

## 指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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2年4月1日～令和5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"> <li>○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。</li> <li>○各種、新型コロナウイルス感染症対策を実施し、松江市と連携しながら、利用者の安全確保に努めた点。</li> <li>○ネット予約システムを導入し、ネットを通じて24時間空室確認・予約ができるようにし、利用促進、利便性向上を図った点。</li> <li>○館内でWi-Fi未整備エリアであったB1F、7FドームシアターにWi-Fi環境を整備し、全館でWi-Fiを利用できるようにした点。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルスの影響が大いにあるが、利用者の方が、より安心して、気軽に利用いただける、仕組み、システムづくりを提案し、施設全体の利用促進につなげる必要がある。</li> </ul>
---	---	--

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"> <li>○スタッフのマスク着用、検温、飛沫感染防止板の設置、館内共用部および会議室の定期的な消毒、来館者への手指消毒の呼びかけ、貸室の換気等の徹底を継続、安全対策の取り組みについてお客様への広報およびニーズ調査を行い、利用促進を図った。</li> <li>○お客様の声を受け、本年度は本申込までネットで全てできるようシステムを改善し、利用促進、利便性向上を図った。</li> <li>○担当課と連携し、入居事業所・施設に関わる業者等との様々な問題の整理や業務効率の改善等に努めた。</li> <li>○エレベーターの老朽化に伴い、リニューアル工事が行われた。安定性、安全性が確保され、利用者からも評価いただいている。</li> <li>○館内でWi-Fi未整備エリアにWi-Fi環境を整備し、利用者の方に全館でWi-Fiを利用していただけるようにした。</li> <li>○積極的にアンケートや声掛けを行い、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。</li> <li>○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。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設利用料金、利用者とも回復傾向にはあるが、コロナ禍前と同水準までには至っていない。また、光熱水費の単価上昇の影響を受け、支出が大きく増えている。持続可能な運営のためには、収支の均衡が不可欠であり、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。</li> </ul>
---------------	---	--

### 2. 施設利用の増減について

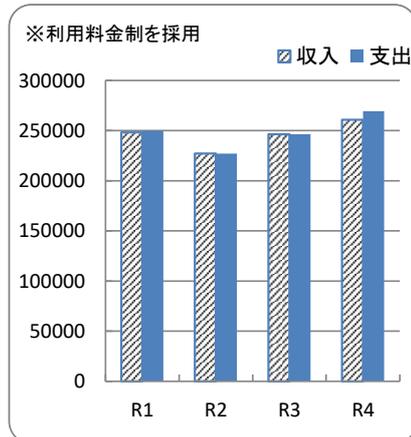
○会議室等の貸館利用者数は、令和4年度104,905人で対前年度比23,973人増(129.6%)となった。  
 ○利用料収入は94,936,603円と対前年度比14,071,604円の増(117.4%)となった。  
 ○ホール・会議室利用件数については、コロナ禍以前の令和元年度と比較しても利用が大きく戻ってきている。コロナ禍以前の令和元年度比96.9%と徐々に会議やイベント開催も再開された中で、施設の安全性を確保することでたくさんの方に利用いただいたことが要因であると思われる。

#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

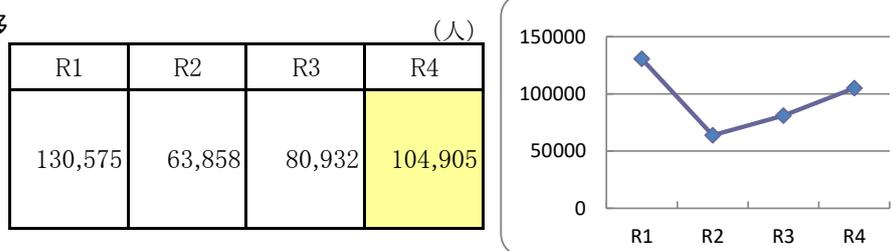
項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設 の 収 支	収入	248,251	227,211	246,453	260,855
	うち指定 管理料	106,558	126,329	119,598	104,972
	うち利用 料	97,037	62,375	80,862	94,938
	支出	249,892	227,211	246,544	269,395
	差引	△ 1,641	0	△ 91	△ 8,540

上記以外の市の収入、支出

市の 収 支		R1	R2	R3	R4
収入(使用料)		8,356	1,802	1,801	1,982
支出		51,193	35,561	38,764	52,140
うち市の 修繕費		51,193	35,561	38,764	52,140



(2) 利用者の推移



【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)	99,103	109,607	94,938	86.6%	95.8%
	②年間施設利用者数(人)	135,999	140,000	104,905	74.9%	77.1%
アウトカム	施設利用満足度	89.9%	90.0%	90.0%		
				達成度平均	80.8%	86.5%

	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>○利用者数、利用料金ともにコロナ禍前の水準に戻りつつあるが、利用者数が戻りが少ないのは、余裕をもった混雑しない集客、会議人数設定や大規模イベントが少ないことが要因と思われる。利用満足度が前年度と比べ4ポイント増となったが、全館のWi-Fi環境整備や全てネットで完結する申込システムの構築を行ったことなど、今後もお客様の要望にすぐに細かく答え、利用満足度を高めていくことが、リピーターを生み目標達成につながると思う。</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新型コロナウイルス感染症の影響を受け、基準値及び目標値を下回った。</p> <p>○利用者の方が、より安心して、使用できるように運営するとともに、自主事業を含め、利用促進につながる施設づくりをする必要がある。</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
211	①満足している 190件(90.0%) ②ふつう 18件(8.5%) ③満足していない 3件(1.4%)	①良い ・明るい態度で接しられる ・対応が丁寧 ・電話での確認もすぐ対応してもらった ・機器が新しく使いやすい ・大会議室の両サイドのモニターが良かった ・クーラーが入っていて有難かった ②苦情 ・会議室は涼しかったがロビーが暑い ③要望 ・部屋の場所の提示があると分かり易い

## (4)住民サービス向上の事例

<p>○(新規・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。ICOCA定期券の発行に加え、高齢者優待ICOCAの発行も開始した(松江市交通局委託)</p> <p>○(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。</p> <p>○(新規・継続)24時間空室確認・予約ができるシステムを、要望に応え、本申込までネットのみで完結できるものに改良し、利用促進、利便性向上を図った。</p>
---

## 3. 自主事業

市の評価	<p>○スポーツクラブ事業は、新型コロナウイルス感染症の影響で会員数が一時期激減(令和元年当初752人→令和3年度当初573人)したが、休会者のPR等集客対策を施し、令和4年度末は715人となっている。</p> <p>○その他の自主事業については、クリスマスイルミネーションを実施し、小さな子どもから大人まで幅広い年齢層の集客に成功したことをはじめ、テルサdeマルシェの初開催をはじめ、1回アトリウムでのカフェの継続運営等、駅前の賑わい創出に寄与した点は特に評価できる。</p>
実施状況	<p>○スポーツクラブ事業 &lt;通年(月曜定休日)&gt;</p> <p>○映画上映会(さんびるシアター) &lt;毎月第4土曜日&gt;</p> <p>○カフェ運営事業&lt;通年&gt;</p> <p>○松江駅前アートジャック展作品展示&lt;9月11日～9月25日&gt;</p> <p>○クリスマスイルミネーション点灯式 &lt;11月21日～12月25日&gt;</p>

## 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	A	A
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