

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 松江勤労者総合福祉センター(松江テルサ)
 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 平成29年4月1日～平成31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"> ○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については、評価できる。特に、施設の修繕に係る応急や協議等に協力した点について評価できる。 ○ホームページのリニューアル(携帯電話・スマートフォン等での閲覧がより見やすくなった。)を実施し、情報発信に努めた点について評価できる。 ○アトリウム活用のため自動車展示等を実施し、アトリウム利用のPRに繋がった点について評価できる。 ○冬季に高速バス利用者の方のためにテルサの開館時間を早めるなど、常に利用者のサービス向上に取り組む姿勢は評価できる。 ○アンケート結果で「満足・まあまあ満足」の割合が2年平均約88%であり、利用者の満足度も良好である。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○引き続きシャラビジョンやホームページ等を活用した情報発信の強化に努め、特にアトリウム、ドームシアターを活用した自主事業やスポーツクラブ事業の充実により、施設全体の利用促進につなげる必要がある。
---	---	--

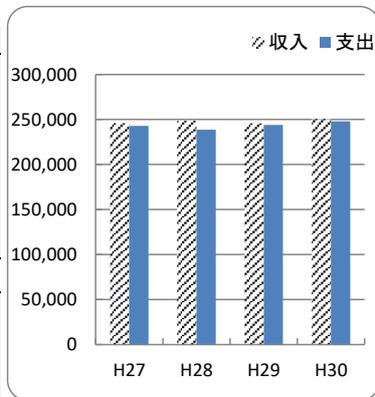
指定管理者	S	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○建物・設備の不具合を発見した際には、担当課と連携し迅速に改修を進める等、施設の安全確保に努めた。 ○松江市交通局の委託事業として市営バス定期券販売等を継続し、市民サービス向上に努めた。 ○ホームページを全面リニューアルし、スマートフォン等でも見やすいものにした。 ○館内の携帯電話通信状況を改善し、地下でも携帯電話が繋がりにくくした。 ○アトリウムでのクラシックコンサート、自動車展示等、新たなイベントを受け入れ、賑わい創出に繋がった。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○無線LANの要望が増えてきているので、館内ネット環境を改善していきたい。 ○館内の照明が暗いため、省エネと併せてLED化を進めていきたい。
-------	---	--

2. 施設利用の増減について

総括	<p>○会議室等の貸館利用者数は、平成30年度151,273人で対前年度比15,208人の増(11.2%増)となった。事業計画書の目標値である利用者数146千人を大幅に超えたことは評価できる。</p> <p>○利用料収入は102,780,358円と対前年度比567,597円の増(0.6%増)とった。前年とくらべ微増の収入となったことは評価できる。</p>
----	--

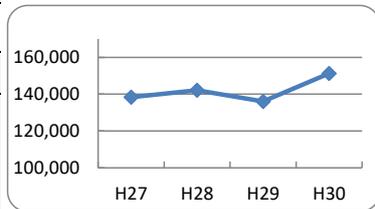
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	245,789	248,439	245,556	250,311
	うち指定管理料	100,000	100,000	100,000	102,000
	うち利用料	100,637	107,966	102,211	102,824
	支出	242,990	238,779	244,123	248,079
	差引	2,799	9,660	1,433	2,232
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	8,927	9,151	9,438	8,641
	支出	0	29,664	12,356	38,319
	うち市の修繕費	0	29,664	12,355	38,319



(2) 利用者の推移

年度	H27	H28	H29	H30
利用者数(人)	138,310	142,134	136,065	151,273



【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	94,630,000	101,933,000	102,823,548	100.9%	108.7%
	②年間施設利用者数	138,000	142,000	151,273	106.5%	109.6%
アウトカム	雇用情勢の改善 年度平均の有効求人倍率(松江管内) 1.62以上	1.62	1.87	達成度平均	103.7%	109.1%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	<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>○施設利用料金・施設利用者数ともに、前年度を上回ることが出来た。お客様の声を現場に活かす活動が実を結んだと思われる。引き続き利用しやすい施設づくりを進めていきたい。</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、基準値及び目標値を上回った。</p> <p>○テルサホールの利用が好調であり、利用者、利用料に大きく貢献している。</p> <p>○一方、ドームシアターは、映画、プラネタリウム上映(自主事業)を実施しているものの、利用者、利用料は減となっている。</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
67	<p>①満足している 59件(88.1%)</p> <p>②どちらともいえない 8件(11.9%)</p> <p>③満足していない 0件(0%)</p>	<p>①良い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋が綺麗 ・対応が良い。 ・立地が良い。 ・気持ちよく使える。 <p>②苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵の位置が高すぎる。【対応】各部屋の前に踏み台を設置し、誰でも開けやすくした。 ・照明が若干暗い。【対応】省エネと合わせてLED化を検討中。 ・上階(スポーツクラブ)から音が響く。【対応】トレーニングマシンの扱い方(器具の置き方)について、利用者に協力を働きかける。 <p>③要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の割引サービスがあると良い。 ・貸出時間の融通を効かせてほしい。 ・フリーWi-Fiがあると良い。 ・ゴミの引取りを無料でしてほしい。

(4) 住民サービス向上の事例

- (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。(松江市交通局委託)
- (新規) ホームページをリニューアルし、携帯電話やスマートフォン等での閲覧がより見やすくなった。
- (新規) 地下1階・2階でも携帯電話が使用できるよう各キャリア(KDDI、ソフトバンク)に電波状況の改善を依頼し、改善を行った。
- (新規) 1階アトリウムでの傷害事案以降、1階アトリウムの警備員の立哨時間を長くし監視強化に取り組んでいる。
- (継続) 冬期(1月～3月)は開館時間を一時間早め7:30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) 各貸部屋の鍵を開けやすいように踏み台を増設した。
- (新規) 1階アトリウムにキッズスペースを設けて利用者の利便性向上に努めた。
- (継続) 1階に喫茶コーナー(タニタカフェ)を設置し、休憩・打合せスペースとして利用できるようにした。(合わせて館内での飲食禁止を解除した。)

3. 自主事業

総括	<p>○スポーツクラブ事業をはじめ、各種事業を実施し、施設利用者増に繋がる取り組みをしていることは評価できる。</p> <p>○スポーツクラブ事業は、監視員の常時配置やマンツーマンレッスン等のサービス内容の充実を図るなど、利用者の安全性、利便性の向上に努めた点は評価できる。会員数752人(前年744人)と微増となり、施設の利用促進に繋がっている。</p>
実施状況	<p>○スポーツクラブ事業 <通年(月曜定休日)></p> <p>○映画上映会(さんびるシアター) <毎月第3土曜日></p> <p>○復興支援イベント(日本赤十字社島根県支部を通じ各被災地へ寄付) <6月9日></p> <p>○フリーマーケット「テルサ招福市」 <8月18日、2月17日></p> <p>○クリスマスイルミネーション点灯式 <11月22日(～12月25日)></p> <p>○クリスマスライブ、イベント <12月22日></p> <p>○テルサスポーツクラブ(通年:月曜定休日)</p> <p>○プラネタリウム上映<土日祝(長期休暇)></p> <p>○松江駅前元気まつりへの参加 <6月9日、10月27日></p> <p>○文化教室合同発表会 <12月22日></p> <p>○共催事業 「国際平和ポスターコンテスト」<10月12日～23日>、「まつえクラシックス」<10月11日></p>

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

<p>○駅前全体の賑わい創出に向けての取り組み(まつえ駅前元気まつりなど)が必要である。</p> <p>○利用者増を目指して、特にアトリウム、ドームシアターを活用した自主事業の実施を期待する。</p> <p>○ホームページ、デジタルサイネージ、シャラビジョンや情報誌等により利用者増につながる情報発信のさらなる強化が必要である。</p> <p>○施設・設備の老朽化に伴う修繕・更新について、市・指定管理者双方協議のうえ対処し、利用者の安全の確保に努める。</p>
