

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和6年度分)

施設名 松江市京店カラコロ広場、旧日銀松江匠工房
 指定管理者 一般社団法人Expe
 担当課 商工企画課
 指定期間 令和5年4月1日～令和10年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 令和6年10月にカラコロ工房がリニューアルオープンし、改修工事による休館のタイミングで指定管理業務を引き継いだ現指定管理者は多忙を極めながらも、本市と相談しながら適切に必要な業務の対応がなされた。テナント募集からオープン後のテナント会結成、運営状況のヒアリングまで入居者と関係性の構築ができていた。また、イベントは様々なターゲットを狙いにしたものを企画し、内容は創意工夫がなされていたことで、来館者数の伸び率に確実に効果が表れていた。 【課題、改善点等】 利用者等へのアンケートについては、独自の手法により実施されていたものの、市が示したモニタリング方法(施設内へのアンケート常設、貸館等の利用者への随時調査)では実施されていなかったため、次年度以降の改善が必要である。 また、カラコロ工房来館者数の目標値22万人に対し、実績値183,656人と達成率は83%であった。今後、定期的なイベント実施の継続と平日や夜間の集客に注力してもらいたい。あわせてレンタルスペースの利用増加に向けて長期イベントや継続利用に繋がる定期講座などの誘致や営業を行ってもらいたい。
---	---	--

指定 管理 者	A	【優れていると評価した点】 MEO対策の一環としてGBPを活用したアンケートに対し多くのご意見をいただき、管理体制、イベント等の運営に反映することができた。 自主イベント及びカラコロ工房・広場を活用した持ち込みイベントを含め協力者及び連携先と目的、コンセプト等十分に検討し多くの市民及び観光客に参加し楽しんでもらえる企画ができた。またこのことが入館者数の増加につながった。 自主事業である「おせわさん」の観光体験コンテンツは人気を集め、特に松江を代表する文化・食の体験として和菓子作り体験と抹茶体験を組み合わせたプログラムは松江観光の定番化しつつあり、県外や海外の旅行者から予約が増えている。 【課題、改善点等】 フードホールの宣伝活動はHP、紙媒体等を使って実施しているが、まだ認知度が上がらないのでSNSの内容を更に充実しより多くの層に情報を届ける必要がある。イベントに関する告知もターゲット層により手法を検討したい。
---------------	---	---

2. 施設利用の増減について

広場については利用回数の基準値は上回ったものの、目標値にたいしては71.7%にとどまったことは課題として受け止め、次年度以降さらに多くの利用者を呼び込めるよう努めたい。

工房は半年の運営で特に冬場の対策を更に検討する必要性を感じた。テラスエリアでのイベントが荒天により再三中止となったことは想定していたより悪い状況であった。今後の特に冬季のイベントに関する企画は実績を十分踏まえ検討したい。

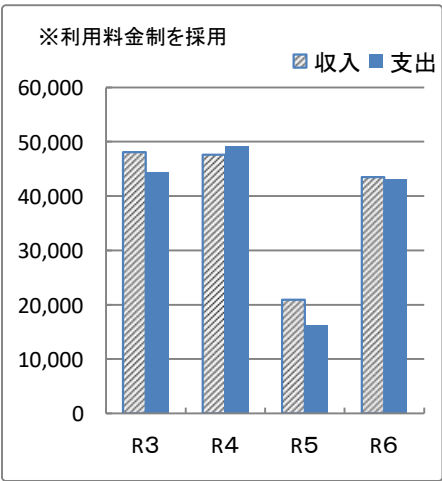
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度		R3	R4	R5	R6
施設の 収 支	収入	48,059	47,620	20,935	43,458
	うち指定 管理料	30,800	32,604	17,400	29,500
	うち 利用料	14,250	12,059	3,497	12,943
	支出	44,489	49,210	16,196	43,045
	差引	3,570	△ 1,590	4,739	413

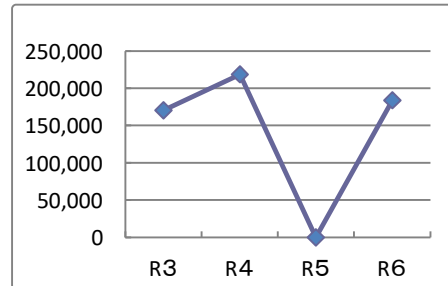
上記以外の市の収入、支出

市の 収 支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	853	1,311	495	1,493
	うち市の 修繕費	794	0	495	0



(2) 利用者の推移

(人)			
R3	R4	R5	R6
170,318	218,526	0	183,656



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準値に対する達成度 C/A
アウトプット	カラココ工房来館者数(人/年)	350,000	220,000	183,656	83.5%	52.5%
	カラココ広場利用件数(件/年)	40	60	43	71.7%	107.5%
	利用者アンケート満足度(500人以上)(%)	70	70	0	0.0%	0.0%
アウトカム	中心市街地の活性化、賑わい創出(通行量/人)	5,000	5,000	6,242		
				達成度平均	51.7%	53.3%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 コロナ及びリニューアル工事期間により認知度が下がった状況からの半年間の運営で多くのイベント開催や冬季の利用促進策を様々試行錯誤し、一定の入館者数を得たことは評価できる。イベント運営はフードホールという会場の特異性があるため、テナントの売り上げを損ねず、更にテナントと協力できる内容を常に考慮し企画運営に努めた。	【達成度の原因・分析】 約1年半の休館による施設認知度の低下やリニューアルした施設の周知不足、また、コロナ禍を経て観光や飲食の需要やあり方が変化したことなどの理由により目標値の達成に至らなかったと推察する。 また、リニューアルオープン後、冬季(閑散期)を迎えたことも苦戦した要因と捉えており今後は閑散期対策を充実化させていく必要がある。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
80	①満足している 60件(75%) ②どちらともいえない 15件(18%) ③満足していない 5件(6%)	①良い ・建物が綺麗だった。 ・イベントが楽しかった。 ・和菓子作り体験が楽しかった。 ②苦情 ・駐車場が停められなかった。 ③要望 ・提携駐車場があればいい。

(4) 住民サービス向上の事例

子供向けイベントをはじめ、多くの層に楽しんで参加してもらえる企画を実施した。その結果認知度が上がったことで、工房の利用方法などの情報も伝わり、サークル活動や学習の場としての利用が増加した。
和菓子作り体験及びお茶体験の利用が増え伝統文化に触れる機会が増えた。特に親子での参加や学生の参加により松江の伝統文化を再認識してもらえたと感じる。

3. 自主事業

市の評価	10月より実施場所をカラコロ工房に移行した「おせわさん事業」は約30件の体験メニューがある中で「和菓子作り体験」、「お茶体験」が事業を牽引していた印象を受ける。 原則、事前予約制だが、受入枠に空きがあれば週末は施設に訪れた人が予約なしでも体験に参加できる仕組み(ウォークイン)を取り入れ、機会創出の工夫がなされていた。 また、同事業により松江の伝統文化を体験できる施設となっており、さらなる体験件数の増加に取り組んでもらいたい。
実施状況	和菓子作り体験及びお茶体験に加え手仕事を体験できるコンテンツを常に運営している唯一の施設として認知されつつある。松江の伝統文化をここに来れば体験できる、という環境を作り市民及び観光客にその価値を提供することが出来ている。 八雲塗り、めのうアクセサリー作りなど周囲の事業者と連携した体験コンテンツの造成を継続している。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	B
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	B	B
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	A	A
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	B	B
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	A	A
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	B	B
清掃業務	B	B
機械設備等の保守点検	B	B
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	B	B
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	B	B
備品の管理	A	A