

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5年度分)

施設名 松江勤労者総合福祉センター
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 定住企業立地推進課
 指定期間 令和5年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	S	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に努めた点。特に、施設の修繕に係る応急や協議等に協力した点。 ○光熱水費の上昇対策として、室温や水温を適宜調整したり、シャワーや照明などを省エネ機材に交換し、光熱水費の抑制に努めた点。 ○利用者ニーズを把握するためにアンケートや声かけを行い、利用者の要望が高いものから改善の計画策定を行い、実行された点。 ○施設への来館者数や会議室等の貸館の年間利用者数、貸館利用料収入等、令和4年度に引き続き回復傾向が続いている点。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○基本協定書にあるアウトプット指標のいずれも満たしていないため、達成を目指していく必要がある点。 ○ホームページやSNS等を活用した情報発信の強化に努め、テルサホールのリピーター確保と新規顧客の開拓をしていく必要がある点。
---	---	---

指定 管理 者	S	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設や備品の老朽化が進んでいるが、安全面に影響あるものへの修繕を優先的に実施し、施設を安心して利用して頂けるよう心掛けた。 ○松江市交通局の委託事業として市営バス定期券販売等を継続し、市民サービス向上に努めた。 ○毎朝、朝礼後にスタッフが事務所内の清掃やテルサ周辺のゴミ拾い等の美化活動を積極的に行った。 ○貸会議室にオンライン会議等が行いやすい環境を整え、利用者からも好評頂いた。 ○積極的にアンケートや声かけを行い、利用者の要望が高いものから改善の計画策定を行い実行した。 ○水光熱費の上昇対策として、室温、水温を適宜調整するとともに、シャワーや照明などを省エネ機材に交換し、水光熱費の抑制に努めている。 ○1月～3月の開館を1時間早め、7時30分からに変更し、寒い中バス待ちをされる方向けの待機場所として解放した。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○スポーツクラブの水光熱費、駐車場費用の増加に対応した持続可能な収支達成。 ○施設利用料金、利用者ともに回復してきているが、コロナ前の水準には至っていない。人件費・光熱水費の上昇の影響を受ける中、持続可能な運営の為にさらなる利用促進と、光熱水費の抑制に取り組む必要がある。
---------------	---	--

2. 施設利用の増減について

○施設への来館者数は680,350人で対前年度比88,345人の増(約15%増)となった。

○会議室等の貸館の年間利用者数は112,196人で対前年度比7,291人の増(7.0%増)、貸館利用料収入等は100,280,499円で対前年度比5,343,907円の増(5.6%増)となった。

○そのほか、ホール・会議室等利用件数や、施設全体の利用料収入においても、令和4年度に引き続き回復傾向が続いている。

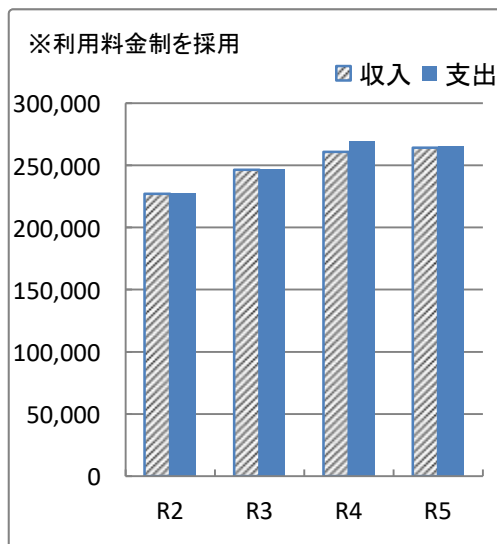
○新型コロナウイルスが第5類に移行し、会議やイベントの開催も活発となってきている一方、対面とオンラインのハイブリットで行うイベントも多く、本施設はオンライン設備が整っていることが、たくさんの方に利用いただいている大きな要因となっているのではないかとと思われる。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の 収支	収入	227,211	246,453	260,855	264,128
	うち指定 管理料	126,329	119,598	104,972	115,316
	うち利用 料	62,375	80,862	94,938	100,280
	支出	227,211	246,544	269,395	265,482
	差引	0	△ 91	△ 8,540	△ 1,354

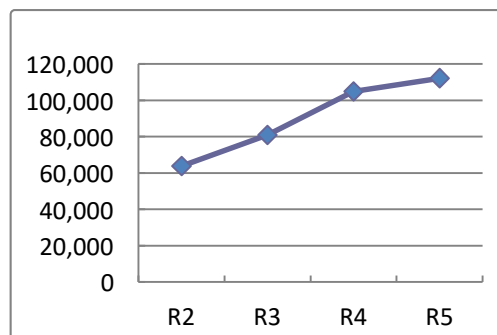
上記以外の市の収入、支出

市の 収支	収入(使用料)	1,802	1,801	1,982	2,515
	支出	35,561	38,764	52,140	26,943
	うち市の 修繕費	35,561	38,764	52,140	26,943



(2) 利用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
	63,858	80,932	104,905	112,196



【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 : 当該年度の実績の値

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	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	①年間施設利用料金(千円)	102,518	102,600	100,280	97.7%	97.8%
	②年間施設利用者数(人)	143,669	144,000	112,196	77.9%	78.1%
アウトカム	施設利用満足度	85.5%	88.0%	84.5%		
				達成度平均	87.8%	88.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	<p>【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】</p> <p>○利用料金は基準値・目標値ともにほぼ達成出来ている。要因として新型コロナウイルス5類移行や、オンライン設備を充実させた事が考えられる。利用者数については、反対にオンライン設備充実などにより、会議などに来館せずとも参加出来るようになり、前年度比では増加しているものの、基準値などの達成には至らなかった。今後もアンケートや直接の要望などから利用者のニーズを捉え、それらを実現させていくことが利用者の満足度を高め、リピーターを生み目標達成につながると考える。</p>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <p>○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに前年度からは増加しているが、コロナ禍前の水準には戻っておらず、基準値及び目標値を下回った。引き続き、利用者の声やニーズの把握を通して、サービスやリピート率の向上に努めていくとともに、積極的な広報活動等による新規顧客の開拓を行っていく必要がある。</p> <p>○また利用者の方が常に安心して利用いただけるよう、適宜施設管理を行っていく必要があると考える。</p>

(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
291	①満足している 246件(84.5%) ②ふつう 39件(13.4%) ③満足していない 6件(2.1%)	①良い ・トイレの案内が廊下にある良かった ・施設は清潔で利用しやすい ・職員様の対応がとても良く利用しやすいです。 ・ご対応して頂いた方は大変親切で非常に助かった ・設備の使い方が分からなくても職員が対応して助かった ②苦情 ・キャンセル料が発生する時期が早いので予約のハードルが高い ・区分制の予約が不便 ・3つの時間に割る意味が分からない。 ・案内表示がもう少し大きければなおよかった ③要望 ・一週間前に申込状況のメールが入ると助かる ・ネットで完了できるようにすべき

(4)住民サービス向上の事例

- (継続) 市営バス定期券作成・バスカード等の販売を実施した。(松江市交通局委託)
- (継続) 冬期(1月～3月)は開館時間を一時間早め午前7時30分とし、バス待ち等のお客様が寒い日でも館内で過ごせるようにした。

3. 自主事業

市の評価	<ul style="list-style-type: none"> ○さんびるシアター(映画上映)は松江市初の上演作品や、近隣の映画館ではあまり上映されていない作品を選定し、多くの方に来場いただけるよう工夫している点は高く評価できる。 ○市営バス定期券や、令和4年度に開始した高齢者ICOCAの作成は、駅前ということもあり多くの方に喜んでいただいております、利便性の向上に寄与していると考えられる。 ○テルサスポーツクラブは、物価や燃料費高騰の影響から料金の一部改正を行ったことで会員数は減少したが、会費収入は回復傾向にあり、引き続き持続可能な収支の達成に努めていく必要がある。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○スポーツクラブ事業 < 通年(月曜定休日) > ○映画上映会(さんびるシアター) < 毎月第4土曜日 > ○カフェ運営事業< 通年 > ○第1回高校生アートパフォーマンスバトル< 9月10日 > ○復興支援ライブ「届け！！まつえ～る」< 10月7日 > ○テルサdeマルシェ< 10月7日、12月23日 > ○クリスマスイルミネーション点灯式< 11月24日 > ○クリスマスイルミネーション< 11月24日～1月16日 > ○ドームシアターの有効活用< 11月26日 >

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	A
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	A	A
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	B	B
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切な組織・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	A	A
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
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