

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	【優れていると評価した点】 ○利用者に対して実施したアンケートで約9割の利用者が施設の利用しやすさや清潔さについて「満足」又は「まあまあ満足」と回答している点。 ○ネット予約システムについて積極的に周知活動を行い、貸館の利用促進、利便性向上を図った点。 ○冬季に高速バス利用者の方のためにテルサの開館時間を早めるなど、常に利用者のサービス向上に 取り組んでいる点。 ○利用者ニーズを把握するためにアンケートや声がけを行い、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。 ○停電があった際に利用者に対して迅速に不安を与えることなく対応し、その後に反省点を洗い出しマニュアルを改定した点。 【評価できない、または改善すべき点】 ○テルサスポーツクラブは、令和5年度に料金の一部改正を行ったこと等により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。
---	---	---

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○施設利用料金が前年に対して大きく増加した。周辺施設の休館も影響したと思うが、リモート環境整備などによる利便性の向上も利用増につながったと考える。 ○施設・設備の老朽化が進んでいるが、利用者に影響の大きいものから修繕を実施し、安心して利用できるよう務めた。 ○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務めた。 ○朝礼後に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。 ○館内照明のLED化を順次進め、光熱費の低減に務めた。 ○冬季(1月～3月)の開館時間を1時間早め、主にバス待ちをされる方の待機場所としてアトリウムを解放した。 【課題、改善点等】 ○スポーツクラブの水道光熱費、駐車場費用の増加に対応した持続可能な収支達成。
-------	---	--

2. 施設利用の増減について

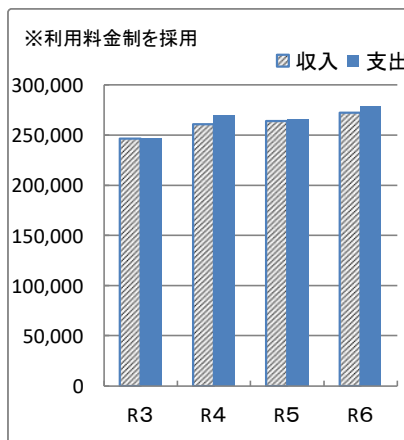
○施設への来館者数は728,643人で対前年度比48,293人の増(約7%増)となった。 ○会議室等の貸館の年間利用者数は113,483人で対前年度比1,287人の増(1.1%増)、貸館利用料収入等は105,412,295円で対前年度比5,131,796円の増(5.1%増)となった。 ○利用件数は前年を下回ったが、学会など1件あたりの規模が大きな利用が増えており、件数が減る中での利用料増加へつながった。 ○基本協定書にあるアウトプット指標(年間利用者数:143,669人以上、年間施設利用料金:102,518千円以上)について、年間施設利用料金指標を達成したことを評価し、年間利用者数指標達成を目指して、引き続き連携を続けていく必要がある。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度	R3	R4	R5	R6
収入	246,453	260,855	264,128	271,990
うち指定管理料	119,598	104,972	115,316	115,171
うち利用料	80,862	94,938	100,280	106,061
支出	246,544	269,395	265,482	278,506
差引	△ 91	△ 8,540	△ 1,354	△ 6,516

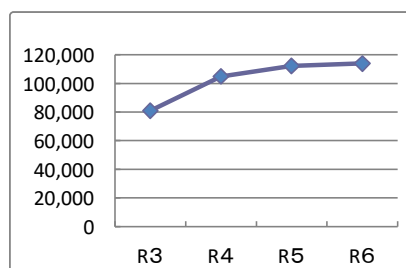
上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	1,801	1,982	2,515	7,039
支出	38,764	52,140	26,943	29,496
うち市の修繕費	38,764	52,140	26,943	29,496



(2) 利用者の推移

	R3	R4	R5	R6
(人)	80,932	104,905	112,196	113,848



【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	106,300	105,412	99.2%	102.8%
	②年間施設利用者数(人)	143,669	148,000	113,848	76.9%	79.2%
アウトカム	施設利用満足度	85.5%	89.0%	83.8%		
				達成度平均	88.0%	91.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【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】 ○利用料金は基準値・目標値ともにほぼ達成できた。前年より増加した要因としては、オンライン設備を充実させたことによりリモート利用が増えたこと、くにびきメッセが改修工事のため一部休館したことなどが挙げられる。また同様に利用者数も昨年よりは増加しているものの基準値・目標値には届かなかった。利用満足度についても達成できていないため、今以上に利用者ニーズを把握し、応えていく必要があると考える。	【達成度の原因・分析】 ○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに前年度から増加しており、特に利用料金については目標値をほぼ達成している。他施設の休館の影響で利用が増えたことが要因の一つと考えられるが、これを機に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。

(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
266件	①満足している 223件(83.8%) ②ふつう 41件(15.4%) ③満足していない 2件(0.8%)	①良い いつも親切に対応してくださってます 対応が早くて、丁寧 いつも清潔に維持されています 古さはあるが綺麗にされている 駅から近いし、駐車場の利便もよい とても快適に利用できました ②苦情 テルサ利用であっても駐車場の割引がない 駐車場が少ない 会場はテーブルが低い スクリーンを下ろすとホワイトボードが使えなくなるのが不便 ③要望 駐車料金の割引があると嬉しい 鍵の使用は30分前くらいにしてほしい クレジットカードを利用させてほしい

(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	○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を高く評価している。 ○市営バス定期券や、令和4年度に開始した高齢者ICOCAの作成が、公共交通機関で訪れやすい駅前でき、利便性の向上に寄与している。 ○テルサスポーツクラブは、令和5年度に料金の一部改正を行ったこと等により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	○スポーツクラブ事業 <通年(月曜定休日)> ○カフェ運営事業<通年> ○復興支援ライブ「届け!! まっえ〜る」<6月1日> ○テルサdeマルシェ<8月17日、3月8日> ○クリスマスイベント<12月26日>	○映画上映会(さんびるシアター) <毎月第4土曜日> ○第1回高校生アートパフォーマンスバトル<5月25日> ○ドームシアターの有効活用<7月7日、1月18日> ○ウィンターイルミネーション<11月22日～1月19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	B	B
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	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)	A	A
備品の管理	A	A