

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 松江市市民活動センター
 指定管理者 株式会社江友
 担当課 市民生活相談課
 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

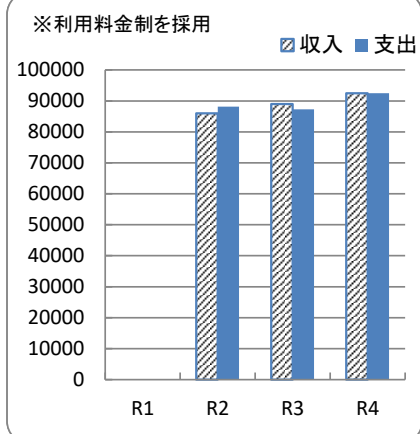
市	A	【優れていると評価した点】 ・利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に努めた点について評価できる。 ・特色ある自主事業イベントの通年的な開催により、STIC及び周辺地域の活性化と賑わい創出に努めた点について評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかる適切な感染予防対策を講じた上で、工夫を凝らしながら自主事業を実施し、集客に努めた点について評価できる。 【課題、改善点等】 ・新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが「5類感染症」になったことを踏まえ、感染対策に留意しつつ積極的に施設利用者の増加にかかる対応に努めることを求める。 ・全職員が課題発見、共有、解決を図る積み重ねを大切にし、施設機能と利用者サービスの改善充実を求める。 ・STIC及び周辺地域の活性化につながる賑わい創出の取り組みを引き続き行っていくことを求める。 ・利用者アンケートについて、施設利用者の利便性向上のため、引き続き実施をお願いする。また、令和4年度の同アンケートにおいて、評価点が低い「HP・SNSなどの情報発信」について改善し、情報発信に努め、より分かりやすく利用者に関われた施設運営を行っていくことを求める。
	S	【優れていると評価した点】 ・施設の利用拡大に不可欠なこととして当初より取り組んできた企業による利用や民間団体(特に音楽関係者)による利用が少しずつ増えている。これは交流ホールをはじめWeb対応の研修室を増やしたことや、LAB Kitchenでの音楽イベントなどがSNSなどを通じて配信され新規の利用申し込みにつながるといふ好循環を生み出しつつある。 ・館内の維持管理(定期清掃)に関して、長年ワックスを重ねてきた箇所についてワックスの剥離を実施。本来の床の色を引き出すことにより館内の明るさの向上につながった。 【課題、改善点等】 ・松江市管理時代から課題であった午前及び夜間の利用率の低さについては現在も課題として残されている。センターが市民活動団体に限らず、広く個人・団体・一般企業等でも利用可能な施設であるということをPRすることによって、一層の集客と地域の賑わい創出に取り組む必要がある。

2. 施設利用の増減について

- ・施設利用者数・利用料収入は令和3年度と比較すると両者ともに増加した。
- ・年次的にインターネット環境を整備してきた結果、令和4年度のインターネット利用者数が2,100人(令和3年度1,743人)となり増加したことは評価できる。
- ・インターネット環境や200インチスクリーンの導入等による貸館サービスの利用性が向上している点をPRし、より広く利用を呼びかけることで、更なる利用増を図りたい。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

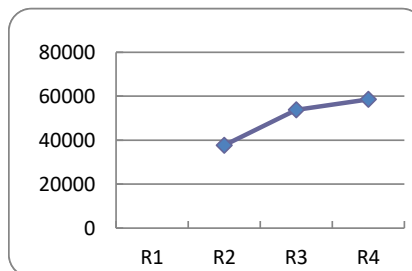
項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	85,982	88,978	92,463
	うち指定管理料のみ	65,487	67,506	67,000
	うち補填額	5,253	1,681	2,835,780
	うち利用料	7,035	9,726	11,182
	支出	88,132	87,248	92,463
	差引	△ 2,150	1,730	0
上記以外の市の収入、支出				
市の収支	収入(使用料)	5,165	5,390	5,373
	支出	39,341	9,800	10,685
	うち市の修繕費	27,736	0	0



(2) 利用者の推移

	R1	R2	R3	R4
		37,684	53,842	58,560

(人)



【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	年間施設利用料金(千円)	10,604	11,000	11,181	101.6%	105.4%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	58,560	53.2%	58.6%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数		5	1	20.0%	
				達成度 平均	77.4%	82.0%

達成度 に対する 意見	指定管理者	市
	【達成度に関与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 新型コロナウイルス感染症の影響から本年も来場者数においては目標値を下回った。しかしコロナ対応として積極的に導入したWeb会議システムや大型スクリーンにより交流ホールを利用した遠隔会議等が増加し収益を下支えた。また、LAB Kitchenで開催される音楽イベントやしらかた楽市など、1F交流広場の活用を図ったことで利用者が前年を上回った。 本年度以降はAfterコロナを見据えた更なる利用促進、情報発信、サービスの向上に向けた機能強化を、引き続き進めていきたい。	【達成度の原因・分析】 ・施設利用者数・利用料収入は令和3年度と比較すると両者ともに増加した。 ・年次的にインターネット環境を整備してきた結果、令和4年度のインターネット利用者数が2,100人(令和3年度1,743人)となり増加したことは評価できる。

(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
103	①満足している 97件(94%) ②ふつう 件(%) ③満足していない 6件(6%)	①良い ・全体的に集客について工夫されている(イベントなど) ・パソコン等の機器に不案内ですので、接続を手伝ってください感謝している ・事務所受付の皆様の対応はいつも大変丁寧で解りやすい ②苦情 ・施設に閉塞感がある(窓が狭い、シャッター等) ・キャンセル料がネックである(条件が厳しい) ・館内事業所に気遣いをせねばならず使いにくい ③要望 ・館内設備のCDカセットの音が悪い。よいものに変えて欲しい。 ・オンライン開催やハイブリッド開催のノウハウを教えてくださいと助かります ・ボランティア団体の利用について利用料のさらなる減免をして欲しい。

(4) 住民サービス向上の事例

・毎月行われる「しらかた楽市」をはじめ、民間団体や市民の協力で行われる「しらかたなかよしマーケット」「STICこどもフェスタ」、おとなの部活動チームが開催する「STICぐるぐるまつり」など、多世代が参加可能なイベントを充実させ、また定期的に開催したことによりコロナ禍での市民交流の場を提供した。

・LAB Kitchenにて夕食をしながら音楽イベントを楽しむ市民の利用が増えるなど、建物の雰囲気が変わってきたという評価をえている。

3. 自主事業

市の評価	・新型コロナウイルス感染症防止という観点からも大規模なイベントを打つよりも、小規模ではあるが頻繁にそして定期的にイベントを開催することで市民活動センターへの来訪機会を増やすことを心がけた結果、前年度を上回る集客を達成した。 ・またイベントは「館内の施設を知ってもらう機会」と位置づけ、Web対応や大型スクリーンなども活用しながら利用促進につなげるよう配慮した。
実施状況	・実施できた事業は、野菜市(しらかた楽市)、音楽祭(ピアノ解体ショー等)、公開講座(おとなの寺子屋、おとなの体験教室)、備品貸出(ピアノ、大型スクリーン)、そして新たに食を通じた交流・支援事業(LAB Kitchen)、インターネット接続サービス(Zoomを使った会議や配信など)で、参加者は約15,000名。

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	A	A
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	A	A
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	B	B
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	B	B
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)	B	B
備品の管理	B	B