

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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	A	【優れていると評価した点】 食堂施設においては、季節限定や新規のメニューを取り入れたことや、昨年より実施している入浴とのセットプランが好評なことから、利用者数・利用料収入の増加につながった。また、宴会施設においても、町内への戸別訪問による営業活動や、季節ごとの宴会プラン等を企画し、利用者数・利用料収入の増加につながったことは評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 3年間の指定期間の最終年度となる今年度は、3月の新型コロナウイルスによる行動自粛が下期の利用者数減少に大きく影響した結果、施設全体の利用者数が対前年度比0.5%の微減であった一方、収支は大幅悪化する結果となった。利用者数と利用料収入の増減率からすると客単価は上昇傾向にあることから、その基調を維持しつつ利用者数を増やす営業努力が必要である。
	指定管理者 A	【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、下駄箱を移動して広くし、浴場内に高い椅子を設置した。昨年度からの入浴と食事のセットプランを継続し、利用が増え好評だった。ビアバイキングでは、初めて抽選企画をして地元の方々の再利用者数を増やした。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。葬儀の関連会社との連携を図り、法要会席の利用促進に努めた。自主事業ではグラウンド・ゴルフ大会を4回開催し、市内外から参加者がおり、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。

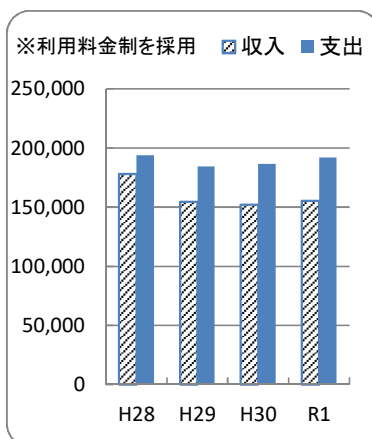
2. 施設利用の増減について

総括	指定管理業務は、決算収支▲29,868千円と大きな赤字であった。利用者数の低迷による利用料金収入の減収が顕著であり、営業強化による利用促進が急務である。 自主事業は、事業計画に対して売上が3.1倍に達し、決算収支も4,746千円確保しており、今後も売店の営業時間の柔軟な対応等、利便性向上を図ることで売上増を目指してもらいたい。
----	--

(1) 収支状況の推移

(千円)

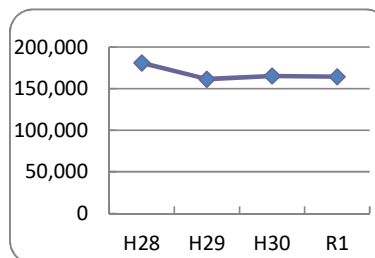
項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	178,166	154,446	152,145	155,340
	うち指定管理料	18,249	18,550	17,307	20,317
	うち利用料	159,917	135,896	134,838	135,023
	支出	194,109	184,314	186,698	191,953
	差引	△ 15,943	△ 29,868	△ 34,553	△ 36,613
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	1,109	974	1,141	1,104
	支出	7,392	10,999	6,245	5,945
	うち市の修繕費	5,974	9,014	2,360	1,149



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
180,855	161,506	165,208	164,358



【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)	4700	5,200	3,557	68.4%	75.7%
	利用者数(入浴施設)	131100	146,000	130,168	89.2%	99.3%
	利用者数(食堂施設)	26100	28,800	22,578	78.4%	86.5%
	利用者数(宴会施設)	9300	10,350	8,055	77.8%	86.6%
	利用者数(多目的広場)	500	580	757	130.5%	151.4%
アウトカム	八雲地区の年間観光 入込客数	477,000	497,500	481,596		
				達成度 平均	88.9%	99.9%

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】 前年度からの入浴・食事のセット券を実施し、入浴と食事処両方の利用増に寄与した。抽選企画付きビアバイキングが好評で、リピート率が上がった。 その他、法要等の利用促進に力を入れ、地元のお寺及び葬祭会館とのタイアップ企画等にも積極的に努めた。 今後については、今期にて指定管理者が終了となるが、今後については、やはり、観光のお客様へのアプローチ強化の意味でも、熊野大社さんとの密なるタイアップ企画や熊野館周辺の観光周遊企画などを地域と連携して進めていく必要はあると感じる。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルスの影響を考慮しつつも、達成度は▲11～32%程度と大きく届いていない。設定した目標値が相当高いものであったことも要因であるため、事業計画の検証、アンケート結果等を参考として、適正な目標設定を行い、指標向上に努めてもらいたい。

(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
	①満足している 1440件(84.7%) ②どちらともいえない 169件(9.9%) ③満足していない 91件(5.3%)	①良い :食事処メニューが多く、入浴とセットでお得 食事が美味しかった ②苦情 :入口付近の喫煙所を移動して欲しい ③要望 : 露天風呂に雨除けがほしい

(4)住民サービス向上の事例

・入浴施設について、入口下駄箱の配置変更や、浴室内の椅子を高くするなど利便性の向上を図った。
 ・季節ごとの宴会プラン等を企画し、八雲町内での戸別訪問や各企業、官公庁への営業活動を行い、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が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・宴会施設の利用にまで拡大し、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・ゴルフ大会を年4回開催した（3月予定の5回目は新型コロナウイルスの影響で中止） 八雲町地域の団体と連携した来て！見て！やくも収穫祭にて、テント販売・スーパーボールすくいを実施した 売店のレイアウト変更、商品の見直しをした

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

現指定管理者の指定期間は3年目となり、利用者数については、新型コロナウイルスの影響もある中で微減にとどまり、また利用料金収入についても、前年度に対して今年度は微増に転じていることは評価できる。
 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。