

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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	【優れていると評価した点】 ○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。 ○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。 ○新たに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。 ○お客様の要望に応え、大・中会議室の映像システムの整備を行った点。 【評価できない、または改善すべき点】 ○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。
	S	【優れていると評価した点】 ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、スタッフのマスク着用、検温、飛沫感染防止板の設置、定期的な消毒、手指消毒の呼びかけ、換気の徹底に加え、各室に空気清浄機を設置した。 ○ウィズコロナを踏まえ、利用者が気軽に安心して利用できるよう、新たにネット予約システムを導入した。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。 ○松江駅前の中核施設として、「松江GENKI夜市」チケット販売に昨年引き続き協力した。今年度は各施設窓口にて発行された3万セット中、最大の販売拠点として1万1千セットを販売した。 ○築年数の経過に伴い大規模修繕が必要な時期となっている。担当課と連携し、漏水対応や中央監視装置の更新など、計画的かつ迅速に改修を進め、施設の安全確保に努めた。 ○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、ICOCA定期券の新規取り扱いを開始し、市民サービス向上に努めた。 ○リモートやハイブリット会議の増加等に伴う会議形式の変化などお客様の声をよく聞き、要望にできるだけ応えられるよう努めた中で、大・中会議室の映像システムの整備を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設利用料金、利用者とも回復傾向にはあるが、引き続き新型コロナウイルスの影響もあり、コロナ前と比べると本格的な回復には至っていない。感染拡大防止対策の徹底を継続するとともに、利用者の方が安心して、気軽に利用いただける施設としてのPRや駅前の活性化につながるイベント等を企画していきたい。

2. 施設利用の増減について

総括	○会議室等の貸館利用者数は、令和3年度80,932人で対前年度比17,074人増(126.7%)となった。 ○利用料収入は80,861,976円と対前年度比18,486,434円の増(129.6%)となった。 ※前年より利用者数・収入ともに増える結果となったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、コロナ前(H30年)と比較すると、利用者数は53.5%・利用料収入は78.6%となっている。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

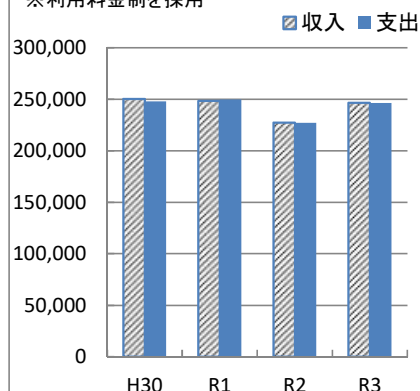
(千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	250,311	248,251	227,211
	うち指定管理料	102,000	106,558	126,329
	うち利用料	102,824	97,037	62,375
	支出	248,079	249,892	227,211
差引		2,232	△ 1,641	0
				△ 91

上記以外の市の収入、支出

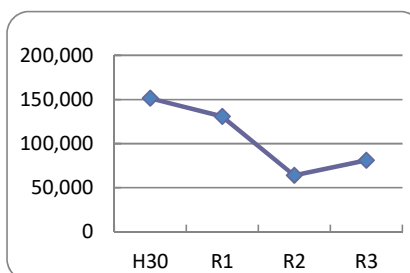
市の収支	収入(使用料)	8,641	8,356	1,802	1,801
	支出	38,318	51,193	35,561	38,764
	うち市の修繕費	38,318	51,193	35,561	38,764

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

	H30	R1	R2	R3
(人)	151,273	130,575	63,858	80,932



【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	106,265	80,861	76.1%	81.6%
	②年間施設利用者数 (人)	135,999	137,000	80,932	59.1%	59.5%
アウトカム	施設利用満足度	89.9%	90.0%	85.9%		
				達成度 平均	67.6%	70.6%

	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】 ○利用者数、利用料金ともに、前年度からは増加しているものの、基準値、目標値は下回る結果となった。今年度新たに導入したネット予約システムや空気清浄機の設置、映像システムの整備等はお客様からも評価をいただいております。引き続きコロナ対策も含めた安心安全で利用しやすい施設づくりを進めていきたい。併せて、コロナの先行きは見通せない中、コロナ禍においてもホール会議室等を利用いただける環境、企画・運営を利用者の皆様とともにつくり、利用者数、利用料金の回復、増加を図っていくことが必要と考える。	【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新型コロナウイルスの影響を受け、基準値及び目標値を大きく下回った。 ○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、コロナ後を見据えて、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。

(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
276	①満足している 237件(85.9%) ②ふつう 35件(12.7%) ③満足していない 4件(1.4%)	①良い ・スムーズに対応していただいた ・以前より大幅に改善されたと思う ・細やかな配慮が伺える。案内は分かり易い。清潔で綺麗である ・とても便利でありがたい ・コロナ対策等、今のまま対策をお願いしたい ・利用手続きができていたと思っていたが、できておらず電話をもらい助かった ②苦情 ・会場の大きさに比べてスクリーンが小さい ・1時間延長ができず不便を感じている ・入試試験での利用で上階の音が響き支障があった ・通信が安定しないときがあった ③要望 ・ネット予約が出来るようになったのは良いが申込書の印刷・送付も全てできるとなると良い ・案内表示のマグネットが欲しい ・各部屋の出入口への消毒液の設置 ・空調がもっとわかりやすかったら良い ・着付け教室で利用し、ドアを突然開けられる事があり、入口付近にカーテンがあった方が良い

(4)住民サービス向上の事例

○(継続および新規)市営バス定期券作成・バスカード等の販売を実施した。今年度は新たにICOCA定期券の発行も開始した(松江市交通局委託)

○(継続)松江駅前の中核施設として「松江GENKI夜市」チケット販売に協力し、約1万1千セットを販売した。

○(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。

○(新規)ネット予約システムの導入により、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。

3. 自主事業

総括	○スポーツクラブ事業は、コロナの影響で会員数が激減したが、感染症対策の徹底や、休会者のPRなどに努めた点は評価できる。 ○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やタイムカプセル開封作業を実施したが、コロナ感染拡大リスクの高いイベント(集客イベント)は中止とした。
実施状況	○スポーツクラブ事業 <通年(月曜定休日)> ○タイムカプセル開封・返送作業 ○映画上映会(さんびるシアター) <9月以降毎月第4土曜日> ○クリスマスイルミネーション点灯式 <11月25日～12月25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