

**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 松江市京店広場(カラコロ広場)・旧日銀松江匠工房(カラコロ工房)  
 指定管理者 特定非営利活動法人松江ツーリズム研究会  
 担当課 商工企画課  
 指定期間 平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	A	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○カラコロ工房は昭和13年築の建物であり、老朽化が目立ち修繕箇所が増加してきたが、施設管理において来館者に迷惑をかけることなく迅速に対応出来た。</li> <li>○テナント会に出席するなどテナントとのコミュニケーションが取れており、テナント退去は1店舗も無く運営出来ていた。</li> <li>○近隣商店街とタッグを組み、イベント等の企画・開催が行われていた。</li> <li>○アンケート数が増加しており、アンケート結果を基に経営改善等出来ていた。</li> </ul> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○来館者数の減少。各テナントとのコミュニケーションは取れていたが、イベント開催については立案までが多く、実行に移すまでには至らなかった。</li> <li>○自主事業の工芸品販売について、随時商品の見直し等を行うことに欠けていた。</li> </ul>
---	---	--

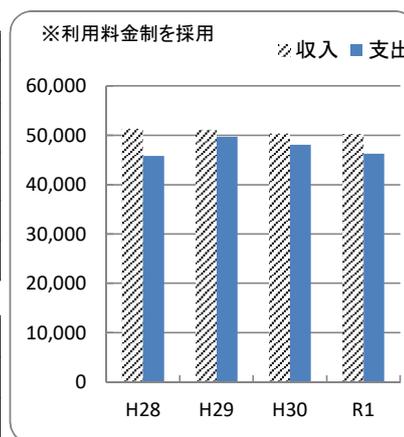
指定管理者	A	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○安全面、美観の観点でタイムリーな修繕、補修を行った。</li> <li>○レンタルスペースを利用したイベントでは、注意事項を主催者と十分意見交換し、近隣、テナントからの苦情等はほぼ無かった。</li> <li>○各委託業者には年間予定をもとに適切な管理が出来た。</li> <li>○テナント会に定期的に出席し、問題点、集客の為の立案など積極的な意見交換を行った。</li> <li>○クレームの多かった駐車場はラインテープ、看板設置で苦情は激減した。</li> </ul> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○入館者数の減少(3月コロナウイルス感染症拡大防止の為、イベント等開催を控えた影響も大)</li> </ul>
-------	---	---

2. 施設利用の増減について

総括	<p>○カラコロ工房の来館者数は302,416人と前年対比93.7%となった。4月～2月までの来館者数は前年比ほぼ横ばいだったが、新型コロナウイルスの影響により3月は前年同月比59%と激減し、年間来館者数を押し下げる形となった。カラコロ広場については、利用回数40回(前年対比57.9%)となった。</p> <p>○経営については、安定した経営が行えている。長年培ってきた経営経験から、近年は安定した経営を維持している。</p>
----	--

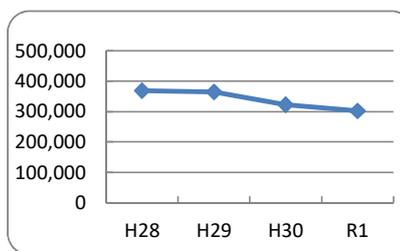
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	51,312	51,067	50,334	50,276
	うち指定管理料	31,500	31,500	31,000	31,369
	うち利用料	15,367	15,332	15,062	15,317
	支出	45,815	49,664	48,039	46,286
	差引	5,497	1,403	2,295	3,989
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,637	1,536	30,429	1,216
	うち市の修繕費	789	1,229	30,018	1,157



(2) 利用者の推移

	H28	H29	H30	R1
(人)	368,609	364,686	322,558	302,416



【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カラコロ工房来館者数(人/年)	335,000	390,000	302,416	77.5%	90.3%
	②カラコロ広場利用件数(件/年)	50	80	40	50.0%	80.0%
	③利用者アンケート満足度(%)	70%	80%	78%	97.5%	111.4%
アウトカム	中心市街地の活性化、賑わい創出	未設定				
達成度平均					75.0%	93.9%

	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に開催する「家族de日曜日」は小さな子供から大人まで楽しめるイベントとして定着。京店、南殿町共同イベントの「春・秋まつり」や水郷祭に合わせたイベントなどは周辺の賑わいがあるのが有効と感じるので次期は広場も利用した共同イベントを増やしたい。</li> <li>・よしとのTシャツオーダー展、こーたの樂がき展など新しいイベント開催は今後も定着させたい。</li> <li>・観光協会主催「アンブレラスカイ」は定着し、県外の方は勿論、市民の方も毎年楽しみにされている。</li> </ul>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カラコロ工房の年間来館者数は平成27年度の439,500人をピークに減少しており、令和元年度も目標には届かなかった。2月頃までは前年比ほぼ横ばいで推移していたが3月は新型コロナウイルスの影響により激減。各種イベントについては常に新しいイベントの企画を行い、また企画に対して十分な宣伝を行うことで、来館者数の回復を期待したい。</li> <li>・カラコロ広場利用件数は目標件数に届かなかった。カラコロ工房だけでなく、広場の利用についても利用を促すことも必要となってくる。</li> <li>・利用者アンケートについて、目標は届かなかったものの基準に対する達成度は100%を超えた。回答数についても前年の107人から増加し128人へ増加。また満足度も前年の69%から78%へ増加しており、多くの意見を満足回答へ繋げる働きが出来ている。</li> </ul>

## (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
128	①満足している 100件(78%) ②どちらともいえない 26件(20%) ③満足していない 2件(2%)	①満足(抜粋) ・平成最後の来館、親切にして頂いて有難うございます。また来ます。 ・店員さんの感じが良くて大変満足しました。 ・アンブレラスカイ綺麗でした。もっと長く見たい。 ・サイコーでした。島根の人対応がすてき。 ②普通(抜粋) ・駐車スペースがすくない。 ・子供が遊べる広場があるといいなと思います。 ③不満(抜粋) ・活気がないのでにぎやかな企画があれば良いと思いました。

## (4)住民サービス向上の事例

- 周辺商店街(京店・南殿町)で共同の春まつり、秋まつりをはじめ、地域の賑わいに寄与した。
- アイリッシュフェスティバルなど各団体と共同でイベントを盛り上げた。
- カラコロ工房で行う家族de日曜日などは、周辺住民の方にチラシを配り、参加を呼び掛けた。

## 3. 自主事業

総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「和菓子づくり体験」と「工芸品販売事業」を実施。</li> <li>○和菓子づくり体験事業は半月毎に作る花を6月から変更し、好評を得ている。HPでも頻繁に体験する和菓子を掲載し、好結果に繋がっている。</li> <li>○工芸品販売は平成25年度の売上をピークに減少基調。工芸品は他施設でも多種扱っていることもあり、「ここでしか買えない商品」を取り入れていく必要がある。</li> </ul>
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「和菓子づくり体験」・・・水曜定休日を除く毎日実施。11:00～/14:00～</li> <li>○「工芸品販売事業」・・・毎日実施。インフォメーションは周辺施設を含めた観光案内の位置づけでもある。</li> </ul>

## 4. 特記事項

- 非常用発電設備始動用蓄電池の交換修繕
- 地下機械室内排水ポンプ取替修繕
- ガーデンテラス、本館1階床穴修繕、等

## 5. 今年度の目標・課題

- カラコロ工房来館者数の回復が一番の課題である。テナントや近隣商店街と協力し、魅力的なイベントを企画し、賑わい作りをしていきたい。
- 好評をいただいているSNSを活用して、引き続きカラコロ工房の魅力を発信していく。
- 施設の老朽化はあるものの、来館者に迷惑をかけることのないよう、施設管理を徹底する。