

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成30年度分)

施設名 松江市ゆうあい熊野館・熊野高齢者交流サロン・八雲屋根付き多目的広場
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 観光施設課・健康政策課・スポーツ課
 指定期間 平成29年4月1日～令和2年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○利用者アンケートの結果、「満足」の割合が8.5%上昇(12.8%増)し、「不満」の割合が2.3%下降(49.8%減)した。利用者の声に耳を傾け、改善を積み重ねていった成果である。 ○また、施設の日常的な維持管理についても高い水準を保っており、評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ○前年度よりも利用者数を増加させた一方で、収支が悪化する結果となった。 ○3年間の指定期間の最終年度となる来年度は、利用者数の増加と客単価の上昇による収支改善が両輪となって好循環を生むように取組を進めていく必要がある。
---	---	---

指定 管理者	B	【優れていると評価した点】 ○毎月、アンケート結果を施設会議で協議し、お客様の要望を出来る限り実施した。 ○入湯施設では、以前から要望の多いドライヤーの増設と露天風呂の夏季対策で日除けを設置した。入浴と食事のセットプランを始め、周知と共に利用が増え好評だった。 ○宴会では、四季折々の宴会プランを作成し、八雲町内を中心に戸別訪問などの営業活動を行った。 ○自主事業ではグラウンド・ゴルフ大会を5回開催し、市内外から参加者があり、当日の食事処利用と後日宴会などでも利用をいただき施設利用の増進に貢献した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化は否めない。日常の点検を徹底し、快適な施設の提供に努めると共に、今後に向け随時更新の検討が必要である。
-----------	---	--

2. 施設利用の増減について

総括	○利用者数は、宴会施設が対前年度比88.6%、宿泊施設が同96.7%、入浴施設が同101.5%、食堂施設が同114.9%、合計で102.3%であった。 ○全体として利用者数は増えているが、客単価の高い施設の減少が響いて、指定管理業務の収支差損は昨年度から4,560千円(15.2%)悪化した。 ○一方で、自主事業については、売店の位置の変更・売場面積の拡大の効果により、収支差益が同じく567千円(12.0%)伸びた。
----	--

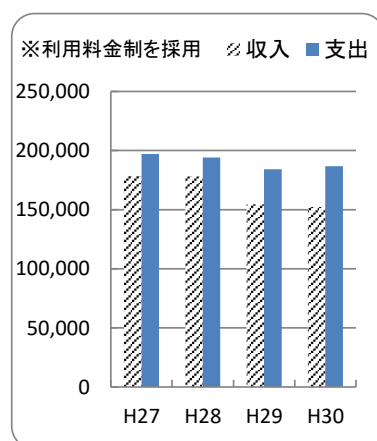
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	178,351	178,166	154,446	152,145
	うち指定管理料	7,300	18,249	18,550	17,307
	うち利用料	171,051	159,917	135,896	134,838
	支出	197,137	194,109	184,314	186,698
	差引	△ 18,786	△ 15,943	△ 29,868	△ 34,553

上記以外の市の収入、支出

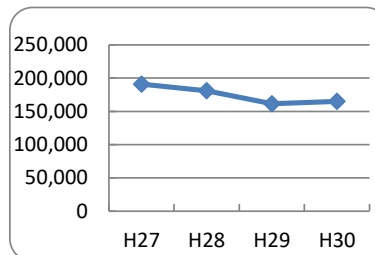
市の収支	収入(使用料)	1,017	1,109	974	1,141
	支出	13,753	7,392	10,999	6,245
	うち市の修繕費	11,142	5,974	9,014	2,360



(2) 利用者の推移

(人)

H27	H28	H29	H30
190,960	180,855	161,506	165,208



【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	利用者数(宿泊施設)	4,700	5,200	3,613	69.5%	76.9%
	利用者数(入浴施設)	131,100	146,000	131,444	90.0%	100.3%
	利用者数(食堂施設)	26,100	28,800	22,178	77.0%	85.0%
	利用者数(宴会施設)	9,300	10,350	7,973	77.0%	85.7%
	利用者数(多目的広場)	500	580	999	172.2%	199.8%
	①～③達成度の平均				97.2%	109.5%
アウトカム	八雲地区の年間観光入込客数	477,000	497,500	494,483		
				達成度 平均	97.2%	109.5%

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】 ○入浴・食事のセット券を実施し、周知と共に利用が増え、入浴と食事処両方の利用増に寄与した。 ○今後、八雲町の食材を活かした料理を考案し、提供に向け検討していく。	【達成度の原因・分析】 ○圏域の観光入込客数や宿泊客延べ数が減少傾向にある一方で、設定した目標値が相当高いものであったことが考えられる。 ○また、松江市内や出雲市内で宿泊施設の新規オープンが相次いでいる中での競争力の相対的低下が影響していると思われる。 ○指定管理者も述べている通り、食など地元固有の体験等を取り入れた差別化を図る必要がある。

(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
464	①満足している 351件(75.6%) ②どちらともいえない 102件(22.0%) ③満足していない 11件(2.4%)	①良い ・入浴の受付がレセプションに統一され更に対応がよかった。 ②苦情 ・施設・設備に対する苦情等 ⇒ 優先順位を付けて順次対応している。 ③要望 ・ドライヤーの数が足りない【対応】男女各1台増備した。 ・露天風呂の日射しが暑い【対応】着脱式の日除けを設置した。

(4)住民サービス向上の事例

○アンケートを通じた要望に応える形でドライヤーの増備、日除けの設置を行い、快適性の向上を図った。
 ○入浴と食事のセットプランを企画し、利用者の利便性の向上を図るとともに、利用促進につなげた。

3. 自主事業

総括	○グラウンドゴルフ大会や収穫祭が恒例の事業として地元に着定しており、多数の参加を得て、施設の利用者数向上に寄与している。これを、入浴・食堂・宴会施設の利用に拡大し、利用者数・利用料金収入の向上につなげてもらいたい。
実施状況	○グラウンドゴルフ大会 年3回開催 ○来て！見て！やくも収穫祭への出店 ○ロビーを利用した地域住民の作品展示会の実施

4. 特記事項

特になし。

5. 今年度の目標・課題

○現在の指定管理者の指定期間2年目となり、利用者数については減少傾向に歯止めをかけることができ評価できる。
 ○一方で、利用料金収入は前年度より1,000千円超の減少となっており、客単価の低下が生じている。
 ○利用者数の増加を図るための営業活動を継続するとともに、高付加価値のプランの造成等、収支改善に向けた取組を行うことも必要と考える。