	人件費	12,964千円
	施設管理委託費	5,174千円
	光熱水費	1,351千円
	自主事業費	784千円
	消耗品費	191千円
	修繕費	628千円
その他経費	391千円	