

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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務めた点について評価できる。 ・自主事業である「寺子屋カフェLAB Kitchen」や「STICしらかた楽市」、「しらかたなかよしマーケット」、「STICこどもフェスタ」、「STICぐるぐるまつり」、「おとなの寺子屋」、「STICおとなの体験教室」を実施し、松江市市民活動センター及び周辺地域の活性化につながる賑わいを創出したこと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よる対応について、適切な感染予防対策を講じた上で自主事業を実施するとともに、入居事業者との連携を図り施設の管理運営を行った点について評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ・松江市市民活動センター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が求められる。 ・施設の老朽化に伴い不良箇所も多くなってきていることから、随時施設点検を行い引き続き不良箇所の早期発見、対処が求められる。
	A	【優れていると評価した点】 ・指定管理1年目の業務を点検し、外注していた施設管理業務の一部を内製化し一層のコスト削減を実現した。そしてこの削減分を原資に施設整備(ネット環境を備えた研修室の増室、一部研修室のカーペット張替えと椅子の入替、カードキー設置によるセキュリティ強化など)の充実を図り、施設の老朽化と魅力向上に対応した。また光熱費の高騰分をも吸収し施設の収支を改善した。 ・コロナ対応の中で研修室等は利用人数の制限を継続せざるを得ない状況下ではあったが、比較的換気が可能な1F(市民交流広場や寺子屋カフェLAB Kitchen)を感染に十分留意しながら活用して「しらかた楽市」やSTIC大人シリーズ(おとなの寺子屋、おとなの体験教室、大人の部活動)を定期開催し、前年度を上回る集客ならびに周辺地域の賑わい創出に貢献した。なお、イベントの開催にあたっては感染防止に留意する観点から市内全域への広報は控え、白濁地区を中心にポスティングなどを行い市民活動センターの認知度向上と集客に努めた。 ・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う好循環が生まれつつある。

2. 施設利用の増減について

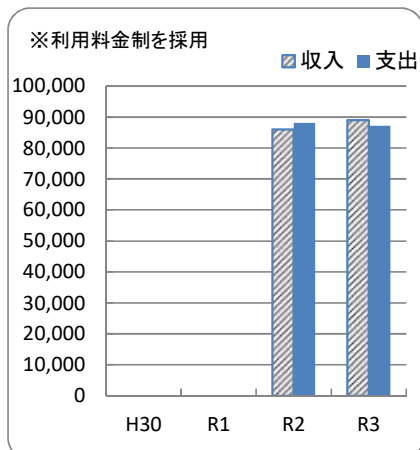
総括	令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響が継続し、施設利用者は、対前年度比142.9%の53,842人であり、目標値よりも下回っているものの令和2年度と比較すると回復した。インターネット接続が可能な研修室等を増やし、5階全ての貸館施設でインターネット接続を可能にするるとともに、市民交流広場に200インチスクリーンを導入するなど、貸館サービスの利用性の向上や利用者増に務めている。こうした点をPRし、より広く利用を呼びかけることで、更なる利用増を図りたい。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
収入			85,982	88,978
うち指定管理料のみ			65,487	67,506
うち補填額			5,253	1,681
うち利用料			7,035	9,726
支出			88,132	87,248
差引			△ 2,150	1,730

上記以外の市の収入、支出

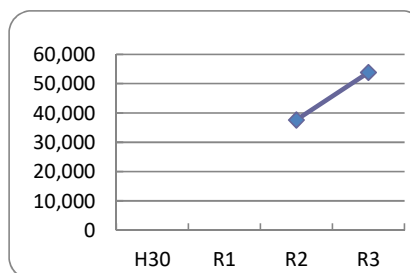
市の収入	収入(使用料)		5,165	5,390
支出			39,341	9,800
うち市の修繕費			27,736	0



(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
		37,684	53,842



【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	9,726	88.4%	91.7%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	53,842	48.9%	53.8%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数		5	6	120.0%	
				達成度 平均	68.7%	72.8%

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】 コロナの影響から本年も利用料収入・来場者ともに目標値を下回った。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した。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も前年を上回った。しかし、研修室を利用する市民団体には高齢の方も多く、コロナで活動を休止あるいは停止した団体も少なくない。こうした傾向は今後も続く予想されるため、新たな利用団体の育成や利用方法の提案を検討する必要がある。	【達成度の原因・分析】 ・令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響が継続し、施設利用者・利用料収入ともに目標値よりも下回っているものの、令和2年度と比較すると両者ともに回復した。 ・インターネット接続が可能な研修室等を増やし、5階全ての貸館施設でインターネット接続が可能にするとともに、市民交流広場に200インチスクリーンを導入するなど、貸館サービスの利便性向上や利用者増に務め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
97件	①満足している 91件(93.8%) ②ふつう 0件(0%) ③満足していない 6件(6.2%)	①良い ・窓口の対応が迅速かつ丁寧で分かりやすい ・清掃が行き届いており清潔です。 ②苦情 ・冷暖房費が高すぎる。 ・10分前でないと鍵を借りられないのは遅すぎる。 ・キャンセル料の発生が早すぎる。 ・駐車場からの導線がわかりにくい。 ・ガス器具などの説明書きが安全上必要ではないか。 ③要望 ・部活動が減免の対象になると良い。 ・冷暖房を使わないときもあるので使用後の清算にしてほしい。 ・個別空調にしてほしい。

(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にピアノを常設したことで、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

総括	・コロナ感染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。 ・実施できなかった事業は、和やか会(感染防止の観点から実施見送り)、録音・録画(利用がなかったため)

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	B	B
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	B	B
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	B	B
清掃業務	B	B
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	B	B
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)	A	A
備品の管理	A	A