

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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5年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	B	<p>【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。</p> <p>【課題、改善点等】 ○施設の適正な維持管理に努めること、施設の機能強化とサービスの向上、経費の削減と管理業務の効率化を推進することを求める。 ○引き続き、感染症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5年度と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かかれた施設運営を行っていくことを求める。</p>
---	---	---

指定 管理 者	B	<p>【優れていると評価した点】 ・施設サービスの強化、向上を図った。交流ホールのバックヤードの壁を開通し、演劇・コンサート等が利用しやすいように上手、下手側を設けました。また、交流ホールの壁面をスクリーン化(400インチ対応)し、映画鑑賞等の利便性を向上しました。 また、特色のある自主事業として「STICしらかた楽市」の他、「STIC体験教室」等を通年開催しSTIC周辺地域の賑わい創出及び維持発展に寄与することができました。 その他、業務の内製化はもとより、職員のリスクリングを行い、新たに発生する業務に対応できるように職員教育にも努めました。 利用者アンケート結果の総合評価において8割を超える満足・やや満足を得ました。</p> <p>【課題、改善点等】 今年度から市の許可を受けて貸館業務の企業等の非営利適用の拡大等の運用を開始した。企業等への利用促進には一定程度の効果はあったが、利用収入面からにおいては横ばいとなっており、更なる情報発信が必要である。</p>
---------------	---	---

2. 施設利用の増減について

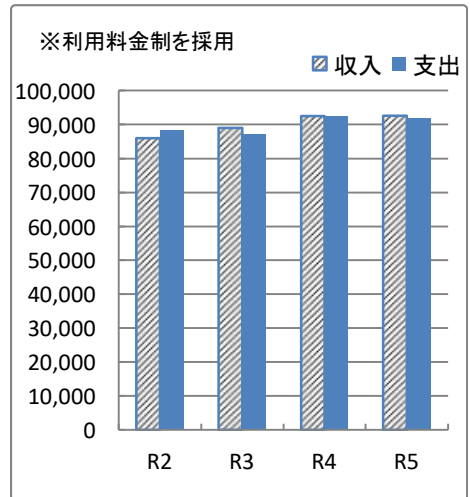
利用件数は、直営以前の増加には至っていませんが、指定管理制度導入時からは微増ではあるが、上昇しています。また、一般利用の件数も直営時代を超えています。
 学習コーナーの利用も増え、市民活動センターの利用は全体として増えています。令和4年度の利用件数は、3,220件、令和5年度の利用件数は3,344件で103.8%となっています。
 今後も、継続して積極的に自主事業を開催し、STICの魅力発信の向上に努めて、周辺地域の活性化と賑わい創出に貢献していきます。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	85,982	88,978	92,463	92,526
	うち指定管理料のみ	65,487	67,506	67,000	68,500
	うち補填額	5,253	1,681	2,836	2,887
	うち利用料	7,035	9,726	11,182	11,237
	支出	88,132	87,248	92,463	91,858
差引		△ 2,150	1,730	0	668

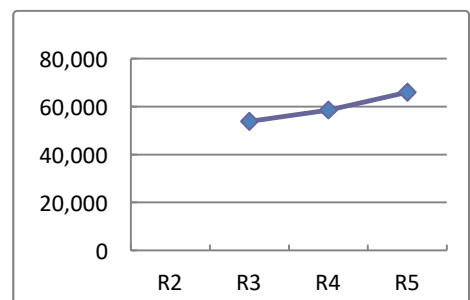
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	5,165	5,390	5,373	5,600
	支出	39,341	9,800	10,685	288,835
	うち市の修繕費	27,736	0	0	279,035



(2) 利用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
		53,842	58,560	65,980



【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	11,265	102.4%	106.2%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	65,980	60.0%	66.0%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数	2	5	0		
				達成度平均	81.2%	86.1%

	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"> ・年間施設利用料金について ①キャッシュレス決済導入による、企業、個人利用の推進 ②SNSの積極活用による、企業・個人への広報活動が当館の営利利用促進につながった。 ・年間利用者数について ①適切な情報発信による施設のPR ②特色のある自主事業の通年開催の実施 ③1つの施策だけでなく複合的な施策を組み合わせより活力や魅力のある施設運営を行い、新規利用者の発掘とリピータの獲得を目指す。 	<p>【達成度の原因・分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設利用者数・利用料収入は令和4年度と比較すると両者ともに増加した。 ○利用促進事業の結果、イベント利用が昨年度に比較して増加した点は評価できる。

(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
	①満足している 件(86.5%) ②ふつう 件(%) ③満足していない 件(13.5 %)	①良い ・対応が親切である。また、電話対応が特に良いです。 ・様々な要望が出ていると思うが、改善しようとされている姿勢が見れる。 ・清掃が行き届いて気持ちよく使っています。 ・施設内の案内表示はわかり易いと思います。 ②苦情 ・受付に時間がかかるので、対応システムを見直してほしい。 ・説明が分かりにくい時がある。 ・冷暖房費が高い。 ・上階のトイレが古い。 ③要望 ・施設の予約がインターネットで出来ると良い。 ・利用料金が高い ・研修室の窓が極端に小さいので火災等の避難時に不安がある。

(4) 住民サービス向上の事例

毎月開催している「STICしらかた楽市」をはじめ、民間団体や市民が協力して行われるイベントを実施。また、市民活動センターは市民活動と生涯学習の場として誰もが利用しやすい価格での貸室提供及び無料の学習コーナーの拡大を行った。(貸室料金については、市の許可を受けて企業の非営利適用範囲の拡大、非営利入場料徴収の通常料金適用範囲の拡大を行った。)

3. 自主事業

市の評価	「STICしらかた楽市」や「STICぐるぐるまつり」、「STICおとなの寺子屋」、「STICおとなの体験教室」を通年的に実施したことに加え、「まつえ土曜夜市実行委員会」など地域の諸団体と連携した特徴的なイベントを開催し、STIC周辺地域との連携を図るとともに、STIC来館者の増加に努めたのは評価できる。
実施状況	・特色のある自主事業として「STICしらかた楽市」、の通年開催によるSTIC周辺地域(白潟本町、寺町、天神町)の活性化とにぎわい創出、「STIC体験教室」、「STICおとなの寺子屋」等のイベント実施による共通の興味・関心と出会える場の提供。

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	B	B
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	B	B
広報活動	B	B
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	B	B
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	C	C
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	C	C
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	B	B
清掃業務	B	B
機械設備等の保守点検	B	B
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	C	C
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