

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

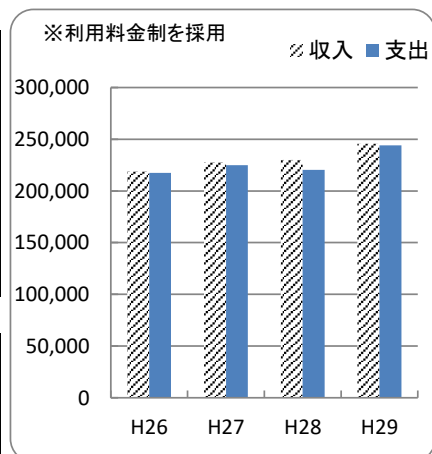
総括	○会議室等の貸館利用者数は、平成29年度136,065人で対前年度比6,069人の減(4.3%減)となった。 ○貸館利用料収入は62,389,677円と対前年度比2,284,547円の減(3.5%減)とった。これは、H28年度に島根県民会館が耐震工事のため休館となり、H28年度の利用が平年より増加したものの推察する。H27年度と比較した場合、利用者数は2,245人の減(1.6%減)、利用料は5,365,545円の増(9.4%増)となっている。
----	---

(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

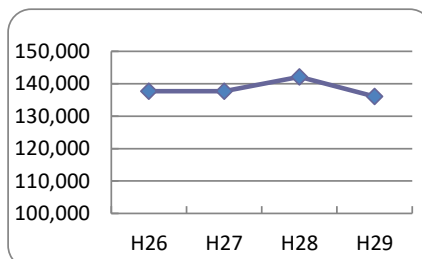


指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

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良い 【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「全国の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 「全国の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。