

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。
	B	【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。
----	--

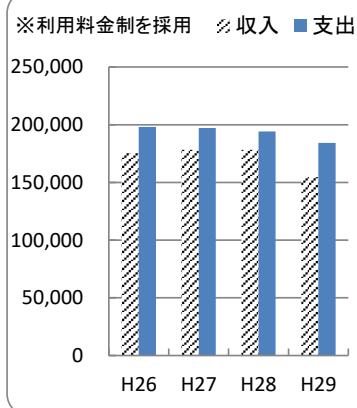
(1) 収支状況の推移

(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



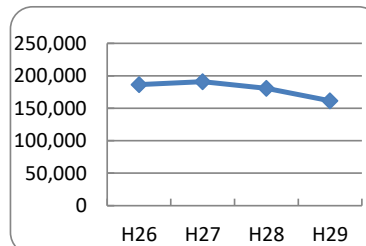
指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

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定しており、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。