

公募施設 <平成29年度分>

松江市指定管理施設の評価結果

シートNo.	施設名
1	松江海洋センター
	秋鹿なぎさ公園
2	サンライフ松江
	松江市矢田体育館
3	松江総合運動公園
	【公園施設】
	松江総合運動公園
	【体育施設】
	松江市営陸上競技場
	松江市営補助競技場
	松江市営野球場
	松江市営庭球場
	こどもスポーツ広場(フットボール練習場)
4	松江市ゆうあい熊野館
	熊野高齢者交流サロン
	八雲屋根付き多目的広場
5	松江市京店カラコロ広場
	旧日銀松江匠工房
6	松江勤労者総合福祉センター
7	湖北ファミリー農園
8	松江市自然休養村センター
	松江市豪農屋敷
9	松江市宍道ふるさと森林公園
	来待ストーン
10	茶道文化施設
	明々庵
	赤山茶道会館
11	松江市多古鼻公園施設
12	松江市斎場
13	松江市立東津田児童館
14	松江市立美保関西保育所
	松江市立美保関東保育所

シートNo.	施設名
15	松江歴史館
	松江ホーランエンヤ伝承館
16	松江市自転車等駐車場
	松江駅西駐輪場
	松江駅東駐輪場
17	出雲かんべの里

各施設の「総合評価」の方法

1. 下の評価表の「具体的な審査項目」ごとに、A～Cの評価を行います。
2. A～Cに評価点があり、この点数を全項目について合計します。
集客を主目的とする施設は評価項目の分類Aに評価点を多く配分しています。
維持管理を主目的とする施設は分類Cに評価点を多く配分しています。
3. 100点満点中の合計得点によって、S～Cの4段階に分類しています。
仕様書のとりの標準的な運営がなされている場合をBとします。

S: 90点以上=非常に優れた管理運営が実施されている
A: 80点以上=優れた管理運営が実施されている
B: 70点以上=適切な管理運営が実施されている
C: 70点未満=不適切な運営が見られ改善すべき点がある

評価表

分類	内容	具体的な審査項目	評価区分		
			A	B	C
A. 施設の 効果の最大限の 発揮と施設の効率的な管理	施設の効果の最大限の 発揮について	利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	10	6	2
		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)	15	10	5
		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)	15	10	5
		広報活動	5	3	1
	施設の効率的な管理 が図られること	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	10	6	2
B. 施設の 管理を安定して 行う物的能力及び 人的能力	物的能力	業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	3	—	1
	人的能力	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	3	—	1
		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	3	—	1
		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	3	2	1
		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	3	2	1
	安全対策	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	3	2	1
		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	3	2	1
C. 日常 業務の実施	清掃業務		3	2	1
	機械設備等の保守点検		3	2	1
	草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理		3	2	1
	松江市への報告		3	2	1
	労働安全衛生		3	—	1
	施設の巡視		3	—	1
	職員のマナー(服装・電話・窓口)		3	2	1
	備品の管理		3	2	1
	合計		100	(満点で)	

※この表は標準的な評価表です。審査項目は、施設によって項目の増減があります。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園
 指定管理者 株式会社SKSS
 担当課 スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○海洋センターは、安全対策の強化や稼働率向上のために各種イベントを開催した。中国ブロック大会ヨット競技において中学生の部で優勝し、B&G財団より最高評価の「特A」評価と表彰された。 ○秋鹿なぎさ公園は、物品販売の少なさを情報コーナーで充実させ、利用者満足度向上を重視し管理した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○秋鹿なぎさ公園は、炊事棟が自主事業の「手ぶらでBBQ」で利用者数・利用料収入共に前年比で増加したが、他の施設は悪天候のキャンセルや複数の利用団体の活動が少なくなったことにより、利用件数が減少している。
---	---	---

指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○適切な人員配置を行い各種研修へ参加することで安全管理に努めた。施設内に設置のアンケートボックスのほかにも定期的に利用者の意見を直接聞き、対応した内容を施設内に貼り出す活動を行うことにより、利用者満足度の向上を図った。 ○海洋センターにおいては感謝祭など申請時に提案していなかった事業も引き続き開催し認知度アップに努めた。 ○なぎさ公園においては物産販売「秋鹿よんさん市」を引き続き毎週開催し利用者満足度の向上を図った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化に伴い修繕箇所が増えてきているため、安全面に配慮しさらに点検を強化していく必要がある。
-------	---	--

2. 施設利用の増減について

総括	○海洋センターは、第一体育館が平成28年度に耐震工事による閉館期間があったこともあり今年度は利用者数・利用料収入共に大幅に増加した。 ○秋鹿なぎさ公園は、炊事棟が自主事業の「手ぶらでBBQ」で利用者数・利用料収入共に前年比で増加したが、他の施設は悪天候のキャンセルや複数の利用団体の活動が少なくなったことにより、利用件数が減少してきている。
----	--

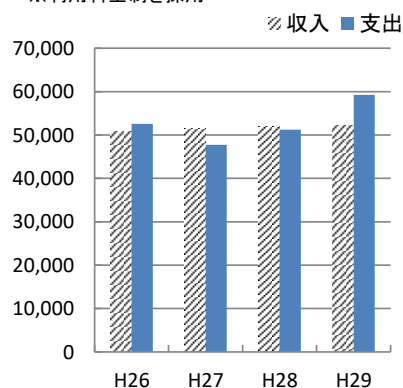
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度	H26	H27	H28	H29
施設の収支				
収入	50,891	51,443	51,889	52,286
うち指定管理料	46,099	46,099	47,400	47,400
うち利用料	4,792	5,344	4,489	4,886
支出	52,575	47,748	51,246	59,255
差引	△ 1,684	3,695	643	△ 6,969

上記以外の市の収入、支出

市の収支				
収入(使用料)	0	0	0	0
支出	1,318	0	28,998	1,255
うち市の修繕費	1,318	0	28,998	1,255

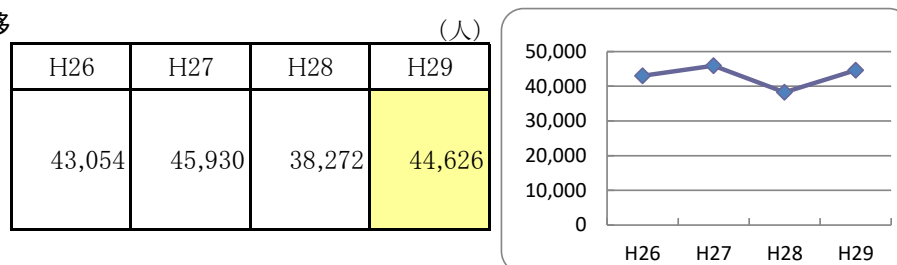
※利用料金制を採用



指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園
 指定管理者 株式会社SKSS
 担当課 スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(2) 利用者の推移



【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 : 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	海洋センター利用者数(人)	37,000	37,200	35,397	95.2%	95.7%
	秋鹿なぎさ公園利用者数(人)	5,700	8,800	9,229	104.9%	161.9%
	自主事業の実施数(事業)	8	12	13	108.3%	162.5%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	8,450	7,931		
				達成度 平均	102.8%	140.0%

	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】 ○海洋センターはよりたくさんの市民に施設を知っていただけるよう感謝祭の開催やターゲットを絞った教室を継続して複数開催した。各事業の質の向上も図った。 ○なぎさ公園は自主事業で開催している手ぶらでBBQや物産販売「秋鹿よんさん市」が施設の機能を果たし認知度が上がってきている。	【達成度の原因・分析】 ○両施設とも継続して行っている事業を改善したり、新たに企画したりと利用者に喜ばれている。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園
 指定管理者 株式会社SKSS
 担当課 スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
19件	①満足している 13件(68%) ②どちらともいえない 0件(0%) ③満足していない 6件(32%)	①良い ・特になし ②苦情 ・体育館窓を開けると虫が入ってくる 【対応】網戸設置箇所を増やすことを検討。 ③要望 ・体育館床の隙間を埋めてほしい 【対応】柔らかい素材のものを埋め込んで対応。

(4)住民サービス向上の事例

- 地元特産品販売の実施(なぎさ公園)
- 地元クリーン活動の実施・参加(海洋センター・なぎさ公園)

3. 自主事業

総括	○両施設とも継続して行っている事業を改善したり、新たに企画したりと利用者に喜ばれたことが多々あった。これからは今まで以上にPR活動をし、参加者の満足度を向上させる。
実施状況	○申請時に提案していた自主事業は、海洋センターのOPヨットレース大会以外は実施し、申請時には提案していなかった事業も2事業実施した。

4. 特記事項

- 特になし

5. 今年度の目標・課題

- 海洋センターは、公民館など地域との連携を強化し、自治会や子供会等へ直接営業活動を行っていく。
- 秋鹿なぎさ公園は、利用者のニーズや時代の変化の変化に対応していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 サンライフ松江・松江市矢田体育館
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○職員の資質向上のため、研修会・講演会等に積極的に参加した。 ○地域住民の方達に快適に利用していただけるように努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○矢田体育館に関しては、利用者数が減少傾向にあるため、宣伝広報活動を積極的に行う必要がある。
---	---	--

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○安心安全快適な施設提供を旨とし、開閉館前の施設点検整備を徹底した。 ○当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営を図った。 ○申請時に提案した利用者数、利用料収入額の目標値を大きくクリアし、稼働率、利用件数は前年度に比べ増加した。 ○職員のスキル・資質の向上を図るための研修参加、資格取得を積極的に実施した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用者及び団体の少子高齢化に伴う、利用者数減少への対策。 ○施設の老朽化に伴い早期に実施を要する大規模修繕箇所があること。
-------	---	---

2. 施設利用の増減について

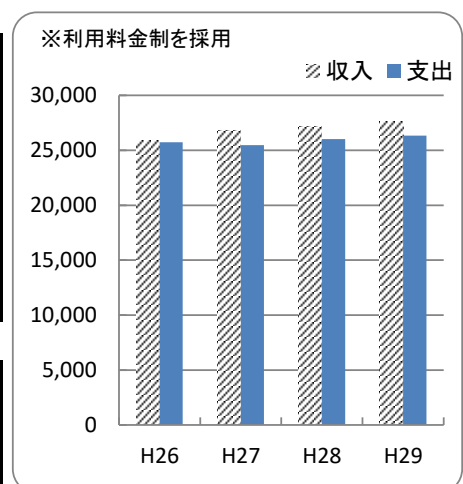
総括	○施設利用者数・利用料収入共に両施設合計は目標値をクリアした。 ○矢田体育館に関しては、利用者数が減少傾向にあるため、宣伝広報活動を積極的に行う必要がある。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入	25,926	26,762	27,147	27,661
うち指定管理料	13,009	13,009	13,800	13,800
うち利用料	12,917	13,753	13,347	13,861
支出	25,728	25,465	26,020	26,323
差引	198	1,297	1,127	1,338

上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
支出		20,364	81	648	5,609
うち市の修繕費		20,364	81	648	5,609

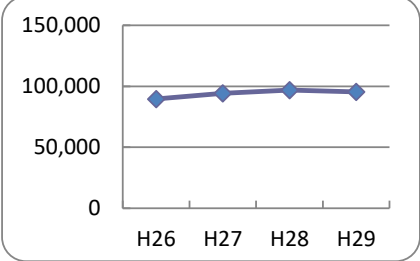


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 サンライフ松江・松江市矢田体育館
指定管理者 北陽ビル管理株式会社
担当課 スポーツ課
指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(2) 利用者の推移

(人)			
H26	H27	H28	H29
89,626	94,187	96,896	95,436



【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 : 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	サンライフ松江利用者数(人)	48,000	52,250	58,690	112.3%	122.3%
	矢田体育館利用者数(人)	37,000	38,000	36,746	96.7%	99.3%
	自主事業の実施数(事業)	11	11	12	109.1%	109.1%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	8,450	7,931		
				達成度平均	106.0%	110.2%

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】 ○利用者ニーズを捉えた、新規健康体操教室を実施し、利用促進を図った。 ○利用者の要望に応え、トレーニング室の間仕切りを撤去した。 ○SNSの活用や新聞広告など各メディアを通じた幅広い広報宣伝活動を行った。	【達成度の原因・分析】 ○施設利用者数・利用料収入共に両施設の合計は目標値をクリアした。 ○今までのスポーツ教室・文化教室の外、健康に対する関心の高まりから、健康体操教室を開講した。 ○トップアスリートを招き、バスケットボール・バレーボールの講習会を開催し、小中学生にスポーツの魅力を伝えることができた。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 サンライフ松江・松江市矢田体育館
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
48	①満足している 40件(83.3%) ②どちらともいえない 8件(16.7%) ③満足していない 0件(%)	①良い ・いつもきれいで気持ちよく利用できる ・いつも親切に対応してくれて気持ちよい ・新しくコーヒーマシンの自販機が設置され嬉しい ②苦情 ・ハエが多くて困る 【対応】発生源を探索したが、特定には至らなかった 殺虫剤を噴霧した。 ③要望 ・駐車場を舗装してほしい ・夏、あまりにも暑いので、アリーナに換気扇をつけてほしい 【対応】大規模工事が必要となるため、松江市へ意見を届けた。 ・サンライフトレーニング室の間仕切りが要らない 【対応】松江市の承諾を得て、間仕切りのパーテーションを撤去した。 使い勝手も良くなったとの声が多く届いた

(4) 住民サービス向上の事例

○サンライフ松江・矢田体育館敷地周辺道路等のごみ拾いを定期的実施し、地域の美化推進に努めた。
 ○サンライフ松江敷地東側の一角に花壇を整備し、季節の花を咲かせ来館者を出迎えた。

3. 自主事業

総括	○今までのスポーツ教室・文化教室の他、本年度より開講した健康体操教室は健康に対する関心の高まりもあり、中高年齢者が多数参加した。 ○トップアスリートを招き、バスケットボール・バレーボールの講習会を開催し、小中学生にスポーツの魅力を伝えることができた。
実施状況	○申請時に提案していた事業をすべて実施し、提案していなかった「健康体操教室」も実施した。

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○「スポーツの振興及び文化の向上を図り、市民の心身の健全な発達に寄与する」ことの設置目的にし、施設の管理運営に努める。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江総合運動公園(公園施設・運動施設)
 指定管理者 株式会社MILまね
 担当課 公園緑地課・スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○施設の老朽化に伴い、突発的な修繕業務が発生したが、早急な対応を行った。 ○樹木管理や公園施設に関する苦情・要望について、迅速な対応を行った。 ○植栽管理については、公園周囲の環境にも留意し、美化・改善が図られた。 ○大規模大会前には、主催者と事前協議を行い、トラブルや苦情に早急に対処し、円滑に運営ができるように情報の共有を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○平成29年度は、全施設合計での利用者数及び利用料収入ともに過去4年間で最多だった平成28年度より減少した。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○広報活動 ・毎月運動公園だよりを発行し、周辺地域住民(古志原・乃木・大庭地区)にイベントや公園情報提供した。(公園・施設) ○住民や団体との連携 ・12月に運動公園の近隣地域(古志原地区・乃木地区・大庭地区)の住民及び松江市の担当課に集まっていただき、安心・安全な公園の管理運営ができるよう情報交換を行い、地域住民との連携強化に努めた。(公園) ・2月に運動公園の施設を利用する競技団体及び松江市の担当課に集まっていただき、指定管理者からの連絡や競技団体からの要望など、適切な管理運営、大会運営ができるように情報の交換を行い、競技団体と連携強化に努めた。(施設) ○利用促進 ・平成28年度は、全国インターハイテニス大会、全国高校野球島根大会、サッカー天皇杯など大規模な大会が開催されたため、平成29年度は施設利用者の減少が予測されたが、利用者が大きく下回らないよう運動公園だよりやホームページ等の案内することにより、全施設の利用件数は前年度を上回ることができた(施設) ○経費削減 ・松江市上下水道局が廃棄する濾過砂を、陸上競技場の芝生の目砂として再利用し、経費削減に努めた。(施設) ○安全管理 ・スズメ蜂等の巣を発見した際には、早急に利用者への安全対策を行い、巣の撤去を速やかに行った。また、専門家による蜂の習性などの講習会を実施した。(公園・施設) ○環境整備 ・雨が降った後、お城の探検広場にある東屋に水溜まりが多く、休憩ができなくなるため、土を盛る等して地面の水はけを改善した。(公園) ・お城の探検広場の近くに自販機を設置し、利用者の利便性を図った。(公園) ・グラウンドゴルフ等、快適な利用のため、自由広場の陥没箇所には碎石を入れ、不陸調整を行った。(公園) ・園路内の根上がりしている箇所に目印の標をつけた。(公園) ・仕様書の記載区域以外(県立大学側の市道沿い、長命苑付近等)の植栽や松枯れ、支障木の伐採や剪定を行った。また、公園内の園路や散策道の落葉の清掃、除草を随時行ない、公園内の環境美化に努めた。(公園) 【評価できない、または改善すべき点】 ○自主事業 ・予定していた事業が天候の具合や講師の都合等のため中止せざるを得なくなった。屋外施設で、天候に左右されることが多いため、予備日を設けることや雨天時でも屋内で開催できるような事業の開催など考案していきたい。(公園・施設)

2. 施設利用の増減について

総括	○利用者数の減少は、試合の観客数の減少、前年度は全国高校野球島根大会、全国高等学校体育大会テニス競技が開催されたことによる影響が大きな要因であった。
----	---

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江総合運動公園(公園施設・運動施設)
 指定管理者 株式会社MILまね
 担当課 公園緑地課・スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

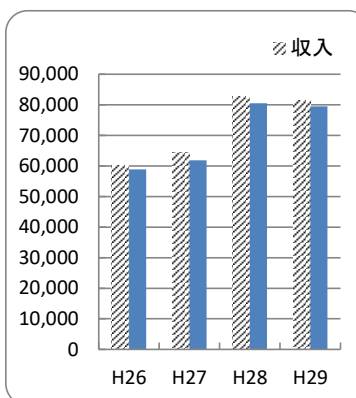
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入	60,190	64,334	82,877	81,578
うち指定管理料	35,078	35,078	51,700	51,700
うち利用料	25,111	29,256	31,177	29,878
支出	58,844	61,892	80,532	79,478
差引	1,346	2,442	2,345	2,100

上記以外の市の収入、支出

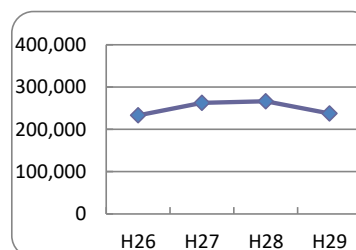
市の収入	収入(使用料)	0	0	150	0
支出		108,172	24,191	26,609	15,099
うち市の修繕費		106,946	17,926	9,978	4,007



(2) 利用者の推移

(人)

	H26	H27	H28	H29
	233,088	262,574	266,427	237,746



【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 : 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	陸上競技場利用者数(人)	40,000	54,800	62,469	114.0%	156.2%
	補助競技場利用者数(人)	59,000	72,700	65,503	90.1%	111.0%
	野球場利用者数(人)	29,000	58,600	38,883	66.4%	134.1%
	庭球場利用者数(人)	55,000	63,400	62,106	98.0%	112.9%
	こどもスポーツ広場利用者数(人)	9,000	10,600	8,785	82.9%	97.6%
	自主事業の実施数(事業)	12	30	29	96.7%	241.7%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	7,000	7,931		
達成度平均					91.3%	142.2%

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江総合運動公園(公園施設・運動施設)
 指定管理者 株式会社MILまね
 担当課 公園緑地課・スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

	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】 ○全施設合計での利用者数は、平成29年度利用者は237,746人で、過去4年間で最多だった平成28年度に比べ28,681人減少した。利用人数は基準値は達成したが、目標値を達成できなかった。 ○利用者が減少となったのは、陸上競技場はサッカーの試合の観客数の減少、補助競技場についてもサッカーの試合の観客数の減少と高校生の利用の減、野球場と庭球場は、前年度に開催された全国高校野球島根大会、全国高等学校体育大会テニス競技の影響が大きな要因であった。大規模大会の影響で利用者が約10.8%の減であったものの利用件数は613件(7.7%)増加しており運動公園だより、ホームページ等による情報提供による効果があったと考えられる。 ○平成30年度は大規模大会が例年より多く開催されるため、利用者は前年度を上回ると思われ、大会運営に支障のない様に努め、先の年度につなげていく。 ○自主事業については、天候や講師の都合等で開催が出来なかった事業があったが、参加者数も多く、これからも健康増進、スキルの向上等、個々のニーズに応じた事業に取り組んでいく。	【達成度の原因・分析】 ○自主事業を円滑に実施するために各競技団体と連携し開催したり、開催を周知させるためチラシ配布やHPを利用し、増加につながった。 ○利用者数の減少は、試合の観客数の減少、前年度は全国高校野球島根大会、全国高等学校体育大会テニス競技が開催されたことの影響が大きな要因であった。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江総合運動公園(公園施設・運動施設)
 指定管理者 株式会社MILまね
 担当課 公園緑地課・スポーツ課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
45	(公園施設 清潔かなど) ①満足している 34件(76%) ②どちらともいえない 0件(%) ③満足していない 11件(24%)	①良い ・場内を安全に歩けることはうれしい。 ②苦情 ・猫が多く糞もするし悪臭も放っている。 【対応】随時点検し、処理をしている。 ③要望 ・ベンチを増やしてほしい。照明を増やしてほしい。
93	(体育施設 職員対応) ①満足している 84件(90%) ②どちらともいえない 7件(8%) ③満足していない 2件(2%)	(その他意見) ①良い ・特になし ②苦情 ・倉庫の整理整頓してほしい。【対応】分かりやすく整理整頓を行った。 ・トイレが綺麗になるとよい。【対応】清掃は随時実施し、清潔に心がけている。 ③要望 ・夜間照明の充実。受付の簡略化(会員カードなど)

(4)住民サービス向上の事例

- 日没で閉場となっている時間を年間を通じて繰り下げるなど、利用者のニーズに応えたサービスを実施した。
- 市民の健康増進とスポーツ振興を目的に、年末年始の利用を緩和した。(休館日12月31日、1月1日のみ)
- ウォーキングやジョギングを安心・安全にできるよう支障木の伐採、除草を状況に応じて行った。
- 公園の芝生区域で市民が楽しむことができるよう企業ボランティアとも協働で草刈りを行った。

3. 自主事業

総括	○自主事業を円滑に実施するために各競技団体と連携し開催したり、開催を周知させるため市内の小学校へのチラシ配布や近隣公民館の回覧及び市広報誌・HPを利用し、参加者の増加につながった。 ○屋外施設であるため、天候に左右されることが多いが、予備日を設けることや雨天時でも屋内で開催できるよう対策を考えていくことが必要である。
実施状況	○申請時に予定していた自主事業が4事業実施されず、予定になかった3事業を新たに実施し、29事業を実施した。

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

- 運動公園は開設から40年が経過し、公園内電気機械設備の老朽化がすすんでいる。特に施設設備・備品関係が購入から20年以上経過している陸上競技用電子機器や設備の経年劣化、野球場のスコアボードの部品や庭球場の照明設備のランプや安定器の生産終了などにより、大会運営に支障がないよう大会前の点検及び専門業者との連絡・相談を随時行っている。他施設でも同じく老朽化による設備・備品の修繕や更新が必要となるため、今後設備及び備品の計画的な更新及び定期、日常点検による管理の徹底を図っていく。
- 緑に囲まれた都市公園は、ウォーキングやジョギング等、朝から夜遅くまで多数の人々が利用している。安心・安全に利用するため、樹木や植栽、遊具等の公園設備の管理点検を行っていく。
- 今年度開催を予定している自主事業のすべての開催を目指すとともに、多くの参加者募集をすすめる。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市ゆうあい熊野館・熊野高齢者交流サロン・八雲屋根付き多目的広場
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 観光施設課・健康政策課・スポーツ課
 指定期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○新たな指定管理者となって初めての年度であった。前指定管理者からの移行は円滑に行われ、大きな混乱なく一年を終えることができた。 ○施設・設備の老朽化が相当進行している中で、専任の担当者を配置し、効率的な管理運営に努めたことは評価できる。 ○また、アンケート結果を活かした改善や、新たなプランの創出、地道な営業活動などの新たな利用促進策を実施した。初年度は効果が表面化しておらず、次年度以降に成果となって表れるよう期待したい。 【評価できない、または改善すべき点】 ○本市の観光入込客数が、平成29年は前年比▲2.7%だったところ、当該施設は前年度比▲10.7%と大きく下回ったことから、より効果的な利用促進を図っていく必要がある。
		【優れていると評価した点】 ○過去のアンケート結果から、要望の多かった宿泊棟の各部屋に冷蔵庫を設置した。館内、宿泊棟のカーテン交換とWi-Fi工事を行い、お客様の利便性向上を図った。 ○併せて今年度から、ビジネスプランを企画する等、利用者増の取り組みを行った。 ○四季折々の宴会プラン、ビアバイキング、同窓会プランなど作成し、八雲町内を中心に職員全員で戸別訪問などの営業を行った。 ○自主事業としてグラウンド・ゴルフ大会を年3回開催し、市内外から多数の参加者があり、宴会などでも多くの利用をいただき、施設利用の増進に貢献した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○ほとんどの機器が設置から20年を経過しており、日々の点検は勿論、今後に向けて更新の検討が必要である。

2. 施設利用の増減について

総括	○指定管理業務は、決算収支▲29,868千円と大きな赤字であった。利用者数の低迷による利用料金収入の減収が顕著であり、営業強化による利用促進が急務である。 ○自主事業は、事業計画に対して売上が3.1倍に達し、決算収支も4,746千円確保しており、今後も売店の営業時間の柔軟な対応等、利便性向上を図ることで売上増を目指してもらいたい。
----	--

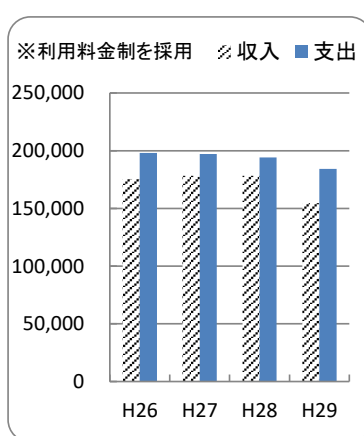
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H26	H27	H28	H29
施設の収支	収入	175,399	178,351	178,166	154,446
	うち指定管理料	8,804	7,300	18,249	18,550
	うち利用料	166,595	171,051	159,917	135,896
	支出	198,155	197,137	194,109	184,314
	差引	△ 22,756	△ 18,786	△ 15,943	△ 29,868

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	991	1,017	1,109	974
	支出	15,781	13,753	7,392	10,999
	うち市の修繕費	14,985	11,142	5,974	9,014



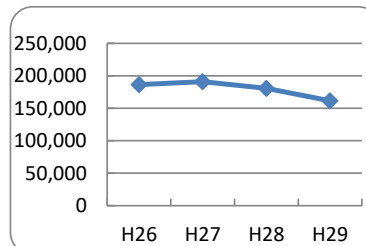
指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市ゆうあい熊野館・熊野高齢者交流サロン・八雲屋根付き多目的広場
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 観光施設課・健康政策課・スポーツ課
 指定期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日

(2) 利用者の推移

(人)

H26	H27	H28	H29
186,301	190,960	180,855	161,506



【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	利用者数(宿泊施設)	4,700	5,150	3,736	72.5%	79.5%
	利用者数(入浴施設)	131,100	145,000	129,470	89.3%	98.8%
	利用者数(食堂施設)	26,100	28,650	19,297	67.4%	73.9%
	利用者数(宴会施設)	9,300	10,250	9,003	87.8%	96.8%
	利用者数(多目的広場)	500	560	994	177.5%	198.8%
	①～⑤達成度の平均				98.9%	109.6%
アウトカム	八雲地区の年間観光入込客数	477,000	495,000	527,922		
				達成度 平均	98.9%	109.6%

	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】 ○宴会については、四季折々の会席プランを企画し、ご利用頂いたお客様に喜んでいただいた。 ○プロジェクトチームを作り、外に向けたアプローチと来館者へのサービスチームで利用者促進を図った。 ○次期に向け、宿泊利用増の対策として、るぶトラベル等の宿泊サイトの充実と松江城等とのセットプランを企画。食堂利用の対策として、入浴と食事のお得なセットプランを企画。	【達成度の原因・分析】 ○目標値の設定は意欲的であったが、達成度は▲10～13%程度と大きく届いていない。 ○目標設定時の事業計画の検証を行うとともに、アンケート結果等を参考として新たな目標設定。アウトプット・アウトカム指標の向上に努めてもらいたい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市ゆうあい熊野館・熊野高齢者交流サロン・八雲屋根付き多目的広場
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 観光施設課・健康政策課・スポーツ課
 指定期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日

(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
656	①満足している 440件(67.1%) ②どちらともいえない 185件(21.2%) ③満足していない 31件(4.7%)	①良い ・スタッフ全員で気持ちのよい声掛けに取り組んでいる。 ・清掃が行き届いている。 ②苦情 ・特になし。 ③要望 ・客室に冷蔵庫を設置してほしい【対応】全室に設置済 ・ドライヤーの数が少ない【対応】電源容量の関係上、増設は困難

(4)住民サービス向上の事例

- 要望の多かった客室冷蔵庫について、全室に設置した。
- 食堂のメニューについて、要望に応える形でメニューの充実を図った。

3. 自主事業

総括	○グラウンドゴルフ大会が地元に着実に定着しており、多数の参加を得て、施設の利用者数向上に寄与している。これを、入浴・食堂・宴会施設の利用にまで拡大し、利用料金収入の向上につなげてもらいたい。
実施状況	○グラウンドゴルフ大会 年3回開催 ○来て！見て！やくも収穫祭への出店 ○ロビーを利用した地域住民の作品展示会の実施

4. 特記事項

- 特になし

5. 今年度の目標・課題

- 初年度に取り組んだ利用促進策の効果を検証し、より実効性のあるものに絞った効果的な取組を行うことが求められる。
- また、利用者数の向上のみでなく、客単価の向上の視点も持って、効率的な管理運営に努めてもらいたい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市京店広場(カラコロ広場)・旧日銀松江匠工房(カラコロ工房)
 指定管理者 特定非営利活動法人松江ツーリズム研究会
 担当課 商工企画課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○施設内の修繕対応や各種イベントにおいて、迅速かつ適切な対応が図られ、施設利用者及び入居テナントに支障をきたすことなく施設管理が実施された。 ○施設内テナントとの意見交換の場を設ける等、テナントと協力した施設運営に取り組んでいる。 ○平成29年度より、SNSを導入し、施設の情報発信・PRに積極的に取り組んでいる。 ○自主事業である和菓子づくり体験は、松江らしさを体験できるイベントとして定着している。 【評価できない、または改善すべき点】 ○来館者数の回復に向け、新たなイベントや誘客へ向けた企画立案への取り組みが必要。 ○主催イベントである特産市について、内容が固定化されており、集客に向け、今後見直しを図る必要がある。 ○自主事業の物販については、購買者数が減少しており、商品内容等の見直しが必要。
	S	【優れていると評価した点】 ○SNSを利用した情報発信によりイベント等タイムリーな情報提供を開始(7月)した。工房内テナントにも積極的に利用を促し新商品の紹介等を実施し、閲覧数は前年と比べ2.5倍となった。 ○旧日銀松江支店開設100周年・カラコロ工房建設80周年と建造物の紹介イベントを開催した。 ○商工企画課、指定管理者、施設内テナントの三者で意見交換の場を設け、情報の共有に努めた。また、テナント会にも商工企画課に出席頂き、今後の施設運営の方向性等について指定管理、テナント会と情報共有できた。 ○修繕等の施設管理において効果的な対応により、お客様、テナントからの苦情や安全面での事故等も無かった。 ○和菓子体験では8月に過去最多の586人を記録。 【評価できない、または改善すべき点】 ○今年度2店舗の退店があり、年度内での新店舗入店が出来なかった。(退店時期10月、2月) ○建物調査は実施して頂いたものの、外壁等のヒビ割れ等の修繕には至らなかった。

2. 施設利用の増減について

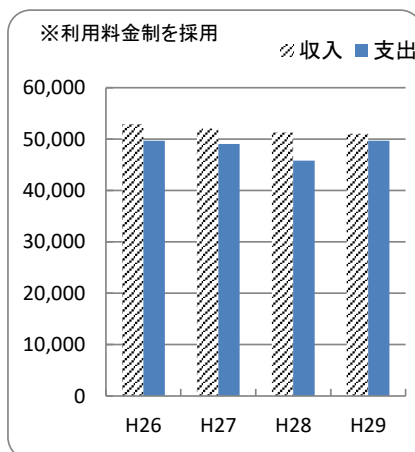
総括	○カラコロ工房の年間利用者数は364,686人(前年対比98.9%)と前年度を下回った。また、カラコロ広場の年間利用回数も55回(前年対比▲25回)と伸び悩んだ。SNSを利用した情報発信や施設内テナントと協力した企画等の取り組みは評価できるものの、利用者数回復までには至らず、施設独自の誘客対策やイベントの開催等、誘客に向けた取り組みに課題が残った。 ○経営状況は市内他公共施設の維持管理を行ってきた経験から、施設管理のノウハウを有しており、費用対効果を意識した経営が行われている。収支についても引き続き安定している。
----	---

(1) 収支状況の推移(自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H26	H27	H28	H29
施設の収支	収入	52,938	52,019	51,312	51,067
	うち指定管理料	32,385	32,179	31,500	31,500
	うち利用料	16,048	15,432	15,367	15,332
	支出	49,677	49,060	45,815	49,664
	差引	3,261	2,959	5,497	1,403

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	26,663	1,200	1,637	1,536
	うち市の修繕費	670	1,113	789	1,229

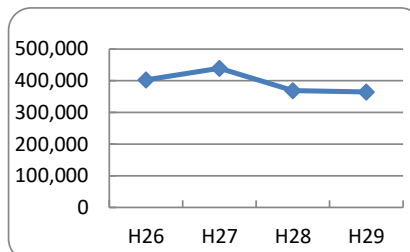


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市京店広場(カラコロ広場)・旧日銀松江匠工房(カラコロ工房)
 指定管理者 特定非営利活動法人松江ツーリズム研究会
 担当課 商工企画課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(2) 利用者の推移

	H26	H27	H28	H29
	403,161	439,500	368,609	364,686



【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	カラコロ工房来館者数 (人/年)	335,000	390,000	364,686	93.5%	108.9%
	カラコロ広場利用件数 (人/年)	50	80	55	68.8%	110.0%
	利用者アンケート 満足度(%)	70%	80%	76%	95.0%	108.6%
アウトカム	中心市街地の活性化、 賑わい創出	未設定	—	—		
				達成度 平均	85.8%	109.1%

	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】 ○今までのHPを改善し、facebook開設や、googleビジネスページ導入などより早い情報発信を行なった。また、高速バスの利用が高い事に目を付け、バス車内誌への施設紹介を掲載するなど情報提供に力を入れた。成果の一つに和菓子体験者数が8月に過去最多を記録。今後も注目度を上げるための努力を継続する。 ○テナント会との情報交換も密になってきており、「協働」を基本に様々な仕掛けをしていきたい。	【達成度の原因・分析】 ○カラコロ工房・広場ともに年間利用者数・回数は前年度を下回る結果となった。利用者数の回復へ向けた施設独自のイベント開催や企画立案に課題が残った。 ○利用者アンケートの回答結果については、基準値をクリアしているものの、回答者数が少ないことが課題である。利用者の施設に対する意見・要望を施設運営に反映できる仕組みについて検討する必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市京店広場(カラコロ広場)・旧日銀松江匠工房(カラコロ工房)
 指定管理者 特定非営利活動法人松江ツーリズム研究会
 担当課 商工企画課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
41	①満足している 31件(75%) ②どちらともいえない 8件(20%) ③満足していない 2件(5%)	①満足(抜粋) ・対応がやさしく、清掃もきれい。トイレがきれい。旧日銀の建物が味わいがあり良かった。和菓子体験が楽しかった。 ②普通(抜粋) ・もう少し体験できる所を増やして。 【対応】各テナントで体験準備しており、来館者に体験メニューを分かりやすく表示する。 ・素晴らしい施設なのにもっとPRすべき。 【対応】SNSによる情報発信を開始しており、施設PRを強化する。 ・駐車場が少ないもっとわかりやすくしてほしい。 【対応】駐車場台数を増やすことは困難であるが、近隣有料駐車場の案内表示等を検討する。 ③不満 ・休みの店が多く残念。もう少し色々と充実して欲しい。 【対応】テナントの休みを分散するよう、テナント会と検討する。

(4) 住民サービス向上の事例

○カラコロ工房・広場で開催されるイベント等を周辺商店街等と協力して行うことで、地域の賑わい創出に寄与した。例)カラコロ特産市とこころサンデー、カラコロ秋祭り 等

3. 自主事業

総括	○「和菓子づくり体験事業」と「工芸品等・オリジナルグッズ販売事業」を実施。 ○和菓子づくり体験事業は、松江らしさを体験できるイベントとして利用者から好評を得ている。指導する職人が1名であることから予約制としているが、状況に応じ柔軟な対応をとることで、より多くの人が体験できるように工夫が図られている。 ○工芸品等の販売については、売上、利用者ともに減少基調となっている。商品ラインナップの魅力が乏しく、観光客をはじめとする利用者の購買意欲をくすぐる商品ラインナップの見直しが必要。
実施状況	○「和菓子づくり体験事業」…毎週水曜日を除く毎日実施。 ○「工芸品等・オリジナルグッズ販売事業」…毎日実施。

4. 特記事項

○空店舗2軒発生
 広場「ペーカリー エンジェルス」10月 工房棟「そば処 心美」2月

5. 今年度の目標・課題

○利用者数の回復へ向け、テナント及び周辺商店街と協力し、施設独自の魅力あるイベント開催や企画の立案に努める必要がある。指定管理者においては、SNSによる情報発信やテナントとの協力体制構築等、着実な行動が窺え、引き続き施設の魅力化へ向けた取り組みを継続していくことを期待する。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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	【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協議や現場立ち合い等に協力し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。 ○本館1階に設置している人型ロボット「Pepper」を活用し、施設や観光情報等のPRについて英語及び中国語での対応を行うなど貸館はもとより館全体の利用促進に努めたことは評価できる。 ○スポーツクラブ事業についても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744人(前年602人)と大幅に伸ばし、施設の利用促進に繋がっている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○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、特にテルサホール、アトリウム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	【優れていると評価した点】 ○共催事業を多く実施し、アトリウムシャラの活性化に繋がった。 ○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。 ○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。 ○アトリウムシャラに設置している「pepper」を英語・中国語にも対応させた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用者サービスの向上のため、館内ネット環境や地下の携帯電話電波状況を改善したい。また、スマートフォン等にも対応したホームページを公開できるよう進めていきたい。
-------	---	---

2. 施設利用の増減について

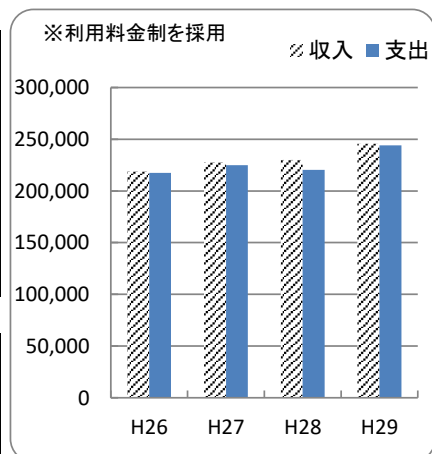
総括	○会議室等の貸館利用者数は、平成29年度136,065人で対前年度比6,069人の減(4.3%減)となった。 ○貸館利用料収入は62,389,677円と対前年度比2,284,547円の減(3.5%減)とった。これは、H28年度に島根県民会館が耐震工事のため休館となり、H28年度の利用が平年より増加したものの推察する。H27年度と比較した場合、利用者数は2,245人の減(1.6%減)、利用料は5,365,545円の増(9.4%増)となっている。
----	---

(1) 収支状況の推移(自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
施設の収入	218,887	227,583	230,036	245,556
うち指定管理料	98,743	100,000	100,000	100,000
うち利用料	92,143	100,637	107,966	102,211
施設の支出	217,356	224,784	220,376	244,123
差引	1,531	2,799	9,660	1,433

上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	8,271	8,927	9,151	9,438
市の支出	支出	0	0	29,664	12,355
	うち市の修繕費	0	0	29,664	12,355

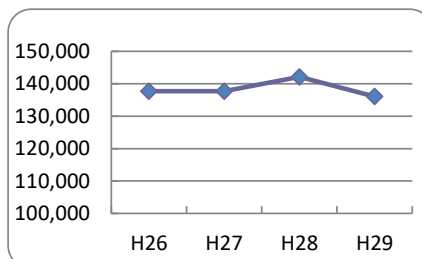


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

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

(2) 利用者の推移

	H26	H27	H28	H29
(人)	137,734	137,748	142,134	136,065



【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(円)	94,630,000	100,933,000	102,211,763	101.3%	108.0%
	年間施設利用者数(人)	138,000	140,000	136,065	97.2%	98.6%
アウトカム	雇用情勢の改善(ポイント)	年度平均の有効求人倍率(松江管内) 1.62以上	1.62	1.71		
				達成度平均	99.2%	103.3%

	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】 ○平成28年度は春季に県民会館の耐震工事の影響とみられる利用者増があったが、その分平成29年度は利用者減となり、結果平年並みとなった。一度利用していただいた方に繰り返し利用していただけるよう、さらなるサービスの向上に努めていきたい。	【達成度の原因・分析】 ○年間施設利用者数は、基準値及び目標値とも若干下回ったものの、年間施設利用料金については、共催事業を多く実施し、アトリウムチャラの活用に繋がったことから基準及び目標を上回ったと考える。 ○また、ドームシアターで映画、プラネタリウム上映を実施したことにより、昨年度並みの収入となった。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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

(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
71	①満足している 51件(87.3%) ②どちらともいえない 8件(11.3%) ③満足していない 1件(1.4%)	①良い 立地の良さ、電話・受付・トラブル時の対応の良さ ②苦情 椅子の染み・机のテープ跡が気になった 【対応】利用後の清掃を徹底する。定期的にクリーニングを実施する。 ③要望 駐車場割引サービスがあるとよい 【対応】駅前かつ駐車可能台数が少ないため難しい。共通割引券をご案内する。

(4)住民サービス向上の事例

○冬期(1月～3月)は開館時間を7:30とし、寒い日でも館内でバス待ちをしてもらえるようにした。
 ○地下でも携帯電話が使用できるよう各キャリアに電波状況の改善を依頼した。
 ○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。(併せて館内での飲食禁止を解除した。)
 ○引き続き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)

3. 自主事業

総括	○テルサスポーツクラブの会員数を大幅に伸ばし、施設の利用促進に繋がっている。 ○ドームシアターを利用した映画やプラネタリウムの上映、クリスマスイベント、フリーマーケットなど工夫を凝らした催しにより、小さい子どもから大人まで幅広い年齢層の集客に繋がり、駅前の賑わい創出に寄与した点は評価できる。 ○当課の地域おこし協力隊も携わった「全国和紙の展示及びワークショップ」や「全国ナイスハートバザール」、「国際平和ポスターコンテスト応募作品展」など共催イベントを多数実施され、駅前の賑わい創出に寄与した点は評価できる。
実施状況	○映画上映会(さんびるシアター) <毎月第3土曜日> ○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) <5月13日> ○フリーマーケット「テルサ招福市」 <8月20日、2月17日> ○クリスマスイルミネーション点灯式 <11月24日(～12月25日)> ○クリスマスライブ、イベント <12月23日> ○テルサスポーツクラブ ○プラネタリウム上映<土日祝(長期休暇)> ○松江駅前元気まつりへの参加 <6月10日、11月12日> ○文化教室合同発表会 <12月23日> ○共催事業 「全国和紙の展示およびワークショップ」、「まちのほけんしつ」、「国際平和ポスターコンテスト」、「ハーネストフレンズ(松江城の模型を目の不自由の方々に直接触ってもらうイベント)」、「全国ナイスハートバザール」、「祝認定島根半島・宍道湖中海ジオパーク」

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○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。
 ○利用者増を目指して、特にテルサホール、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。
 ○デジタルサイネージや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。
 ○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。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 湖北ファミリー農園
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 農政課
 指定期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○時期によっては計画以上の草刈りをするほか、農機具の整理整頓、管理棟内の清掃など施設使用者の満足度を高めることを最優先とした管理を行っている。 ○また、使用者とのコミュニケーションを積極的に図り、より良い維持管理を目指しているため使用者からの信頼も厚い。 ○積極的な自主事業も農園使用者にとって利益となっている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○使用者数について、増加に向けて様々な活動を行ってはいて、一定の効果はあるものの減少傾向となっている。使用者の満足度が高いにもかかわらず減少してしまうのは広報活動が効果的でないことも考えられるため、今後市と指定管理者が協力して取り組んでいく必要がある。
	S	【優れていると評価した点】 ○乗用草刈機を導入し、計画的に大小通路の草刈を実施した。 ○週1回以上の農園内巡視では、農作業についての情報交換や空き区画使用の情報発信等を行い、交流を深めると共に、体調の聞き取りなど声掛けを徹底し信頼関係の構築に努めている。 ○また自主事業である夏野菜苗の斡旋や農業教室など利用者から好評を頂いており、今後もより一層喜んで頂ける様に利用者の意見も取り入れながら継続していく。 【評価できない、または改善すべき点】 ○平成29年度は、152区画からのスタートであったが、利用者の高齢化や病気の理由での解約があり、新規での区画使用申請も思うように伸びず、年度末には147区画となり、5区画の利用が減る結果となった。 ○「湖北ファミリー農園」の強みである「手ぶらで野菜を作ってみませんか」をキャッチフレーズに募集のポスターや冊子を作成しているが、広く周知していく必要がある。 ○ホームページなどのツールを利用し広報活動に力を入れると共に、利用者の方との交流を一層深め、従来の良い点・改良点など幅広い意見を頂きながら管理運営に活かしていく。

2. 施設利用の増減について

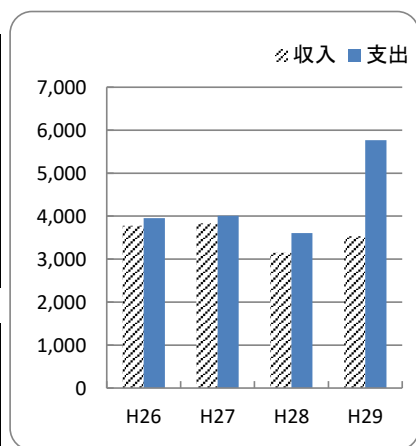
総括	○より良いサービスを行うため、指定管理者からの提案・負担でスタッフ数を増やしたことで、収支が人件費超過による赤字となっている。ただしサービスの質は確実に向上しているため、広報活動に力を入れ、その高い使用者満足度によって長期的な利用を期待したい。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入	3,774	3,829	3,147	3,530
うち指定管理料	3,148	3,148	3,147	3,530
うち利用料	0	0	0	0
支出	3,957	4,011	3,607	5,770
差引	△ 183	△ 182	△ 460	△ 2,240

上記以外の市の収入、支出				
市の収入(使用料)	2,752	2,608	2,508	2,324
支出	0	0	0	0
うち市の修繕費	0	0	0	0

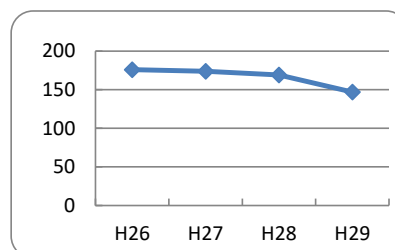


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 湖北ファミリー農園
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 農政課
 指定期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日

(2) 利用者の推移

	H26	H27	H28	H29
(人)	176	174	169	147



【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	区画充足率(%)	90	90	74	82.2%	82.2%
	使用者アンケート満足度(%)	80	80	93	116.3%	116.3%
アウトカム	○農業に対する理解が深まること ○農作業を通じ健康とゆとりのある生活に資すること(%)	70	70	70		
	達成度平均				99.2%	99.2%

	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】 ○乗用草刈機を導入し、計画的な草刈作業と月1回の社員10数名による草刈環境整備作戦を実施し環境美化に努めた。 ○また、利用者との交流を積極的に図りニーズの把握に努めた。 ○今後、使用区画数の目標達成のために更なる広報活動や農園の空き区画を活かした農業体験などを行っていく必要がある。	【達成度の原因・分析】 ○使用者アンケートの回答からも、普段の農園管理や使用者とのコミュニケーションの成果や、管理者への高い信頼と高い満足度が見てとれ、快適に農園を利用できていることがわかる。 ○長期的な使用も期待できるため、新規の利用者を増やす取り組みを積極的に行っていく必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 湖北ファミリー農園
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 農政課
 指定期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日

(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
70	①満足している 65件(93%) ②どちらともいえない 3件(4%) ③満足していない 2件(3%)	①良い 非常に良い ②苦情 なし ③要望 今後とも農業教室を開いてほしい

(4)住民サービス向上の事例

○乗用の草刈機を導入し、草刈実施作業予定表を作成するなどして広範囲の草を満遍なく刈ることができたため、利用者の農作業効率も上がり、非常に好評を得ている。

3. 自主事業

総括	○苗の販売、そして刈った草や作物ゴミを利用した堆肥の販売など、農業のサイクルと自主事業をうまく組み合わせている。 ○農業の経験があまりない人でも気軽に利用できるよう使用者のニーズに適切に対処している。
実施状況	○農業教室(年3回実施:21名参加)、収穫祭(10月開催:約120名参加)、堆肥・苗などの販売(随時)

4. 特記事項

○収入に対する支出の超過は、指定管理者の提案で今年度からスタッフを増員したことによるもの。ただし人材育成を兼ねたもののため、人件費は指定管理者が負担している。

5. 今年度の目標・課題

○施設の維持・管理・整備はこれまで通り、利用者を第一に丁寧な対応を行っていく。
 ○課題となっている利用者数減少への対応について、まずは認知度の向上を目指して最適な情報発信の方法を検討していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自然休養村センター・松江市豪農屋敷
 指定管理者 忌部空山地域振興協議会
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成31年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○年間を通じて意欲的に施設及び設備管理に努め、適切な環境整備を実施している。
	B	【評価できない、または改善すべき点】 ○豪農屋敷の有料使用者数は対前年比で増加したが、無料使用者数を加えた総使用者数は減少しているので、引き続き集客につながるイベント等の実施と施設のPRが必要である。
指定管理者	B	【優れていると評価した点】 ○利用者の安全確保や親切・丁寧な対応に心掛け実践した。
	B	【評価できない、または改善すべき点】 ○豪農屋敷の宿泊者数が増加したことにより有料使用者数が増加したが、総使用者数が減となっているので、イベントを開催する中で施設のPRに努め、さらなる使用者数の増につなげたい。

2. 施設使用の増減について

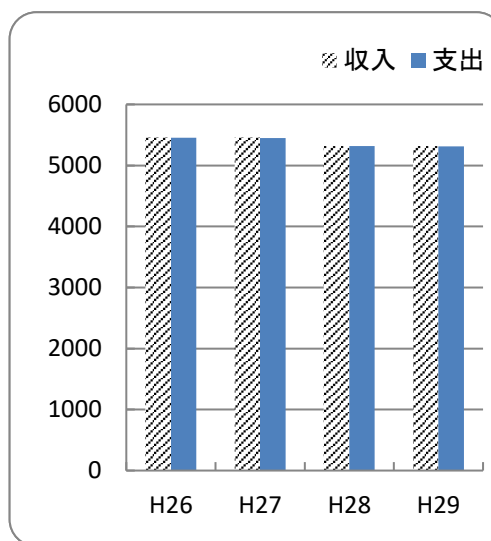
総括	○施設使用者数は昨年より減少しているが、豪農屋敷の宿泊者数が増加した結果、有料使用者数及び使用料収入とも増加した。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く） (千円)

収入状況の推移（自主事業を除く）		（単位）			
項目\年度		H26	H27	H28	H29
施設の収支	収入	5,460	5,460	5,317	5,317
	うち指定管理料	5,460	5,460	5,317	5,317
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	5,456	5,449	5,317	5,312
	差引	4	11	0	5

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	175	183	161	265
	支出	3,679	3,604	1,112	1,182
	うち市の修繕費	294	200	0	0

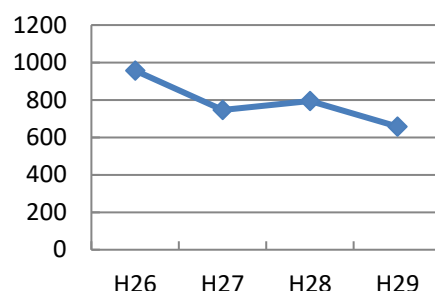


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自然休養村センター・松江市豪農屋敷
 指定管理者 忌部空山地域振興協議会
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成31年3月31日

(2) 使用者の推移

	H26	H27	H28	H29
(人)	957	747	794	658



【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 : 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	豪農屋敷使用者数(有料使用者数)	345	350	306	87.4%	88.7%
アウトカム	忌部自然休養村全体の利用者数	1,087	1,100	2,081		
				達成度平均	87.4%	88.7%

	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】 ○有料使用者数は、対前年比214%、使用料収入は165%の増となった。地元の各種団体に使用を働きかけたり、イベント等で来場者に古民家の良さをPRしてきたが、今後も一層力を入れて有料使用者の増につなげたい。	【達成度の原因・分析】 ○イベントの実施や広報活動に取り組まれた結果、宿泊者数が増加し、有料使用者数・収入とも増加した。今後とも各種イベント等を通じてPR活動を強化し、さらなる有料使用者数の増加に努める必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自然休養村センター・松江市豪農屋敷
 指定管理者 忌部空山地域振興協議会
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成31年3月31日

(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
23	①満足している 21件(91.3%) ②どちらともいえない 2件(8.7%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・職員が親切で気持ちよく利用できた。 ・清掃が行き届いていた。 ②苦情 ・県道からの案内看板が不備である。 【対応】簡易な誘導看板の充実を図った。 ③要望 ・ウォシュレットの便座にしてほしい。 【対応】男女1基ずつウォシュレットを設置

(4) 住民サービス向上の事例

○最寄りの商店から遠く離れた場所にあり、売店、自動販売機の設置及び日曜喫茶の営業などを通じて、飲食の提供を行い、利用者の利便性の向上を図っている。

3. 自主事業

総括	○自然休養村センターにおける忌部高原産の野菜及び苗の販売や日曜喫茶の営業、豪農屋敷でのお茶会などのイベント開催による来場者の増加に取り組んだ。
実施状況	○自然休養村センター売店: 地元農家からの農産物直売や手芸・工芸品等の販売(4月～11月) ○自然休養村センター日曜喫茶(4月～11月 毎日曜日: 営業時間9:00～17:00) ○観光農園: 貸し農園(年間) ○いも掘り体験: さつま芋掘り(9月末から10月末) ○豪農屋敷お茶会: 裏千家のお茶会(H29度実績10月21日・22日: 2日間開催)

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○売店、日曜喫茶、観光農園、いも掘り体験の実施及び豪農屋敷お茶会などのイベント開催を通じて、忌部自然休養村の存在を新聞やテレビなどのマスコミ媒体、市報及びブログなどを活用してPRし、豪農屋敷の有料使用数の増加につなげていく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市宍道ふるさと森林公園・来待ストーン
 指定管理者 一般財団法人宍道湖西岸森と自然財団
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○両施設ともに、利用者ニーズと施設の魅力を生かした利用促進や地域活動への積極的参加を通して、PRと利用者確保に努めている。 ○森林公園では、外国人利用者集客の取り組みや、子供を対象としたキャンプイベントにより、新規誘客や長期的視点での利用者確保を実施し、利用者数増を達成した。 ○来待ストーンでは、予約不要で気軽に参加できる体験を常設化するなど、体験の幅を広げたほか、国引きジオパーク協議会や松江市史の編纂にも参画するなど、地域貢献も積極的に行っている。 ○その結果、指定管理事業、自主事業ともに黒字決算となっており、安定した経営を行っている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○月報を期限内に提出すること。 ○来待ストーン陶芸館の専門スタッフ確保による早期通常営業再開が課題である。
---	---	---

指定 管理 者	A	【優れていると評価した点】 ○森林公園 ・利用促進のための活動を積極的に行い、宿泊施設及びキャンプ場の利用者数・利用料収入共に目標値及び出雲大社の遷宮効果の大きかった平成25年度実績を上回った。 ・指定管理業務、自主事業ともに収支は黒字で経営が安定している。 ・施設の特色を生かした自主事業を年間を通して実施した。・利用者の意見を積極的に取り入れ、利用者サービスや快適性の向上(宿泊施設等へのwi-Fi機器の設置等)に努めた。 ○来待ストーン ・利用促進にむけ小学校へのチラシ配布などを実施し、利用者数・利用料収入ともに前年度を上回った。 ・国引きジオパーク構想運営協議会、来待石振興プロジェクト、瑞風とまちづくりの会などへ積極的参加し、地域貢献や来待石の普及啓発に貢献した。 ・指定管理業務、自主事業ともに収支は黒字で、経営が安定している。 【評価できない、または改善すべき点】 ○共通 ・両施設ともに設置から20年以上経過し、施設の老朽化や設備の耐用年数超過は否めず、松江市による修繕が十分とは言えない。今後の施設の維持管理、修繕の実施について松江市の関係機関と連携し、可及的速やかに対応することで、利用者にとって快適かつ安全な施設であるよう努める必要がある。 ・月報を期限までに提出できるよう改善を図りたい。
---------------	---	--

2. 施設利用の増減について

総 括	○適切な利用促進策と施設の魅力を生かした自主事業、新規誘客に向けたPR(外国人向け宿泊予約サイト活用)などを通じて利用者を確保し、健全な黒字経営を行っている。 ○修繕や備品更新についても利用者の安全性確保や利便性向上のため積極的に行っている。 ○そういった取り組みにより利用者から高い評価を得ており、今後の利用者増につながる施設運営を行っている。
--------	---

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市宍道ふるさと森林公園・来待ストーン
 指定管理者 一般財団法人宍道湖西岸森と自然財団
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
施設の収入	58,565	58,772	63,240	61,340
うち指定管理料	17,931	17,670	20,613	16,878
うち利用料	38,846	41,102	42,609	44,462
施設の支出	57,338	57,722	62,021	58,403
差引	1,227	1,050	1,219	2,937

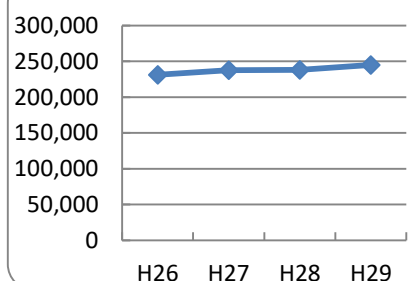
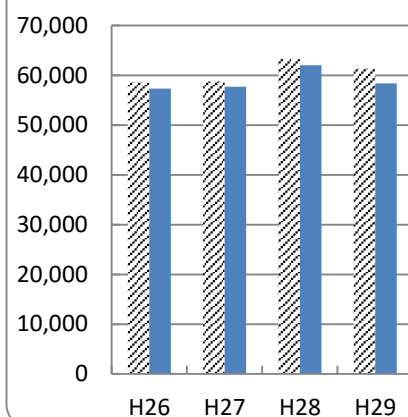
上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	365	366	353	284
市の支出	支出	1,530	1,736	5,893	1,225
	うち市の修繕費	1,530	984	1,819	399

(2) 利用者の推移 (人)

	H26	H27	H28	H29
	231,325	237,676	238,241	245,069

※利用料金制を採用 〰 収入 ■ 支出



指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市宍道ふるさと森林公園・来待ストーン
 指定管理者 一般財団法人宍道湖西岸森と自然財団
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

【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 : 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	ふるさと森林公園 年間宿泊者数(H23～ 26年度の平均値の90%)	49,844	56,500	58,631	103.8%	117.6%
	来待ストーン 年間利用者数(H23～ 26年度の平均値の90%)	27,168	31,100	25,614	82.4%	94.3%
	モニタリング(満足度)%	70	75	87	116.0%	124.3%
アウトカム	宍道地区の年間観光入 込客数	335,560	380,870	381,897		
				達成度 平均	100.7%	112.1%

	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】 ○森林公園 ・魅力ある宿泊プランの実施や外国人向け宿泊サイトの活用などインターネットによる集客の強化や、シーズンごとの料金設定など利用者の獲得に努めた。 ・アンケート回収率向上が今後の課題だと考える。 ○来待ストーン ・新たな体験ソフトを常設体験として導入したこと、既存の体験ソフトも予約不要にしたことなどの、体験ソフトを充実させたことが利用者確保につながったと考えている。 ・冬期の利用者数確保に向けた対策と、陶芸館専門スタッフの確保による通常営業再開が課題だと考える。	【達成度の原因・分析】 ○平均アウトプット指標で基準値を大きく上回り、目標値についても平均では達成している。 ○年間宿泊者数、利用者数については、来待ストーンは減少したが森林公園がカバーした形となった。モニタリング(アンケート)回収数も着実に伸びており、そこからニーズを捉え、的確な対応を実施したことで、高い満足度をを得ることができています。 ○松江城国宝化の効果が落ち着きを見せる中で、利用促進の取り組みを着実に実施し、地域貢献にも注力しており、日々の改善が今後の達成向上につながることを期待する。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市宍道ふるさと森林公園・来待ストーン
 指定管理者 一般財団法人宍道湖西岸森と自然財団
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
1935	①満足している 1,591件(82.2%) ②どちらともいえない 344件(17.8%) ③満足していない 0件(0%)	①良い 学芸員の説明が分かりやすかった。 ②苦情 なし ③要望 松江市がもっと宣伝をすればいい。もったいない。

(4)住民サービス向上の事例

○森林公園では、喫茶事業やキャンプスクールなど利便性向上、市民参加型の取り組みを多数実施した。
 ○来待ストーンでも、短時間でできる体験メニューを常設化し、サービス向上に努めた。
 ○また、両施設とも、地域のイベントに参加、協力したほか、瑞風や国引きジオパーク関連事業にも参画し、積極的な地域貢献を行っている。

3. 自主事業

総括	○積極的な自主事業実施により、サービス、魅力向上が図られており、利用促進や利用者拡大につながっている。 ○両施設ともに自主事業で黒字を確保しており、安定した経営、施設運営にもつながっている。
実施状況	○森林公園 森林環境保全思想の普及啓発事業、喫茶事業、ブライダル事業、各種体験イベント(キャンプスクールやピザ窯体験など) ○来待ストーン 来待石及び来待石産業の普及啓発事業(国引きジオパーク推進、ペンダント作り出張体験など)、ブライダル事業、物販事業

4. 特記事項

○来待ストーン陶芸館について、指導員不足による縮小営業が続いており、通常営業再開が望まれる。

5. 今年度の目標・課題

○5年間の指定管理における2年度目であったが、引き続きの指定管理者でもあり、混乱もなく業務を実施できている。今後も効果的なPRや集客事業を継続するとともに、アンケート等で利用者の需要を把握し、改善を続ける必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 茶道文化施設(明々庵・赤山茶道会館)
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○指定管理者が新聞社であることを活かし、自社紙面での広報及び記事の掲載を行った。また、雑誌社や放送局からの取材に随時応じることで、積極的な情報発信に努めており、評価できる。 ○コケ防止やボウフラ対策などを実施し、来館者にとって心地よい環境づくりを行った。 ○また、おもてなしに対する来館者の満足度も高く、「トワイライトエクスプレス瑞風」の参加者からも好評を得ており、施設の管理運営が適正になされていると言える。 【評価できない、または改善すべき点】 ○安全対策に関する研修や緊急時に備えた避難訓練を行い、職員の危機管理能力を高める必要がある。 ○また、城山公園(松江城)、小泉八雲記念館、興雲閣、武家屋敷等の周辺施設と連携を図り、入館者数増に向けた取り組みを行う必要がある。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○各旅行会社との連携を密にし、茶道体験(お茶の礼儀作法のレクチャー等)を年間をとし実施したことや団体客に対しては、城下町松江の茶の湯文化などのガイドを積極的に行ったことが誘客につながった。 ○28年度の連休期間中は松江城の国宝化効果(特に4月・5月)が大きかったことから、4月・5月の落ち込みが大きく、明々庵の来館者数は95%に留まった。赤山茶道会館は自主事業が功を奏し118%となり、両施設では99.1%となった。 ○また、松江市で唯一の立ち寄り先に選ばれた、JR西日本の豪華寝台列車「瑞風」が本格的に運用されたことも要因と考えられる。エルフル(広島県勤労者共済会)や茶道裏千家淡交会実施の「書道検定合格者」対象、皆生温泉(米子市)旅館組合のお得なクーポン協賛、JAFなどの提携も積極的に受け入れたことも大きかった。TVや雑誌の取材も今年度も積極的に受け入れ、全国に向けPRを行ってきた。 ○来館者の地域別では関東圏32%、近畿圏14%、外国人12%となるなど相変わらず県外客の来庵が目立った。 ○不昧公関連の新聞記事に2018年の「不昧公200年祭」のマークを使う効果で、地元からの観覧者も17%となった。 ○赤山茶道会館は秋の松江城大茶会で、初の取り組みとして野点席を設けるなど、誘客を図る一方で、各流派の皆様へ貸館を促進したことなどから利用者数が増えた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○課題の避難誘導や人工呼吸訓練等を実行できなかった。危機管理能力を高めたい。

2. 施設利用の増減について

総括	○使用者数は、明々庵が10,098人(対前年比5.1%減)、赤山茶道会館が2,831人(同20.4%増)、全体では12,929人(同0.5%減)となった。 ○他の松江城周辺の観光施設においては、平成27年度の国宝化効果の沈静化により利用者数減が見られる中で、利用者数を維持したことは評価できる。 ○収支は黒字となっており、指定管理者による適切な管理運営、各種メディアを通じた情報発信を行い、利用促進を図ったことが要因と考えられる。
----	---

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

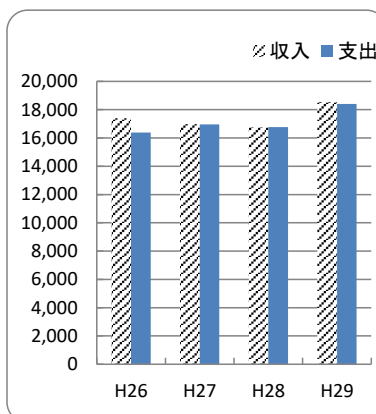
施設名 茶道文化施設(明々庵・赤山茶道会館)
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
施設の収入	17,403	16,968	16,755	18,540
うち指定管理料	13,873	13,302	13,282	8,866
うち利用料	0	0	0	9,674
支出	16,390	16,964	16,770	18,412
差引	1,013	4	△ 15	128

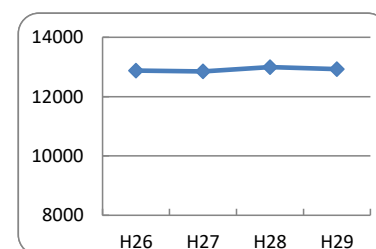
上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	4,909	4,877	4,614	0
支出	2,006	748	5,450	1,222
うち市の修繕費	1,415	729	4,289	782



(2) 利用者の推移 (人)

年度	H26	H27	H28	H29
利用者数	12,877	12,849	12,996	12,929



【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	明々庵年間入館者数	9,770	9,850	10,098	102.50%	103.40%
	赤山茶道会館入館者数	2,580	2,600	2,782	107.00%	107.80%
アウトカム	アンケート調査での、以下の質問項目における利用者の肯定的な回答の割合 「茶の湯文化に対する理解・関心が深まった」	70%	70%	100%		
				達成度平均	104.8%	105.6%

	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】 ○日本旅行やJTBなどの旅行会社の個人を対象とした「茶道体験」の取り組みやJALパックなど年間を通し実施。 ○また6月から運用開始となったJR西日本豪華寝台列車「瑞風」の立ち寄り先に運ばれ、雑誌や、TVで取り上げられたことや、各旅行会社の関連商品が増えたのも大きな要因となった。 ○来年度も旅行会社とさらに連携を強化し、今年度を上回りたい。赤山茶道会館は自主事業を実施し利用者増につなげたい。	【達成度の原因・分析】 ○旅行会社と提携し、「茶道体験」をはじめとした企画を実施することで利用促進を図った。 ○また、雑誌社や放送局への情報提供を積極的に行い、施設のPRに努めたことも大きな要因と考えられる。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 茶道文化施設(明々庵・赤山茶道会館)
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(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
207	①満足している 206件(99%) ②どちらともいえない 1件(1%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・不昧公の偉大さを実感できた。歴史に詳しくなくても、興味を抱いた。 ・抹茶も美味しく、心安らぐ時を過ごせた。 ・受付も説明もとても丁寧で良かった。 ②苦情 ・なし ③要望 ・なし

(4)住民サービス向上の事例

○地元の中学生や高校生に校外学習や職場体験を通して、お茶の作法や茶の湯文化に親しみ、理解を深めてもらう機会を提供した。

3. 自主事業

総括	○お土産用として和菓子、茶道具の販売を実施。トワイライトエクスプレス瑞風のお客様専用のお菓子「瑞宝」も好評を得ており、松江の茶の湯文化に親しみを持っていただく良い契機となった。 ○恒例の明々庵記念茶会に加え、松江城大茶会を実施。大茶会の前には、「煎茶・抹茶の戴き方」講座を行う等、茶の湯文化の周知・発展に寄与した。
実施状況	○和菓子、茶道具の販売 ○茶会、文化講座の実施

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○指定管理者が新聞社であることを活かし、今後も更なる情報発信に努めてもらいたい。
 ○また、城山公園(松江城)、小泉八雲記念館、興雲閣、武家屋敷等の周辺施設と連携を取りながら、効果的な利用促進を図る必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市多古鼻公園施設
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○季節に合ったブライイベントを行い、利用客への接客対応に努めた。 ○また、レンタルサービスの充実にも努め、利用客へのサービス向上に努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○閑散期を中心とした営業対策や集客方法をさらに検討すること。 ○施設の老朽化に対し、限られた経費での修繕により施設を維持していくこと。
---	---	--

指定管理者	B	【優れていると評価した点】 ○年間を通して施設内の除草やゴミ拾い、定期的に施設の窓を清掃するなど、施設利用者の方に快適に過ごして頂けるよう美観維持に努めた。 ○前年度作成した松江市内までの買出し店舗等を掲載した地図の更新を行いより分かり易く良いものの提供を行った。 ○また、Wi-Fi環境の整備を行い外国人利用者を中心とした利用サービスの向上を図った。 ○一方で築14年となる本施設は、電気機器・建物を中心に故障・破損が相次いだり、都度所管課と相談し効果的な応急処置・恒久処置を実施し、利用者の方への影響を最小限に抑えることができた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○要修繕箇所に対し、応急的な対策と順次計画的に恒久対策を実施してきているが、本施設の老朽化による要修繕箇所が多発し、修繕が追い付かない状況である。
-------	---	---

2. 施設利用の増減について

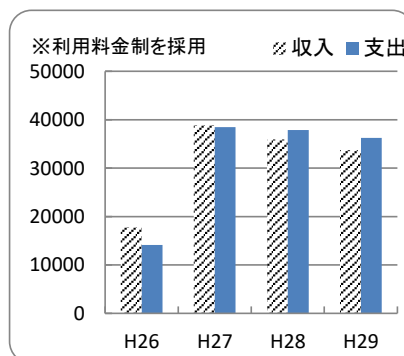
総括	○夏～冬にかけての利用者数は前年を上回ったが、春頃に落ち込みが激しい月があり、年間を通しての利用件数は昨年を下回った。冬期間閑散期を中心とした営業対策や集客方法をさらに検討することが必要。 ○また、施設・設備の老朽化による修繕費が増加しているため、限られた経費で施設を維持していくことが課題。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

※H26.10.15 から現在の指定管理者による管理を開始したため、H26年度は約半年分の実績となる。
 ※H28年度までは加賀マリンハウスの指定管理も併せて行っていたが休止したため、H29年度からは多古鼻公園のみの実績。

(千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
施設の収支				
収入	17,761	38,847	35,912	33,674
うち指定管理料	9,996	7,980	7,980	7,300
うち利用料	7,764	30,867	27,932	26,374
支出	14,099	38,447	37,846	36,216
差引	3,662	400	△ 1,934	△ 2,542
上記以外の市の収入、支出				
市の収支				
収入(使用料)	577	185	257	249
支出	10,577	2,241	5,872	3,430
うち市の修繕費	280	1,332	4,986	2,998

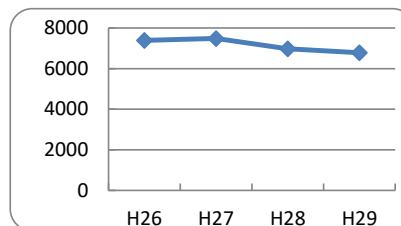


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市多古鼻公園施設
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(2) 利用者の推移

	H26	H27	H28	H29
(人)	7,391	7,485	6,971	6,781



【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 : 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	松江市多古鼻公園施設の年間利用者数(宿泊棟)	7,400	7,768	6,781	87.3%	91.6%
	松江市多古鼻公園施設の年間利用者数(キャンプサイト)	2,800	3,080	2,749	89.3%	98.2%
アウトカム	島根町の年間観光入込客数	137,115	140,000	142,892		
				達成度平均	88.3%	94.9%

	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】 ○テレビCM・ハイウェーマップへの掲載等の広告活動、弊社社員によるパンフレット配布等の営業活動により県内外の人に認知していただけるようになって来た。鍋、クリスマス、バレンタイン等、閑散期対策として企画を実施し集客に努めた。 ○また、管理棟浴場を利用した季節ごとの入浴企画を行い利用サービスの向上に努めた。 ○遠方からの利用が少なくなる冬場に県内あるいは隣県の方に利用して頂けるよう企画を含め検討していく必要がある。	【達成度の原因・分析】 ○周辺地域との連携を図り、集客につながるような新たな利用促進策の企画・実施(特に冬場の閑散期)を目指す必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市多古鼻公園施設
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(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
648	①満足している 473件(73%) ②どちらともいえない 148件(23%) ③満足していない 27件(4%)	①良い ・自然の眺望を楽しめた。 ②苦情 ・ベッドのマットレスが固い。 【対応】他にも同様の意見が寄せられた場合、マットレス更新時に対応検討。 ③要望 ・テレビはもう少し大きいサイズだとよい。 ・ソファベットが古いので取り替えてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

○クリスマスイベントや入浴企画など季節に合わせたイベントを実施し、住民が施設を利用する機会を多く創出している。

3. 自主事業

総括	○レンタル品や売店消費を充実させ、利用者の利便性向上に努めている。 ○季節に合わせたイベントの実施により、閑散期の利用促進及び利用者層の拡大を図っている。
実施状況	○レンタル事業、売店事業、自動販売機事業、閑散期のイベント企画、入浴企画等

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○古くなった備品の更新などの環境整備を行い、利用者にとって快適な環境づくりに努めるとともに、新たなイベントの実施を通して閑散期の利用者拡大に注力する必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市斎場
 指定管理者 株式会社島根東亜建物管理
 担当課 市民課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○火葬予約の公平性を確保されるとともに、柩の迎入れから収骨まで、使用者の心情に配慮した心のこもった接遇が行われており評価できる。 ○アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例協議会を年2回開催し、要望や苦情に対しては速やかに対応・改善を図り評価できる。 ○収支報告に基づき、効率的な管理運営が行われている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○玄関前の植え込み・駐車場周辺・進入路等の雑草の今以上の管理が必要である。 ○使用者が利用する表側の部分は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏方部分の今以上の清掃の必要あり。
	S	【優れていると評価した点】 ○使用者アンケートを積極的に実施し市民ニーズを把握することができ、使用者満足度向上を図ることができました。(使用者対応のレベルアップ、授乳スペース・着替えスペースの増設工事等を行いました。) ○使用者の満足度向上の為に松江市立図書館より図書を借りて、待合スペースに図書コーナーを設けました。(児童書も含む) ○年間スケジュールに基づく各種研修を実施することにより、斎場職員のレベルアップを図ることができました。(炉裏作業の研修会、接遇講習会、防犯、防災講習会、消防訓練、コンプライアンス研修等) ○備品台帳についてもより良く改善し、良好な備品の整備に努めております。 【評価できない、または改善すべき点】 ○自主事業につきましては、骨壺、数珠等の物品販売を継続しています。今後とも使用者の利便性向上、満足度向上を目的により改善していきます。

2. 施設利用の増減について

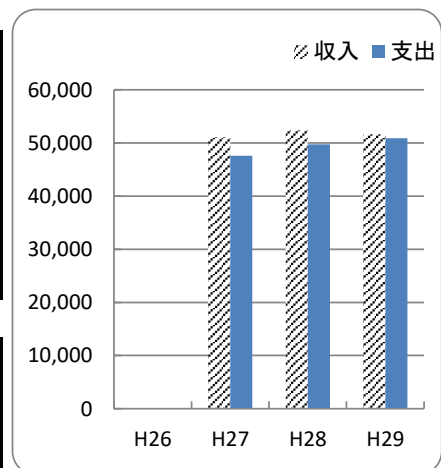
総括	○平成29年度の使用件数は2,231件で、前年度の2,244件と比べ減少した。(対前年度比99、4%) なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者数により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入		51,045	52,362	51,601
うち指定管理料	※指定管理はH27年度から開始	51,010	52,327	51,300
うち利用料		0	0	0
支出		47,573	49,762	50,881
差引		3,472	2,600	720

上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	※指定管理はH27年度から開始	28,405	29,707	30,648
支出		20,704	23,489	20,068
うち市の修繕費		19,980	22,464	19,093



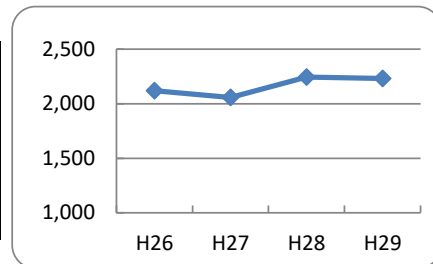
指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市斎場
 指定管理者 株式会社島根東亜建物管理
 担当課 市民課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(2) 利用者の推移

H26	H27	H28	H29
2,119	2,057	2,244	2,231

(件)



【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	利用者数(件/年)	2,000	2,000	2,231	111.6%	111.6%
アウトカム	利用者の満足度(%)	75	80	83		
				達成度 平均	111.6%	111.6%

達成度 に対する 意見	指定管理者	市
	○施設の運営が事故・問題無く管理できたことが、利用者数の達成に寄与しました。 ○利用者のモニタリングに関しても積極的に行うことでサンプル数の確保に繋げることができました。また、利用者満足度に関しても、施設の清掃管理や職員の接遇研修を行った結果、高い評価を頂くことができました。	○アンケート調査を返信封筒を渡すなど積極的に行いサンプル数確保につながった。 ○接遇研修を行い職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市斎場
 指定管理者 株式会社島根東亜建物管理
 担当課 市民課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(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
40	①満足している 33件(82.5%) ②どちらともいえない 0.2件(0.5%) ③満足していない 2.2件(5.5 %)	①良い・穏やかな気持ちで送ることができました。ありがとうございました。 ・落ち着いた空間で、悲しみに対する心遣いを感じた。 ②苦情 ・玄関先の喫煙は、煙が館内に入るので、禁止してほしい。 【対応】設置場所変更済み。 ・控室の椅子の間隔が狭くて座りにくかった。 【対応】レイアウト変更で対応検討中。 ③要望 ・控室にパーテーションがあった方がよい。 【対応】設置に向けて検討中。

(4) 住民サービス向上の事例

- 使用者の要望に応え、更衣室及び授乳室を設置し好評を得ている。
- 図書コーナーを設置し好評である。

3. 自主事業

総括	○自動販売機2台による飲料販売により、利用者サービスの向上につながっている。 ○骨壺等物品販売により利便性向上した。 ○使用者のニーズに応え更なる自主事業の検討の必要あり。
実施状況	○自動販売機・物品販売で120千円の収益があった。

4. 特記事項

- 特になし。

5. 今年度の目標・課題

- 使用者の心情に配慮し、儀礼を尊重し、穏やかで厳粛な式典が営める施設の管理運営を目標とする。
- 経年劣化に伴う施設の管理、修繕に関して、市・指定管理者双方協議の上対処していく必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市立東津田児童館
 指定管理者 社会福祉法人松江福祉会
 担当課 子育て政策課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

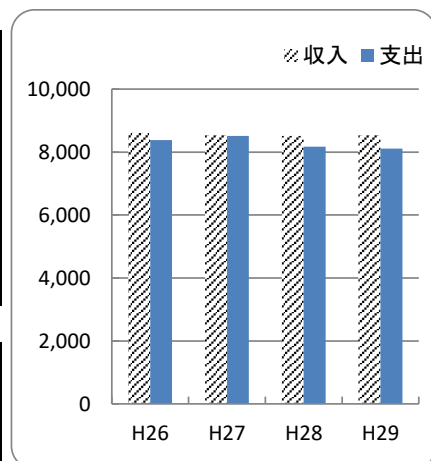
市	A	【優れていると評価した点】 ○利用者の要望を活動内容に積極的に反映させ、児童館活動(健全な遊びの提供)、子育て支援活動において時流(食育の高まり等)に合わせた企画がされている。 ○自主事業においても、世代を超えた地域の交流活動が行われている。 ○家庭で子育てをしている親たちの情報交換や子育て相談の場として利用され、親のリフレッシュや親同士が交流する時間を提供できている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○老朽化した設備や備品・遊具の保守点検を適切に実施し、利用者の安全管理を徹底するとともに、市への報告に万全を期すこと。
	A	【優れていると評価した点】 ○夕涼み会や餅つき会等を土曜日に開催することで、家族そろって参加することが出来ると大変喜ばれている。 ○クッキングでは、地元で獲れた旬の野菜を使用し、食に対する興味や、様々な事柄への感謝の気持ちを育んでいる。また、食育講座などの母親向けの講座では、内容について学ぶだけでなく、月齢の近い子どもを持つ母親同士のつながりができると喜ばれている。 ○自主事業である「児童館まつり」では、地域の方と子ども達が一緒に活動することで世代を超えた交流を行うことができ、開催を心待ちにする声が多い。 【評価できない、または改善すべき点】 ○ひろばの活用について、限られた予算や職員配置のなかでは利用が十分にできず、子ども達から不満の声がある。松江市、地域、指定管理者で良い方法を考えたい。

2. 施設利用の増減について

総括	○年間利用者数が前年に比べ、140人増加(対前年比100.8%)した。毎年秋に開催している「児童館まつり」が、悪天候の影響で参加者数が前年を下回った。
----	--

(1) 収支状況の推移(自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H26	H27	H28	H29
施設の収支	収入	8,606	8,542	8,513	8,540
	うち指定管理料	8,295	8,239	8,254	8,254
	うち利用料	0	303	259	286
	支出	8,379	8,508	8,172	8,112
	差引	227	34	341	428
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	35	446	65	94
	うち市の修繕費	0	411	0	0

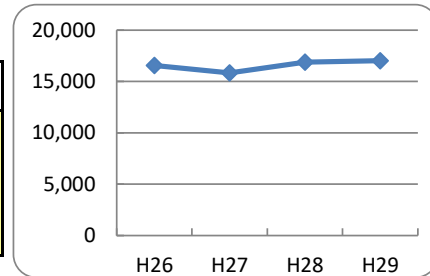


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市立東津田児童館
 指定管理者 社会福祉法人松江福祉会
 担当課 子育て政策課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(2) 利用者の推移

H26	H27	H28	H29
16,567	15,837	16,887	17,027



【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 : 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延べ利用者数(人/年)	14,900	16,000	17,027	106.4%	114.3%
	②利用者アンケート満足度(%)	70	70	92	131.4%	131.4%
アウトカム	児童福祉及び地域福祉の向上	—	—	—		
				達成度 平均	118.9%	122.9%

	指定管理者	市
達成度 に対する 意見	【達成度に寄与した・有効だった取り組みの内容、次期に向けた課題】 ○子育て支援事業では夕涼み会を行った。前年の反省や要望を元に内容を考え、家族そろってゆったりとした時間を過ごせたと好評を得た。 ○児童館事業では影絵鑑賞会をし、影絵独特の美しさや表現方法にふれ、仕組みについても学び、その後の遊びの中で実際にしてみる姿も見られた。 ○次期に向けての課題は、利用者の要望や意見を取り入れる事で利用者の満足度をあげることである。	【達成度の原因・分析】 ○目標値を上回る利用者を得ている。 ○指定管理者において、幅広い年代の利用者の視点に立った企画・運営に努力されていることが要因と考える。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市立東津田児童館
 指定管理者 社会福祉法人松江福祉会
 担当課 子育て政策課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
353名	①満足 315名(89.3%) ②やや満足 11名(3.1%) ③普通 26名(7.4%) ④やや不満 0名(0%) ⑤不満 1名(0%)	①良い ・子育て支援事業の「いちごたいむ」やイベントが楽しい。 ・母同士のつながりができ、情報交換や交流ができる。 ・安全に遊ぶことができる。 ②苦情 なし。 ③要望 ・ネットで行事が分かり易いと良い。 ・土日に子育て支援の行事をしてほしい。 ・小学校の行事と子育て支援の行事が重ならないようにしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

○特になし。

3. 自主事業

総括	○地元企業や児童館利用サークルによる「遊びコーナー」も充実し好評を得た。ステージ発表では、子どもたちによる大道芸披露など日頃の練習の成果を発揮し達成感を感じることができた。 ○津田交番による詐欺防止寸劇や交通安全をテーマとした腹話術など、一人一人の防災意識の再認識へとつながった。
実施状況	○児童館まつり 実施日：平成29年10月15日 実施場所：東津田児童館 参加人数：316人(乳幼児56人、保護者98人、小学生59人、中高生10人、大人93人)

4. 特記事項

○特になし。

5. 今年度の目標・課題

○指定期間【平成28年4月1日～平成33年3月31日(5年間)】の2年目。それぞれの事業を実施するにあたり、定期的なアンケートを行い、利用者の要望を把握し積極的に内容に反映させ、利用者増につなげていく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市立美保関西保育所・松江市立美保関東保育所
 指定管理者 社会福祉法人みつき福祉会
 担当課 子育て政策課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○日常的に園での子ども様子を保護者に伝えたり、園行事等の機会を利用して保護者との交流を深めたり、コミュニケーションを密にとりながらきめ細かな保護者対応に努めている。指定管理受託も2期目となり、信頼関係を深めることができています。 【評価できない、または改善すべき点】 ○アンケート等で出た保護者からの意見や要望を生かし、日頃の保育を見直し改善を行い、平成30年度も引き続き安心・安全な保育を行っていく。
	S	【優れていると評価した点】 ○地域の方々(老人会・自衛隊・介護施設など)との交流、小・中学校・公民館等との交流を深めたり、各年齢や個人差に応じて地域への散歩を多く取り入れ自然物との触れ合いを増やしたりした。 ○栽培した食材を使ってクッキングを中心に行ったことで、子どもたちの食への関心も高まり、保護者の方より保育所の様子を親子で話す機会が増えたとの声が聞かれた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○建物や儀品の経年劣化につき、改修・交換・修理等を計画的に検討・実施していく必要がある。 ○保・小・中連携会議の中で、地域の児童の課題点も見えてきたので、各年齢や一人ひとりの育ちにおいての支援の見直しをしていきたい。

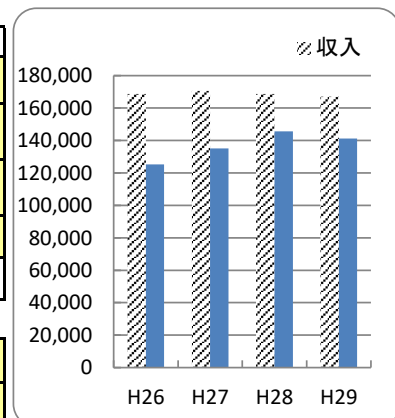
2. 施設利用の増減について

総括	○美保関西保育所	・一時保育の利用者、特定保育の利用者ともに減少している。一方入所児童については定員を満たしており、保育所入所を希望された方の受け入れはできている。
	○美保関東保育所	・一時保育の利用者、特定保育の利用者ともに減少している。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、保育所入所を希望された方の受け入れはできている。

(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H26	H27	H28	H29
施設の収支	収入	168,688	170,670	168,649	166,946
	うち指定管理料	164,425	165,811	164,445	162,242
	うち利用料	0	840	356	349
	支出	125,293	135,067	145,660	141,250
	差引	43,395	35,603	22,989	25,696
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	247	0	4,860	584
	うち市の修繕費	247	0	4,860	584

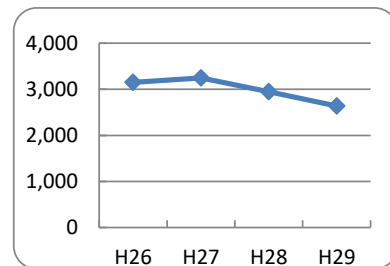


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市立美保関西保育所・松江市立美保関東保育所
 指定管理者 社会福祉法人みつき福祉会
 担当課 子育て政策課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(2)利用者の推移

H26	H27	H28	H29
3,151	3,246	2,947	2,637



【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 : 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	美保関西保育所利用者 満足度(%)モニタリング 数:利用者の60%以上(46 世帯)	70	70	99	141.3%	141.3%
	美保関東保育所利用者 満足度(%)モニタリング 数:利用者の60%以上 (38世帯)	70	70	88	125.7%	125.7%
アウトカム	松江市が実施する市民ア ンケート調査 における子育て支援策の 満足割合	80	80	61		
				達成度 平均	133.5%	133.5%

	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】 ○日々の保育の中での子どもの姿を、保護者と共有し、共通理解を深めていったことで信頼していただけたと考えている。 ○今後の課題としては、建物や備品の経年劣化が激しく、物的な保育環境が他の保育園に比べて著しく劣っていることから、保護者アンケートでもそのあたりが評価が低くなっている。(職員の安全点検、安全管理では対処できないことが多い)、改修・交換・修理等を松江市の理解とバックアップのもとで早急に実施していく必要を強く感じる。	【達成度の原因・分析】 ○少子化が進行する中で、地域と連携しながら安心して子育てのできる環境づくりを行っている保育所の存在は、地域にとって欠くことのできないものである。地域の子どもの健やかな成長に寄与し住民の福祉向上を図ることにつながっている。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市立美保関西保育所・松江市立美保関東保育所
 指定管理者 社会福祉法人みつき福祉会
 担当課 子育て政策課
 指定期間 平成29年4月1日～平成34年3月31日

(3)利用者アンケート

回答数	利用者アンケート(項目:園からの説明、施設設備、保育方針、給食やおやつ、生活面での配慮、行事、健康管理、けが等への対応、プライバシー、気がrに相談できる雰囲気、子ども理解・受容)の結果
美保関西 59世帯中 46世帯	①満足 西:70.6%、東:53.0% ②どちらかといえば満足 西:28.3%、東:35.0% ③どちらかといえば不満 西:1.1%、東:7.0%
美保関東 51世帯中 38世帯	④不満 西0%、東:1% ⑤わからない 西0%、東:4%

(4)住民サービス向上の事例

○特になし

3. 自主事業

総括	○保育所の行事や園開放等の機会を通じ、保護者や地域住民への情報提供に努めたり、地域の高齢者施設や、公民館等との交流を行ったりすることが、地域からの信頼を得ることにつながっている。
実施状況	○美保関西保育所 夏祭り、運動会、きらきら発表会 等 ○美保関東保育所 夏祭り、運動会、にこにこ発表会 等

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○地域の保育所として、関係機関や地域とさらに連携し、引き続き、保育の質の確保に留意しながら、安心安全な保育を行っていく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江歴史館・松江ホーランエンヤ伝承館
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 松江歴史館
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

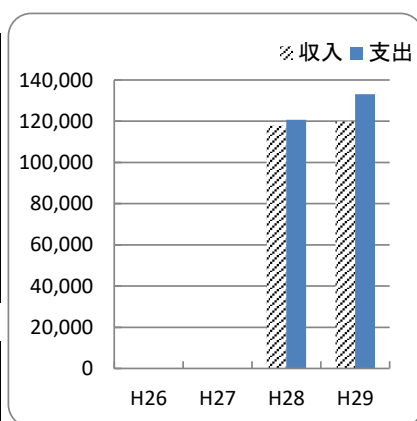
市	B	【優れていると評価した点】 ○総観覧者数は減少したものの、出雲焼展では新聞を見た市民からの提供による特別展示を行うなど、指定管理者による積極的な広報活動により、博物館としての機能の向上に繋がった。 【評価できない、または改善すべき点】 ○指定管理者による自主事業企画展の観覧者数の減少。 ○月報等の頻繁な修正。 ○電話対応の向上。
	A	【優れていると評価した点】 ○2年連続の入館者数、観覧者数減を生じないよう、集客イベントを積極的に企画。企画展と併せて広報を山陰中央新報紙上を中心に積極展開した。そのため、指定管理業務の収支としては、広報費を予算の3倍以上使った(超過分は指定管理者側で負担)。その結果、両館の知名度や認知度を高めることができ、松江歴史館の入館者191,444人(前年度比3%減)、松江ホーランエンヤ伝承館の入館・観覧者8,435人(同比8%減)、両館の総売上12,430,245円(同比0.16%減)と、ほぼ前年度並みを確保できた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○外部からの問い合わせや来館者からの質問に対する迅速、的確な対応がまだ十分できていない。好感をいただいているアテンドの接客・接遇と併せ、さらに向上させていく。

2. 施設利用の増減について

総括	○松江歴史館の入館者数は191,444人(前年度比97.2%)、観覧者数は60,413人(前年度比89.8%)、松江ホーランエンヤ伝承館の入館者数は8,435人(前年度比91.5%)となり、いずれも昨年度より減少した。 ○観覧料収入がほぼ前年度並みであることから、有料観覧者よりも無料観覧者の減少が著しいと思われる。 ○前年度に引き続き収支が赤字となっており、これは積極的な広報活動を行うために予算以上に広報費を使用したこと、前年度と同じく自主事業企画展の観覧料が無料であることが要因として挙げられる。
----	--

(1) 収支状況の推移

項目\年度		H26	H27	H28	H29
施設の収支	収入			117,805	119,889
	うち指定管理料			79,013	77,757
	うち利用料			0	0
	支出			120,690	133,159
	差引			△ 2,885	△ 13,270
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)			13,122	12,790
	支出			20,771	22,799
	うち市の修繕費			864	12,676



※市の収入(使用料)には、観覧・入館料、貸館使用料のほか、所蔵資料使用料(特別利用料)等を含む

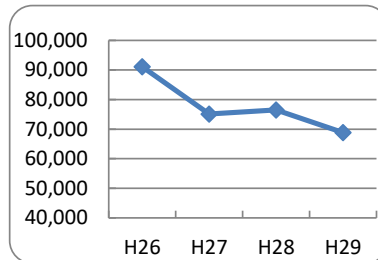
指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江歴史館・松江ホーランエンヤ伝承館
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 松江歴史館
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(2) 利用者の推移

(人)

H26	H27	H28	H29
91,095	75,155	76,457	68,848



【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 : 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	歴史館入館者数(年間)	200,000	200,000	191,444	95.7%	95.7%
	歴史館観覧者数(年間)	70,000	70,000	60,413	86.3%	86.3%
	伝承館入館者数(年間)	14,000	14,000	8,435	60.3%	60.3%
	歴史館観覧料収入(年間)	19,000,000	19,000,000	12,051,182	63.4%	63.4%
	伝承館入館料収入(年間)	200,000	200,000	203,140	101.6%	101.6%
	モニタリング(満足度:%)	70	70	93	132.9%	132.9%
アウトカム	モニタリングでの肯定的な回答割合(%)	70	70	93		
				達成度 平均	90.0%	90.0%

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江歴史館・松江ホーランエンヤ伝承館
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 松江歴史館
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

	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】 ○観光オフシーズンの12月～翌年3月初めにかけて、組織動員も見込める島根県教育書道連盟「開眼」師範会書展(12～1月)を企画展として開催(観覧無料)。有料との違いはあったが、過去の同時期開催された企画展を大幅に上回る観覧者があり集客に効果があった。 ○また、市内の事業所従業員などに松江の歴史について理解を深めてもらおうと、社員研修の一環としての来館を呼び掛けたこともオフシーズンの入館・観覧者確保に貢献できた。 ○さらに、29年度は企画展の関連イベントを催す際も企画展の観覧とセットにした。28年度まではイベントを開催しても参加者が展示を見ることはほとんどなかったが、セットにしたことで観覧者数、観覧料収入の確保につなげることができた。 ○30年度も同様の企画を展開し、入館者数と観覧料収入の増加に結びつける。	【達成度の原因・分析】 ○松江歴史館、松江ホーランエンヤ伝承館ともに昨年度より観覧者数及び入館者数が減少した。 ○なお、観覧料収入については目標値には届かなかったものの、ほぼ昨年度並みとなった。これは、企画展の観覧を組み込んだツアーの開催や、積極的な広報活動により、有料企画展への観覧者数の減少が抑えられたことに対し、指定管理者自主事業の無料企画展への観覧者数の減少が大きかったことが主な原因とみられる。 ○平成30年度には指定管理者制度導入以降初の自主事業有料企画展を開催するため、観覧者及び入館者数の推移に注目したい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江歴史館・松江ホーランエンヤ伝承館
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 松江歴史館
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
428	①満足している 393件(91%) ②どちらともいえない 34件(8%) ③満足していない 1件(1%)	①良い(抜粋) ・館内、トイレが綺麗。子供も大人も楽しめるイベントがあった。接客が良い。ボランティアガイドの説明が良い。 ②苦情(抜粋) ・駐車場が無い。【対応】新たに北堀沿いに駐車場を整備。 ・伝承館が歴史館の敷地内にあると良い。場所がわかりにくい。【対応】案内板を設置。アテンドへお客様への案内を依頼。 ・見るものが無い。【対応】魅力ある展示となるよう会議で情報を共有。 ③要望(抜粋) ・下駄箱が銭湯のようで雰囲気に合わない。案内看板がわかりにくいので、サインを明確にしてほしい。企画展示室に休憩する場所が欲しい。

(4) 住民サービス向上の事例

○ホームページ及び案内看板の多言語表記化を行った。

3. 自主事業

総括	○昨年度に引き続き、喫茶及びミュージアムショップ事業が好評である。 ○季節に合わせたイベントだけでなく、企画展の観覧を行程に組み込んだツアーの実施など、イベント参加者を観覧者へ繋げる企画を積極的に実施している。
実施状況	○喫茶「きはる」、ミュージアムショップ「縁雫」 ○企画展開連ツアー「大美保閑ツアー」「本能寺の変ゆかりの地巡り」 ○自主事業企画展「松江藩御用窯の現代作家たち」「開眼師範会書展」 ○各種イベント「遊んで学ぼう歴史館クイズ」「甲冑着付け体験」「火縄銃の演武と居合切り」等

4. 特記事項

○特になし。

5. 今年度の目標・課題

○引き続き積極的な広報活動に努め、入館者数及び観覧者数の増加を図る。
 ○老朽化した施設の修繕・更新について、市と協議の上計画的に実施する。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅東・西駐輪場)
 指定管理者 テルウェル西日本株式会社
 担当課 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○施設の適正な管理運営を行った。ホームページを開設し、利用促進等を図ったほか、雨天時のサービスとして傘やタオルの貸し出し等利用者立場に立った自主事業を行っており、それらの取り組みの成果として、利用者数や満足度の目標値が達成され、安定経営にもつながっている。 ○利用者からの要望等についても、アンケートやスタッフからの報告等によりテルウェル社員が即時対応を行っており、指定管理者として民間の経営手法を生かした運営を行っている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化は否めないため、今後も適正な施設点検や安全管理を継続する必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○松江駅東駐輪場・西駐輪場のホームページを1月に開設した。http://www.matsuetouzai-chuurin.com/新着情報、利用料金等の情報、駐輪場案内図情報、不法駐輪禁止区域の情報を掲載し利用の促進等を図った。 ○「自転車・バイク駐輪場 ご利用案内」及びJR松江駅周辺自転車等放置禁止を目的とした「放置自転車ゼロで安全できれいな街へ」を訴求した営業用チラシを増刷し、継続して当社社員による営業活動、JR近隣事業者、関係施設へ配布・設置を実施し利用促進を図った。 ○自転車ラックに付着したホコリによる汚れや窓枠等のくもの巣、床面の汚れをプロのクリーンスタッフにより清掃し、東西駐輪場内を綺麗にした。また、東西駐輪場へ傘・タオルの無料貸出サービス、電動空気入れの無料利用を継続実施し利用者サービスの向上及び利用促進を図った。 ○東駐輪場の1階西側駐輪場(自転車定期駐輪以外の駐輪場所)を車種別カラーリングによる駐輪区画整備及び車種別表示板の設置を実施した。昨年度は西駐輪場を実施し、東西駐輪場の車種別駐輪区域のゾーン分けが完成した。 ○西駐輪場の入口が分かりにくいとの利用者からのご意見に対し、「西駐輪場入口」案内板を設置した。 ○本施設を利用されるすべての方に対して公平・平等、迅速、正確に対応することを目的に、西駐輪場スタッフ全員にあらためて条例・施行規則に則した運用指導及び利用者から意見、質問があった事例を基に、ご利用者対応の改善と再発防止について研修を実施し周知を図った。 ○以上の利用者サービス向上、利用促進策を実施した結果、利用数及び利用料とも過去4年間で最多となった。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用者からの6ヶ月定期導入の要望に対して、3ヶ月間(H29年9月～11月)、東西駐輪場にて3ヶ月定期利用者を対象に、6ヶ月定期の希望有無を調査し、その結果を松江市へ報告した。調査の結果、80%の導入希望があり、今後、導入可否に向け検討していく。 ○昨年度から要望のある自転車ラックの下段が停めにくいとの改善に対して、自転車用2段型ラックの上段ラックの下位置ラックを取外し、定位置(奥)まで駐輪し易い環境とするために、西駐輪場の1日最大利用数を調査した結果等を松江市へ報告した。今後、利用者サービス向上のために自転車ラックの一部撤去について検討していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅東・西駐輪場)
 指定管理者 テルウェル西日本株式会社
 担当課 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

2. 施設利用の増減について

総括

○駐輪場利用については、絶対数数が限られる中、利用者ニーズをとらえ適切な管理を行った結果、近年で最も多い利用者数を達成した。
 ○収支も黒字を達成したほか、施設補修や消火設備更新などにも積極的に取り組んでいる。
 ○専門業者による施設清掃の継続やホームページの開設など、昨年度以上のPRに努め、着実に成果を出している。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

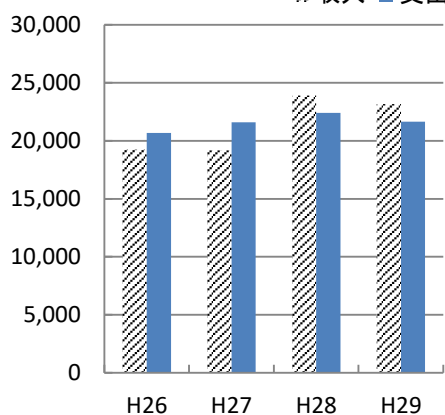
項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入	19,241	19,181	23,893	23,156
うち指定管理料	11,893	11,837	16,200	15,438
うち利用料	7,348	7,344	7,693	7,718
支出	20,672	21,602	22,412	21,657
差引	△ 1,431	△ 2,421	1,481	1,499

上記以外の市の収入、支出

主計表外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	0	0	0	0
	うち市の修繕費	0	0	0	0

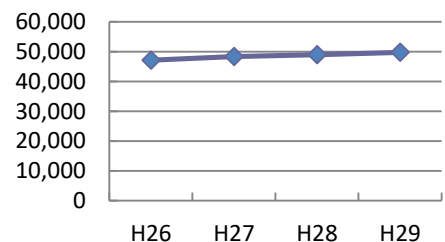
※利用料金制を採用

※収入 ■ 支出



(2) 利用者の推移 (件)

H26	H27	H28	H29
47,118	48,351	48,935	49,740



指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅東・西駐輪場)
 指定管理者 テルウェル西日本株式会社
 担当課 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

【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 : 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	年間利用件数	46,000	46,570	49,740	106.8%	108.1%
	利用満足度	70	90	91	101.1%	130.0%
アウトカム	駅前周辺の道路環境、 景観が保全されること	未設定	—	—	/	/
				達成度 平均	104.0%	119.1%

	指定管理者	市
達成度 に対する 意見	【達成度に関連した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○平成29年度の利用者数全体では、対前年 805名増(2%増)の 49,740名という結果となった。 ○年間を通じて分析した結果、上期は前年度を上回る利用数(対前年度1,571増「+6%」)であったが、下期は前年度を下回る利用数(対前年度 766減「▲4%」)となった。下期の減数は、12月、1月、2月の雨と降雪(積雪)の日数及び氷点下の気温日数が、昨年度より多い日が続いたことが原因と考察した。 ○学生定期駐車数(無料)は、平成28年度は対前年度比181名の減(7%減)であったが、今年度は対前年比27名の減(1%減)と、ほぼ横ばいとなった。 ○一般利用者が増えたのは、スポット清掃、カラーリングによる駐輪区画整備、案内表示板の設置、タオル・傘の無料貸出し、電動空気入の無料利用等の利用者サービスの向上施策及び営業チラシ、ホームページの開設等による営業活動が結果に結びついたもの。 ○利用満足度は、東西駐輪場全体では「良い 60%」「普通・特になし 31%」「悪い 9%」という結果となり、弊社目標値の「利用満足度 90%以上(良い、普通)」「不満10%以内」を達成した。 ○施設の利便性について、利用者が良いとしたなかで「使いやすく駐輪しやすい」「駐輪区分・区画の案内も分かりやすい」との多くのご意見に対しては、昨年度に引き続き ①自転車ラック、場内のホコリ除去のためのスポット清掃 ②東西駐輪場の車種別駐輪区画のカラーリング及び案内表示の継続、などを実施した効果によるもの。	【達成度の原因・分析】 ○すべての達成度について、基準値・目標値を上回っており、利用者の視点に立った自主事業によるサービスやきめ細かな対応等の成果である。ホームページについても、1月から開設されておりPRの一助となっている。 ○施設の清掃や区画表示、案内板の設置など、基本部分の改善についても積極的に実施し、天候(気温・降雪)などの悪影響を受けたが、適切な管理運営の成果として利用者数、利用者満足度の増加等につながった。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅東・西駐輪場)
 指定管理者 テルウェル西日本株式会社
 担当課 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
58	①満足している 35件(60%) ②どちらともいえない 18件(31%) ③満足していない 5件(9%)	①良い ・スタッフ対応は親切丁寧で良い。 ・スタッフから「いってらっしゃい」「お疲れ様」などの声掛けをもらって気持ち良い。 ・駐輪区分の案内もあり、駐輪区画もしてあるので、駐輪し易い。 ・タオル・傘の無料貸出しサービスや電動空気入の無料使用は良い。 ②苦情 ・スタッフの駐輪場利用説明が曖昧だったり、違ったりする。 【対応】スタッフ全員に条例・施行規則に則した運用指導及びご利用者対応の改善と再発防止の研修を実施 ③要望 ・自転車ラックの上下段間隔が狭く、ラック奥まで止められないので改善を要望 ・「6ヶ月定期」導入を要望

(4)住民サービス向上の事例

○突然の雨や雪で濡れて来場した利用者へ「タオル無料貸出し」及び「カサ無料貸出し」サービスを実施した。
 ○自転車及び原付用の電動式空気入を無料での利用サービスを図った。
 ○駐輪場窓口へ「耳マーク」の表示板を及び「簡易筆談器かきポンくん」を常設し、聴覚障がいのある方への利用者サービス向上を図った。
 ○ホームページ開設によるPRと利便性向上を図った。

3. 自主事業

総括	○タオル・カサ・空気入れの無料貸し出し等、利用者に寄り添った自主事業等実施し利便性向上に努めたほか、収入面でも自動販売機を設置し、自主事業についても黒字決算としている。
実施状況	○指定管理事業に付随した自主事業について年間を通して実施し、サービス向上に取り組んでいる。

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○アンケートで定期券の期間延長要望や自転車ラック撤去要望があるが、いずれも収入減(割引率増加、駐車台数減少)につながる可能性もあるため、十分な検討が必要。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 出雲かんべの里
 指定管理者 特定非営利活動法人八雲総合サービス協会
 担当課 生涯学習課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○施設の維持管理については、仕様書に基づき適切に実施された。 ○本施設の設置の趣旨を踏まえ、工芸文化の維持・伝承、民話の普及に努めた。 ○上質な自主事業を行い、施設への誘客を図ることにより本施設のPRと市民文化レベルの向上に寄与した。 ○一部イベントの参加者数の減少が認められるが、施設の利用者は平成22年度以降、増加を続けている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○周辺の文化・観光施設との連携によりさらなる施設利用者の拡大を図ること。
---	---	---

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○年4回の季節のイベントに加え自主事業にも大いに取り組むことで、施設の利用促進を図った。 ○来館者は、全体では前年比101.7%で58,433人(自主事業を含む)であった。施設別の来館者数では、工芸館が100.4%、民話館が108%であった。 ○民話館では、世界の昔話シリーズを行うなど、趣向を変えた取組みを行った。 ○ものづくり学校・かんべ茶屋・すずめの市等をはじめ、「自然の森」再生活動にも継続して取り組んだ。あわせて、旧暦の行事他自然体験・地域諸団体との交流活動を通して施設の有効活用・利用促進に努めた。 ○地域住民の方々と協働して、地域の魅力づくりにも大いに寄与した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○建物、内部機器はいたみが激しく、修繕箇所も年々増加している。故障してから修繕、更新するのではなく、年度計画を策定して、市と協議していく必要があると思われる。 ○工芸館の在り方についても、引き続き松江市と協議していく必要がある。設置目的を再度確認していく、よりよい施設運営を図るべきと思われる。
-------	---	--

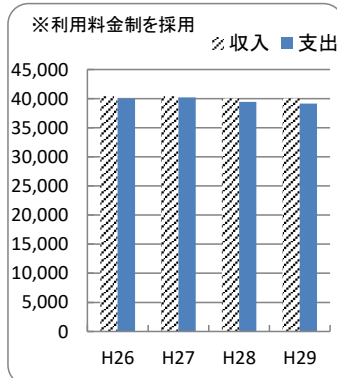
2. 施設利用の増減について

総括	○利用者数は全体で、対前年度比101.8%と微増した。 [民話館前年度比108.0%、工芸館前年度比100.7%] ○利用料収入は全体で、対前年度148.1%と増加した。 [民話館前年度比111.8%、工芸館前年度比202.3%] 工芸館については、かんべ茶屋をはじめとする実習棟利用に加え、研修室の会議利用が増加したことによる。 ○平成30年2月の大雪により閉館日数が増加したため、工房利用者の減少が発生した。 ○経営状況としては、安定的な経営により黒字が確保されている。また多くの自主事業に積極的に取り組むことにより施設の魅力を高め、利用者数の増加を図っている。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

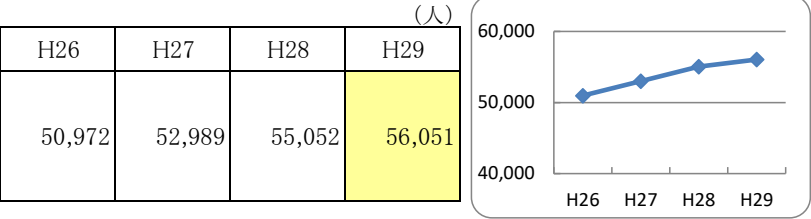
項目\年度	H26	H27	H28	H29
施設の収入	40,420	40,401	40,041	40,046
うち指定管理料	40,194	40,194	39,772	39,648
うち利用料	226	207	269	398
施設の支出	39,979	40,190	39,433	39,149
差引	441	211	608	897
上記以外の市の収入、支出				
市の収入(使用料)	0	0	0	0
市の支出	59	0	395	7,888
うち市の修繕費	0	0	0	7,834



指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 出雲かんべの里
指定管理者 特定非営利活動法人八雲総合サービス協会
担当課 生涯学習課
指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(2) 利用者の推移



【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 : 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	基準値に対する 達成度 C/A
アウトプット	①施設の利用者数(人)	49,337	50,000	56,051	112.1%	113.6%
	②モニタリングにおける顧客満足度(%)	70	70	95	135.1%	135.1%
	③工芸作家、民話館「とんとし昔のお話会」との連携によるものづくり体験教室や民話の伝承	実施	実施	実施	-	-
	④新緑まつり(5月実施)(人)	2,500	4,000	4,059	101.5%	162.4%
	⑤夏まつり(7月実施)(人)	2,500	4,000	2,440	61.0%	97.6%
アウトカム	モニタリング調査における下記質問項目の肯定的割合(%) ・出雲地方の歴史や文化について関心が高まった。 。学習の成果を活用したいと思う。 ・生涯にわたって学習したいと思う意欲がある。	70	70	73		
	達成度平均				102.4%	127.2%

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】 ○年4回の季節のイベントに加え自主事業にも大いに取り組むことで、施設の利用促進を図った。またものづくり学校・かんべ茶屋・すずめの市等をはじめ、「自然の森」再生活動にも継続して取り組んだ。あわせて、旧暦の行事他自然体験活動を通して施設のPRを行った。 ○地域住民の方々と協働して、運営することができた。 ○今後は、新たな施設の魅力づくりに取り組んでいく必要がある。	【達成度の原因・分析】 ○一部イベントで目標不達成となっているが、その他の魅力ある自主事業やイベントを行うことで継続的に利用者数の確保に努めている。 ○また、上質な自主事業を行うことによる施設利用者の満足度についても目標を大きく上回っている。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

施設名 出雲かんべの里
 指定管理者 特定非営利活動法人八雲総合サービス協会
 担当課 生涯学習課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
69	①満足している (94.6%) ②満足していない (2.2%)	①良い ・また家族と一緒にいきたいです。 ・楽しかったし、おもしろかった。 ②苦情 ・なし ③要望 ・子供用椅子とベビーチェアを設置してほしい。

(4)住民サービス向上の事例

○各種イベント時における民話館入館料の無料化

3. 自主事業

総括	○島根県の助成金を活用し、森づくり事業を実施するなど、施設の趣旨を踏まえ自主事業に積極的に取り組んでいる。 ○食事処かんべ茶屋及び昨年度に引き続き行う「中医学と薬膳教室」は好評を得ており年間延べ約8,000名が利用している。 ○季節のイベント等では施設利用者だけではなく、周辺住民とも協力して事業を実施するなど地域の活性化にもつながっている。
実施状況	○かんべ茶屋、年2回のかんべの里全体イベント、丘のクラフト展(工芸展)、語りのタベ、旧暦の行事、新そばまつり、すずめの市、森のプレーパーク、森の学校、漢方と薬膳教室、森のデッキづくり等、水辺の観察会

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○利用者数の目標を50,000人とする。
 ○モニタリングによる顧客満足度を70%以上とする。
 ○工房の在り方検討を行う。