

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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

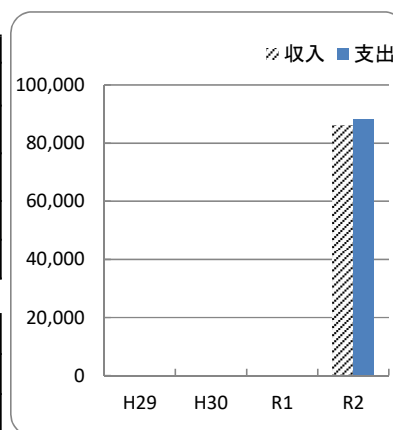
市	A	【優れていると評価した点】 ・利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に努めた点については、評価できる。特に、施設の大規模修繕に係る現場調整に協力した点について評価できる。 ・自主事業「寺子屋カフェLAB Kitchen」や「STICしらかた楽市」「おとなの寺子屋」を実施し、松江市市民活動センター及び周辺地域の活性化につながる賑わいを創出したことについて評価できる。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止による対応も入居事業者と連携し柔軟に対応している点について評価できる。自主事業に関しても、適切な感染予防対策を講じた上で実施している点について評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ・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を創出のため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】 ・コロナ対応の中で、ポストコロナに向けた利便性向上を図った。コロナによる施設閉館期間を利用し、ハード面では設備等の点検・整備を行い、照明のLED化、5Fや2Fの研修室等へのネット環境の整備、1Fの喫茶スペースにラボキッチンの開店など、施設全体の整備と機能強化を図った。 ・ソフト面では、Web上での情報提供に力を入れ、研修室の360度映像や各種書式等をWeb上で提供した。また従来行われていなかった夜間や日祝の予約・出納業務の拡充なども行い利便性をアップした。 ・経費面では公共料金をはじめ各種契約業務を見直し基本使用料の節約を図るとともに、従業員による業務の内製化を進め施設管理費用の削減と危機対応力を高めた。 ・毎月25日の「しらかた楽市」や「クリスマスマーケット」などの開催を通じ、地域との連携と賑わい創出に努めた。 ・当社の使命でもある障がい者雇用を積極的に進めた結果、見学や就労体験希望者が増加した。 【評価できない、または改善すべき点】 ・指定管理1年目ということもあり、やや独断専行した点を反省している。今後は関係各所とのコミュニケーションを密に、施設の利便性向上に向けた公民連携の可能性を探っていきたいと考えている。

2. 施設利用の増減について

総括	コロナの影響による施設閉館とその後の利用制限によって施設利用者は、対前年度比48.8%の37,684人にとどまった。スティックは窓の開閉が困難な構造のため、各種の感染防止策を施したとしても他の施設以上に厳しい利用制限をかけざるをえなかったことが利用者減の大きな原因となっている。なお、比較的換気がしやすい市民交流広場(1F)の使用は、江友による「しらかた楽市」の効果もあり前年度比143.7%の3,563人であった。また、インターネット環境を整備したことでWeb会議が可能となり、各種団体や民間企業などの利用が増えつつある。こうした点をPRし、より広く利用を呼びかけることで、利用増を図りたい。
----	--

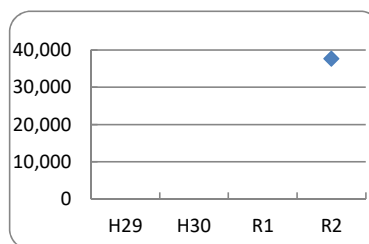
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入				85,982
	うち指定管理料				65,487
	うち利用料				7,035
	支出				88,132
	差引				△ 2,150
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)				5,165
	支出				39,341
	うち市の修繕費				27,736



(2) 利用者の推移

	H29	H30	R1	R2
				37,684



【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	7,035	64.0%	66.3%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	37,684	34.3%	37.7%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数		5	0		
				達成度 平均	49.1%	52.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【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】 コロナの影響等もあり、利用料収入・来場者数ともに目標を大きく下回った。コロナしだいでは当面厳しい状況が続くと予想されるが、コロナ対応として整備したWeb会議環境等をPRし、各種会議や研修、民間企業等の利用を増やしていきたい。また、新規の市民活動については、それを引き出すための仕掛け(大人の部活動、大人の寺子屋)を始めており、次年度以降に期待が高まっている。	【達成度の原因・分析】 ・令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、施設利用者、利用料収入ともに目標よりも大幅に下回った。 ・新型コロナウイルスの影響下においても、インターネット接続が可能な研修室等を増やしたことや交流ホールに大型スクリーンを導入し、貸館サービスの向上や利用者増に努めたことについて評価できる。

(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
100件	①満足している 94件(94%) ②ふつう 0件(0%) ③満足していない 6件(6%)	①良い ・指定管理に移行することによって、サービス等ようになった。 ・いつも親切にしてもらっている。 ・いつもトイレも洗面所もきれいにしており、気持ちが良い。 ・パンフレット等が見やすく取りやすくなった。 ・ネットで部屋の予約状況が分かる、部屋の様子も画像で確認できる。 ・食事もできるし、部屋の中(施設内)が明るくなり、清掃も行き届いている。 ②苦情 ・以前は2Fに休憩をとる所もあったが、コロナのこと以降、場所もなくなり、長い時間ではなくても少しの間だけでも腰を下ろして一呼吸する場所があればと思う。→(対応)1Fエントランスコーナー、2F情報コーナーにベンチを設置し、腰を下ろす場所を確保した。 ・以前のように予約の時に支払い可能を希望します。→(対応)コロナ対応の関係で支払いが出来なかったが、支払いを可能にした。 ③要望 ・洋式トイレを更に増やしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

- ・毎月25日の「しらかた楽市」やクリスマス・マーケットなどを開催し、周辺地域の賑わい創出に貢献している。
- ・夜間や日祝の予約・出納業務の拡充なども行い利便性をアップした。
- ・おもちゃの広場の横に親子で楽しめる図書コーナー(Book Park)を整備した。

3. 自主事業

総括	・コロナウイルス感染拡大防止の観点から、大規模な音楽関連イベントや高齢者向け事業は実施を見送る一方で、小規模イベントや比較的換気の容易な市民交流広場やスティック屋外スペースを使った「しらかた楽市」やクリスマスマーケットなどのイベントを実施し、市民活動センターの認知度の向上を図った。また、ラボキッチンオープンやインターネット環境を整備することで、スティックの機能強化を図った。
実施状況	・実施できた事業:野菜市(しらかた楽市)、公開講座(大人の寺子屋)、備品貸出(ピアノ、大型スクリーンなど)、食を通じた交流支援事業(ラボキッチン)、インターネット接続サービス ・実施できなかった事業:音楽祭、和やか会、録音・録画

4. 特記事項

民間ならではの工夫として、経費節減及び危機対応力向上のため施設整備業務を順次内製化している。民間ならではの創意工夫が発揮できるような弾力的運用を期待したい。

5. 今年度の目標・課題

備品の一部(机、椅子など)に劣化がみられる。そこで令和3年度はこれら備品の更新に取り組み、利用環境の向上に努める。また、コロナの状況しだいではあるが、中規模程度の会議や集会、できれば学会などの誘致を図り、周辺の商業者への誘客にも取り組みたい。