

公募施設 <令和4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	松江勤労者総合福祉センター
5	湖北ファミリー農園
6	城山公園
	小泉八雲記念館
	興雲閣
	武家屋敷
7	明々庵
	赤山茶道会館
8	松江市多古鼻公園施設
9	松江市市民活動センター
10	松江市斎場
11	松江市立東津田児童館
12	松江市立美保関西保育所
	松江市立美保関東保育所
13	松江歴史館
	松江ホーランエンヤ伝承館

シートNo.	施設名
14	松江市自転車等駐車場
	松江駅西駐輪場
	松江駅東駐輪場
15	松江市鹿島マリーナ
16	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の評価を行いました。
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。
仕様書のと通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					
			管理型			スポーツ・観光型		
			A	B	C	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	3	2	1	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)	3	2	1	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)	3	2	1	15	10	5
		広報活動	3	2	1	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	3	2	1	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	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	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	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	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	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	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	3	2	1
C. 日常業 務の実施	清掃業務		8	5	3	3	2	1
	機械設備等の保守点検		8	5	3	3	2	1
	草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理		8	5	3	3	2	1
	松江市への報告		8	5	3	3	2	1
	労働安全衛生		8	－	3	3	－	1
	施設の巡視		8	－	3	3	－	1
	職員のマナー(服装・電話・窓口)		8	5	3	3	2	1
	備品の管理		8	5	3	3	2	1
合計(満点で)			100			100		

※この表は標準的な評価表です。審査項目及び配点は、施設によって異なる場合があります。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症対策として、定期的な消毒作業・館内の消毒液補充・換気等をガイドラインに従って徹底して行っていた。施設の管理についてもチェック表などを活用した日常点検を行い、危険個所の早期発見や修繕など安全対策を徹底し、利用者が安心して利用できる施設整備を行っていた。 秋鹿なぎさ公園においても新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行っていた。また、自主事業にも積極的に取り組んでおり、利用者から好評を得ていた。
	A	【課題、改善点等】 施設の老朽化が進んでおり、修繕必要箇所が増えているため、日常の点検業務をより入念に行っていただきたい。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 開館・閉館時の消毒作業等コロナウイルス対策を徹底して行った。管理に必要な各種研修を実施し安全管理に努めた。設備・備品の点検をチェックシートにより定期的に行い良好な状態を保った。コロナ禍にあっても施設の活性化を図るために感染対策を徹底しながら計画した自主事業を全て実施した。
	A	【課題、改善点等】 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

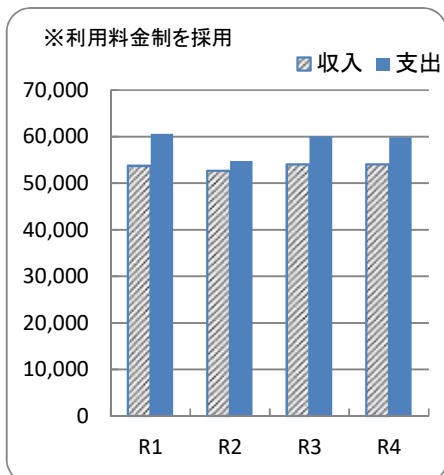
自主事業やPR活動を積極的に行っており、松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園ともに前年に比べ利用者数は増加した。引き続き利用者数増加に向けた取り組みを行っていただきたい。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	53,741	52,687	54,050	54,039
	うち指定管理料	47,240	47,668	48,220	48,220
	うち利用料	6,501	5,019	5,830	5,819
	支出	60,601	54,776	60,067	59,849
	差引	△ 6,860	△ 2,089	△ 6,017	△ 5,810

上記以外の市の収入、支出

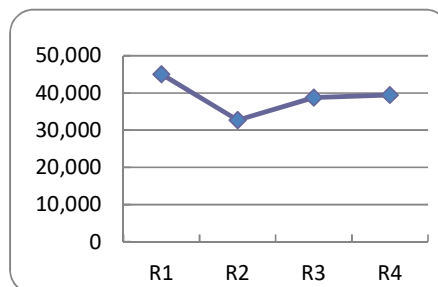
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	5,937	1,364	2,615	41,529
	うち市の修繕費	5,831	1,189	1,680	41,229



(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
45,022	32,700	38,775	39,442



【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	松江海洋センター利用者数	37,000	37,350	30,810	82.5%	83.3%
	秋鹿なぎさ公園利用者数	9,000	9,300	8,632	92.8%	95.9%
	自主事業の実施数	8	14	14	100.0%	175.0%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	41.7%	64.2%	64.2%
				達成度 平均	91.8%	118.1%

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】 アンケートの常設や要望を直接口頭での聞き取りにより、利用者満足度の向上を図り、利用者のニーズを把握しターゲットを絞って効率的に宣伝を行った結果、リピート率が増加した。 提案した自主事業を全て実施したことにより稼働率が増加した。	【達成度の原因・分析】 自主事業やPR活動を積極的に行っており、松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園ともに前年に比べ利用者数は増加した。引き続き利用者数増加に向けた取り組みを行っていただきたい。

(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
18	①満足している 14件(78%) ②どちらともいえない 4件(22%) ③満足していない 0件(%)	①良い なし ②苦情 授乳室がなくて利用しづらい ③要望 駐車場を増やしてほしい

(4)住民サービス向上の事例

地元特産品販売の実施(秋鹿なぎさ公園)

3. 自主事業

市の評価	(松江海洋センター) 施設稼働率向上を図るため、空きの多い昼間の時間帯に焦点を当て、第二体育館では「スポンジテニス教室」や「タスポニー教室」を開催し、稼働率向上につなげることができていた。第一体育館でも空きの多い時間に事業を行い、更なる稼働率の向上に努めてほしい。 (秋鹿なぎさ公園) 秋鹿なぎさ公園はチラシによるPR活動により、新規団体の獲得し、リピーターや口コミによって利用者を増やすことができていた。今後も引き続き利用者数増加につながる取り組みをしていただきたい。
実施状況	提案した全ての事業を実施した。

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	A	A
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	A	A
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	C	C
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	B	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、感染症対策を徹底して行い、利用者が安心して利用できる施設管理に努めていた。また、モニタリングとして利用者アンケート調査を実施しており、利用者の要望を取り入れることができるよう努めていた。 【課題、改善点等】 施設の老朽化が進んでおり、修繕必要箇所が増えているため、日常の点検業務をより入念に行っていただきたい。
	A	【優れていると評価した点】 ・利用人数、利用料収入等前年度と比し増加した。 ・積極的な広報宣伝活動を実施した(市内バスアナウンス、地元新聞社の情報誌、公民館チラシ、SNS、HP等)。 ・充実した修繕、台風、大雨等の安全対策等、利用者の安全確保を図った。 【課題、改善点等】 ・体育室照明のトラブルが多く、LED照明への取替えが早急に必要である。 ・利用者の年齢層が上がり、利用料に影響が出ている。 ・社会情勢によるリモート会議の必要性が増え、Wi-Fi設置要望が多数寄せられている。

2. 施設利用の増減について

施設のPR活動として松江市営バスの車内ビジョン広告やSNS、新聞への記載など、幅広く情報提供を行っており、前年度に比べ利用者数が増加した。今後も引き続き利用者数増加に向けた取り組みを行う必要がある。

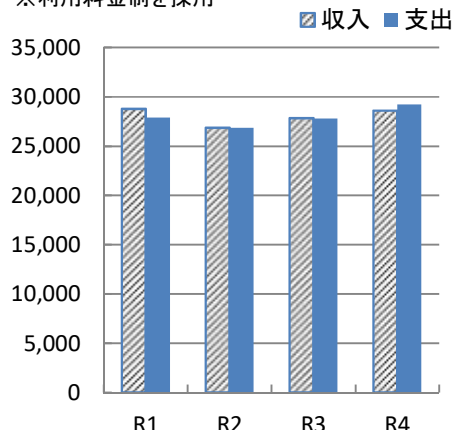
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	28,765	26,863	27,824	28,596
	うち指定管理料	13,260	14,648	13,625	13,875
	うち利用料	15,493	12,215	14,199	14,721
	支出	27,898	26,863	27,784	29,242
	差引	867	0	40	△ 646

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	3,190	1,011	1,093	5,947
	うち市の修繕費	3,190	948	968	5,352

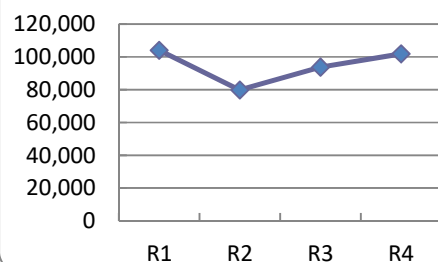
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
104,009	79,920	93,803	101,899



【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	65,000	65,000	60,556	93.2%	93.2%
	松江市矢田体育館利用者数	38,400	38,400	41,343	107.7%	107.7%
	自主事業の実施数	12	12	12	100.0%	100.0%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	41.7%	64.2%	64.2%
					100.3%	100.3%

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】 ・積極的な広報宣伝活動によるもの ・感染防止対策のもと、利用者への安心・安全な施設の提供に努めた。	【達成度の原因・分析】 施設のPR活動として松江市営バスの車内ビジョン広告やSNS、新聞への記載など、幅広く情報提供を行っており、前年度に比べ利用者数が増加していた。今後も引き続き利用者数増加に向けた取り組みを続けていく必要がある。

(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
77	①満足している 72件(93%) ②どちらともいえない 5件(6%) ③満足していない 0件(0%)	①良い いつも親切にしてくださってありがとうございます。 ②苦情 前の団体は時間が来たらすぐに帰ってほしい。 ③要望 体育室照明をLEDにしてほしい。 ネット環境があるといい。

(4)住民サービス向上の事例

- ・敷地周辺の美化推進活動を行った。
- ・松江市矢田体育館にて、近隣企業従業員の方に昼休みにスポーツ利用無料サービスを行った。
- ・スポーツ文化教室を、新型コロナウイルス感染症拡散防止対策を徹底して実施した。

3. 自主事業

市の評価	今年度もサンライフ松江・松江市矢田体育館ともにスポーツ教室、文化教室を開催した。集客を伴うイベントは新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で開催した。また、松江市矢田体育館については近隣企業従業員のリフレッシュ支援事業として、昼休みのスポーツ利用無料サービスを行い、利用者の福利厚生、健康維持増進の向上を図った。
実施状況	バレーボール教室、バドミントン教室、健康体操教室、陶芸教室、書道教室、矢田体育館無料開放

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	B	B
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 市営陸上競技場・市営野球場・市営庭球場においては、常に備品の管理を行い、大会運営に支障がないよう事前に在庫数や修繕が必要な箇所などを把握できるようにしていた。また、市営陸上競技場・市営庭球場に関しては、レーンやコートへの傷みが一か所に偏らないように曜日によって使用できるレーンやコートを変えるなどの工夫を行っていた。大会等の運営に関しては、円滑な大会運営ができるよう、主催者とともに事前に駐車場の管理や新型コロナウイルス感染症などの協議を行っており、トラブルや苦情に迅速に対応できるよう取り組んでいた。公園施設においては、刈り取った芝くずや草を堆肥化し資源循環を図る取り組みや、支障木の伐採、公衆トイレの清掃点検など、積極的に公園の美化活動に取り組んでおり、利用者が快適に利用できる施設管理に努めていた。 【課題、改善点等】 施設の老朽化が進んでおり、修繕必要箇所が増えているため、日常点検をより入念に行っていただきたい。また、突発的な修繕等があった場合には迅速な対応が図られるよう、さらなる連携の強化に努めていただきたい。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○利用促進連絡会：12月に乃木・古志原・大庭地区の住民代表と松江市の担当課による情報交換を行い健全な管理運営の推進を図った。2月には利用団体へ施設に対する要望調査と情報提供により来年度に向けた大会運営や施設運営の指摘事項を参考に運営推進を図った。 ○自主事業の促進：新たな取り組みないが、「松江総合運動公園杯グランドゴルフ大会」「スポーツ鬼ごっこ」の地域の住民と児童が参加する事業に力を入れた取り組みを行った。 ○環境整備：ポイ捨てゴミの収集をボランティアの方を含め毎日行った。 ○安全対策：スズメバチ等の巣を発見直ちに利用者に告知すると同時に巣の駆除を行った。 ○日常の点検常務：毎日の点検を実施し不良箇所の発見に努め修繕できる範囲内で実施した。 【課題、改善点等】 施設の老朽化が著しく年間の修繕費予算内では対応が出来ない案件が多く対応に苦慮している。

2. 施設利用の増減について

設備点検整備・照明設備点検の保守料改定により指定管理料の660千円の補填があり50,380千円となった。施設利用料は予算に対し1,489千円減、前年比較1,244千円増となった。全ての施設が予算未達であったが、前年比較で補助競技場1,368千円増、野球場297千円増、庭球場578千円増の結果となった。施設使用料の未回収金(松江シティ)671千円があり収支に大きく影響した。一方経費面では、前年比較で人件費243千円増、修繕費38千円増、諸経費169千円増、消耗費528千(円増で支出合計21千円増となり収支では325千円改善された。

(1)収支状況の推移

(千円)

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	81,164	77,244	82,356	82,703
	うち指定管理料	49,042	53,029	51,277	50,380
	うち利用料	32,122	24,215	31,079	32,323
	支出	78,437	79,849	84,388	84,409
	差引	2,727	△ 2,605	△ 2,032	△ 1,706

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	32,178	373,622	456,918	103,398
	うち市の修繕費	18,104	358,994	451,442	93,382

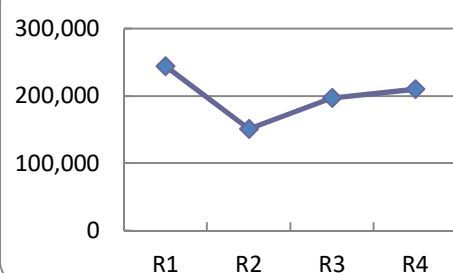
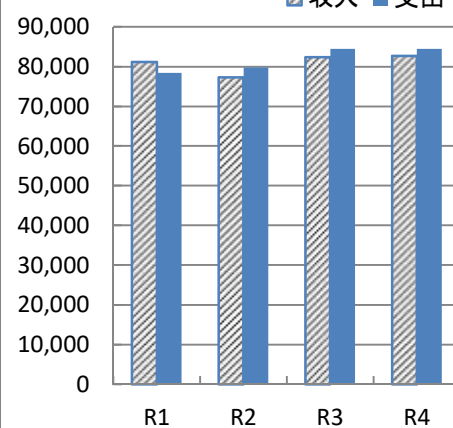
(2)利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
244,239	151,014	196,875	210,124

※利用料金制を採用

■収入 ■支出



【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	59,000	63,000	42,588	67.6%	72.2%
	補助競技場利用者数	64,000	72,000	65,821	91.4%	102.8%
	野球場利用者数	40,000	43,000	29,527	68.7%	73.8%
	庭球場利用者数	61,000	63,000	62,900	99.8%	103.1%
	こどもスポーツ広場利用者数	8,000	8,700	9,288	106.8%	116.1%
	自主事業の実施数	12	19	12	63.2%	100.0%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	41.7%	64.2%	64.2%
				達成度 平均	80.2%	90.3%

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】 令和4年度全施設利用者数は210,124人で前年比13,249人(6.7%)増加した。基準値に対し18,124人(+9.4%)増、目標値に対し△39,576(△15.8%)減であった。増加したのは補助競技場13,808人、野球場11,923人で他の施設はマイナスであった。占用利用件数は全体で9,180件で前年に対し35件(0.4%)増加した。内訳は、前年比較で補助競技場321件増加、野球場39件増加、で他の施設はマイナスであった。悪天候によるキャンセルが759件で前年に対し104件減少した。庭球場の△137件が主な減少要因で基準値増加の要因となった。 体育施設利用団体に対し次年度主要大会の予定を事前に取りまとめ2月1日に決定通知により日時の徹底を図り促進対応をした。今後も各競技連盟及び小中高等学校、地域団体との連携を強化し施設運営の向上を図る。	【達成度の原因・分析】 ホームページや運動公園だよりなどを活用し、施設の利用状況やイベントなど利用者への情報提供を積極的に行っていたため、利用者数の増加につながったと考えられる。また、各施設において利用者の意見・要望をできる限り反映できるよう努めていたことも利用者増加につながる施設管理として評価できる。

(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
46件	①満足している 19件(41.3%) ②普通 9件(19.6%) ③満足していない 18件(39.1%)	①良い:親切で丁寧な対応 ②苦情:予約漏れがある(庭球場、補助競技場)、庭球場C番と管理事務所の夜番の対応が悪い。 ③要望:利用者に対する適切な応対。

(4)住民サービス向上の事例

公園敷地内の隣接住宅の除草等を実施した。運動公園利用促進連絡会(乃木・大庭・古志原地区代表と松江市と(株)MILしまね)を開催し、地域の貴重な意見や要望を基に更に推進する事柄や改善する案件を伺い対応した。

3. 自主事業

市の評価	令和4年度は、当初計画の13事業に対し12事業を実施。「初心者のためのソフトテニス教室」が参加者1人のため中止となった。参加人数1,941人で前年比較364人減少した。要因として7月～9月の新型コロナウイルス感染症の第7派による感染者数拡大の影響から3ヶ月間で386人減少した。利用者数最大は、補助競技場の「保育園・幼稚園への無料開放」で437人の利用があった。 今後は、新事業を含め会員拡大を市報や運動公園だより等の告知により推進する。
実施状況	①てくてくウォーキング教室(年3回276人)②スローエアロビクス教室(毎週火曜日150人)③補助競技場無料開放(毎週火曜日437人)④初心者のためのテニス教室(年2回ナイターの部210人)⑤初心者のためのテニス教室(午前の部年2回200人)⑥リフレッシュジョギングスクール(年2回166人)⑦テニスフェスタ(年3回内1回雨天中止256人)⑧自由広場グラウンド整備(年1回63人)⑨国宝松江城マラソン完走の秘訣講習会(年1回2人)⑩松江総合運動公園杯グランドゴルフ大会(年1回116人)⑪スポーツ鬼ごっこ体験会(年1回26人)⑫マラソンスキルアップ練習会(年1回39人) 計1,941人参加。

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	B
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	A	A
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	A	A
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	B	B
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	B	B
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	A	A
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	A	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	A	A
清掃業務	A	B
機械設備等の保守点検	A	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	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	B	C
備品の管理	A	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 松江勤労者総合福祉センター
 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 令和2年4月1日～令和5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。特に、施設の修繕に係る応急や協議等に協力した点。 ○各種、新型コロナウイルス感染症対策を実施し、松江市と連携しながら、利用者の安全確保に努めた点。 ○ネット予約システムを導入し、ネットを通じて24時間空室確認・予約ができるようにし、利用促進、利便性向上を図った点。 ○館内でWi-Fi未整備エリアであったB1F、7FドームシアターにWi-Fi環境を整備し、全館でWi-Fiを利用できるようにした点。 【課題、改善点等】 ○新型コロナウイルスの影響が大いにあるが、利用者の方が、より安心して、気軽に利用いただける、仕組み、システムづくりを提案し、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】 ○スタッフのマスク着用、検温、飛沫感染防止板の設置、館内共用部および会議室の定期的な消毒、来館者への手指消毒の呼びかけ、貸室の換気等の徹底を継続、安全対策の取り組みについてお客様への広報およびニーズ調査を行い、利用促進を図った。 ○お客様の声を受け、本年度は本申込までネットですべてできるようシステムを改善し、利用促進、利便性向上を図った。 ○担当課と連携し、入居事業所・施設に関わる業者等との様々な問題の整理や業務効率の改善等に努めた。 ○エレベーターの老朽化に伴い、リニューアル工事が行われた。安定性、安全性が確保され、利用者からも評価いただいている。 ○館内でWi-Fi未整備エリアにWi-Fi環境を整備し、利用者の方に全館でWi-Fiを利用していただけるようにした。 ○積極的にアンケートや声掛けを行い、利用者の要望が高いものから改善の計画策定を行い実行した。 ○水光熱費の上昇対策として、室温、水温を適宜調整するとともに、シャワーや照明などを省エネ機材に交換し、水光熱費の抑制に努めている。 【課題、改善点等】 ○施設利用料金、利用者とも回復傾向にはあるが、コロナ禍前と同水準までには至っていない。また、光熱水費の単価上昇の影響を受け、支出が大きく増えている。持続可能な運営のためには、収支の均衡が不可欠であり、さらなる利用促進と、光熱水費の抑制に取り組む必要がある。

2. 施設利用の増減について

○会議室等の貸館利用者数は、令和4年度104,905人で対前年度比23,973人増(129.6%)となった。
 ○利用料収入は94,936,603円と対前年度比14,071,604円の増(117.4%)となった。
 ○ホール・会議室利用件数については、コロナ禍以前の令和元年度と比較しても利用が大きく戻ってきている。コロナ禍以前の令和元年度比96.9%と徐々に会議やイベント開催も再開された中で、施設の安全性を確保することでたくさんの方に利用いただいたことが要因であると思われる。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

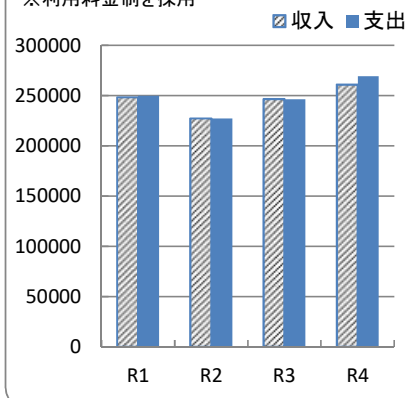
(千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収入	248,251	227,211	246,453	260,855
うち指定管理料	106,558	126,329	119,598	104,972
うち利用料	97,037	62,375	80,862	94,938
施設の支出	249,892	227,211	246,544	269,395
差引	△ 1,641	0	△ 91	△ 8,540

上記以外の市の収入、支出

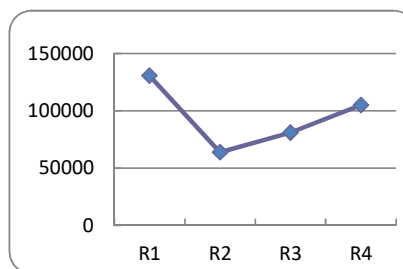
市の収入(使用料)	8,356	1,802	1,801	1,982
市の支出	51,193	35,561	38,764	52,140
うち市の修繕費	51,193	35,561	38,764	52,140

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)			
R1	R2	R3	R4
130,575	63,858	80,932	104,905



【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	①年間施設利用料金(千円)	99,103	109,607	94,938	86.6%	95.8%
	②年間施設利用者数(人)	135,999	140,000	104,905	74.9%	77.1%
アウトカム	施設利用満足度	89.9%	90.0%	90.0%		
				達成度平均	80.8%	86.5%

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】 ○利用者数、利用料金ともにコロナ禍前の水準に戻りつつあるが、利用者数が戻りが少ないのは、余裕をもった混雑しない集客、会議人数設定や大規模イベントが少ないことが要因と思われる。利用満足度が前年度と比べ4ポイント増となったが、全館のWi-Fi環境整備や全てネットで完結する申込システムの構築を行ったことなど、今後もお客様の要望にすぐに細かく答え、利用満足度を高めていくことが、リピーターを生み目標達成につながると考える。	【達成度の原因・分析】 ○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに新型コロナウイルス感染症の影響を受け、基準値及び目標値を下回った。 ○利用者の方が、より安心して、使用できるように運営するとともに、自主事業を含め、利用促進につながる施設づくりをする必要がある。

(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
211	①満足している 190件(90.0%) ②ふつう 18件(8.5%) ③満足していない 3件(1.4%)	①良い ・明るい態度で接しられる ・対応が丁寧 ・電話での確認もすぐ対応してもらった ・機器が新しく使いやすい ・大会議室の両サイドのモニターが良かった ・クーラーが入っていて有難かった ②苦情 ・会議室は涼しかったがロビーが暑い ③要望 ・部屋の場所の提示があると分かり易い

(4)住民サービス向上の事例

○(新規・継続)市営バス定期券作成・バスカード等の販売を実施した。ICOCA定期券の発行に加え、高齢者優待ICOCAの発行も開始した(松江市交通局委託) ○(継続)冬期(1月～3月)は開館時間を一時間早め午前7時30分とし、バス待ち等のお客様が寒い日でも館内で過ごせるようにした。 ○(新規・継続)24時間空室確認・予約ができるシステムを、要望に応え、本申込までネットのみで完結できるものに改良し、利用促進、利便性向上を図った。

3. 自主事業

市の評価	○スポーツクラブ事業は、新型コロナウイルス感染症の影響で会員数が一時期激減(令和元年当初752人→令和3年度当初573人)したが、休会者のPR等集客対策を施し、令和4年度末は715人となっている。 ○その他の自主事業については、クリスマスイルミネーションを実施し、小さな子どもから大人まで幅広い年齢層の集客に成功したことをはじめ、テルサdeマルシェの初開催をはじめ、1回アトリウムでのカフェの継続運営等、駅前の賑わい創出に寄与した点は特に評価できる。
実施状況	○スポーツクラブ事業 <通年(月曜定休日)> ○映画上映会(さんびるシアター) <毎月第4土曜日> ○カフェ運営事業<通年> ○松江駅前アートジャック展作品展示<9月11日～9月25日> ○クリスマスイルミネーション点灯式 <11月21日～12月25日>

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	A	A
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	A	A
広報活動	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和2年4月1日～令和5年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 清掃や備品の整備、空き区画の管理等、農園施設の管理を丁寧に行っており、アンケートの満足度の結果からも使用者が快適に農園を使用できていることがわかる。トラブルが発生した際も、適切に判断および対応でき、報告もきちんと行っている。使用者の減少が続いていたが、R3・R4年と使用者が前年度より増加しており、広報活動等の効果が出たと考えている。
		【課題、改善点等】 使用者を増やすために積極的に広報活動を行い少しずつ増えているが、大幅な使用者の増加には繋がっていない。新型コロナウイルス感染症も落ち着いてきたので、自主事業やホームページ・SNSの活用を通して、若い世代の使用者を増やすためのPR方法の改善が必要である。

指定 管理 者	S	【優れていると評価した点】 今年度から若い年代に広く湖北ファミリー農園を知ってもらう活動としてInstagramで収穫前の野菜や施設内の情報発信、また、新型コロナウイルス感染症も落ち着いてきた事もあり、自主事業として3年ぶりに感謝祭を開催し、地域住民の方々へのアピールができた。
		【課題、改善点等】 数ヶ月間放置状態の使用中の区画があり、雑草が伸び近隣区画の使用者から苦情が出た。該当の使用者へ連絡を取った結果、諸事情により放置状態ということが判明し中止に至った。今後は放置状態にある区画を確認した際は、該当使用者へ連絡し近況を確認していく。

2. 施設利用の増減について

農園使用者は高齢者の割合が高く、新規使用者よりも高齢を理由に使用中止になるほうが多かった。広報活動としてInstagramでの情報発信や感謝祭の開催をすることで地域へのアピールと使用者の若返りを図っている。昨年度よりも年度末の使用者が増え、比較的若い年齢層の見学や使用申請もあり、効果は少しずつ出始めている。

現在使用している使用者に対しても清掃、空き区画の草刈り、農機具の整備をきちんと行っており評価は高い。肥料や土壌改良剤などの自主事業での販売も行っており、今後使用者の増加を期待する。

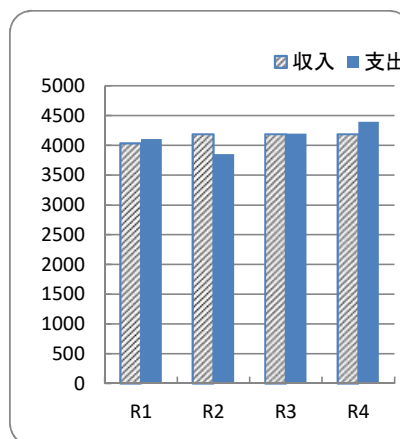
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の 収 支	収入	4,032	4,187	4,187	4,187
	うち指定 管理料	3,563	4,187	4,187	4,187
	うち利用 料		0	0	0
	支出	4,108	3,850	4,196	4,396
差引		△ 76	337	△ 9	△ 209

上記以外の市の収入、支出

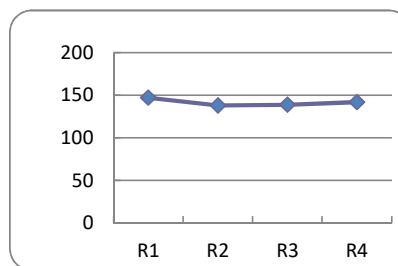
市 の 収 支	収入(使用料)	2,170	2,172	2,137	2,199
	支出	0	0	0	
	うち市の 修繕費	0	0	0	



(2) 利用者の推移

(区画)

R1	R2	R3	R4
147	138	139	142



【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	基準値に対する達成度 C/A
アウトプット	利用者数(使用農園区画数)	160	170	142	83.5%	88.8%
	利用者アンケート満足度(%)	80	85	97	114.1%	121.3%
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	96		
				達成度平均	98.8%	105.0%

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】 SNSで湖北ファミリー農園を知ったのがきっかけで週末に若い夫婦や子供連れの親子など比較的若い年齢層の見学者が増えた。 今後もSNSの更新頻度を上げていき、利用者増加に繋げていきたい。また、継続して使用者とコミュニケーションをとり、満足度を高めていく活動を進めていく。	【達成度の原因・分析】 利用者については、使用中止にする理由の多くが、高齢や病気のため農作業ができなくなったことであり、入院や免許返納による交通手段が無い等、やむを得ない理由であるが、使用者の若返りを図り、使用中止を少なくする必要がある。 満足度については、行き届いた清掃や草刈り等の区画の整備、農機具の管理を行っており、使用者の要望に対し適切に対応している結果と考えている。

(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
69	「スタッフの対応」、「施設の清潔さ」、「利用しやすさ」の回答合計 ①満足している 67件(97.1%) ②ふつう 2件(2.9%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ○道具がそろっており、水道も近い。 ○スタッフの対応が早く、親切にいろいろ教えてくれる。 ②苦情 ○排水の悪い箇所がある。 ○もぐらが多く作物に被害がでる。 ③要望 ○農園の木柵が腐食して欠けている。整備してほしい。 ○備品の点検をし、修理、更新してほしい。

(4)住民サービス向上の事例

資材や肥料販売など使用者のニーズに即したサービスを展開している。

3. 自主事業

市の評価	わらや堆肥、土壌改良材など農園利用者のニーズやファミリー農園の形状に合わせた物資の販売が実施されている。 3年ぶりに収穫祭を開催し、地域住民の方へのアピールを行なった。
実施状況	わらや堆肥、土壌改良材などの販売(随時)。 10月29日感謝祭を開催し120名の参加があった。

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	A	A
広報活動	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	B	B
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	A	A
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	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
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	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 城山公園・小泉八雲記念館・興雲閣・武家屋敷
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 文化振興課、松江城・史料調査課
 指定期間 平成30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】 指定管理業務区域内に、国宝松江城天守、国史跡松江城、県指定建造物興雲閣、市指定建造物塩見囃旧武家屋敷遺構を有し、文化財の適切な維持管理が求められる中で、日常の危険・異常個所の点検、異常個所発見時の通報はもとより、適切な都市公園の行為・占用許可を通じた使用者の不適切行為の抑制、大雨・台風・積雪時の迅速な安全対策・被害報告などの対応を行い、防火・防災意識、文化財保護の意識の高さが認められる。また、公園内施設の清掃作業、除草、樹木管理を徹底し環境保全に努めていた。施設内清掃に関する来場者アンケートでは、満足度が93%を超えており、来場者の公園環境満足度は非常に高い。 【課題、改善点等】 新型コロナウイルス感染症に対する市民や観光客の意識も緩和され、コロナ禍によって減少していた利用者が増加傾向にある。今後、さらに多くの集客が見込まれるため、来場者へおもてなしの心を込めた対応をいっそう心がけ、利用者の満足度が向上するよう、適切な対応を行っていただきたい。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に実施したことで、職員の陽性者は皆無。閉館することなく施設運営ができた。新型コロナで事前準備が困難を極めたが「お城まつり」を実施することができた。観光客と職員の安全を確保する施設運営に注力し、公園や施設の整備、通行規制を適宜実施した。7月に松江歴史館と武家屋敷での七夕飾り、12月に松江城と松江歴史館、興雲閣の門松飾り、正月にお城、武家屋敷での餅配布など塩見縄手との連携事業を実施した。宍道正年氏と「国宝松江城歴史遊覧船」を企画段階で支援。ガイドブック「親子で学ぶ堀川遊覧船と国宝松江城」も新聞社で発刊。報道各社、特にNHKに積極的に情報提供して番組で大きく取り上げられた。 【課題、改善点等】 都市公園である城山公園の管理者として、来園者に対する職員の声掛けが丁寧さに欠けていた。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を踏まえた接客は、ルールを守っていただけないケースの対応に苦慮した。水燈路はローソクの火を使用しており、今年度も燃えた灯籠が1つ、風でお堀に飛んだものが1つ確認しており、施設周辺での火気使用は厳しく規制したい。武家屋敷での企画を更に充実させたい。

2. 施設使用の増減について

新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年度と比較すると大幅に入館者数が減少しているが、前年度と比較すると興雲閣の貸館事業以外は増加している。

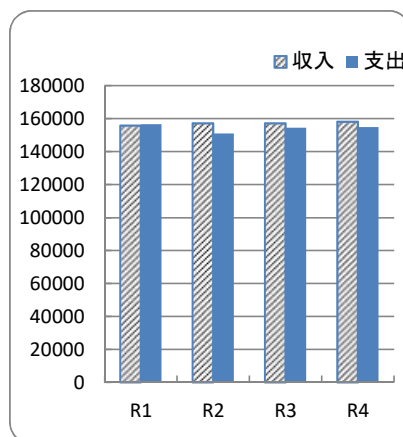
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
収入	155,708	157,185	157,144	158,145
うち指定管理料	152,986	156,173	156,173	156,569
うち利用料	2,722	1,012	971	1,576
支出	156,613	151,000	154,525	155,010
差引	△ 905	6,185	2,619	3,135

上記以外の市の収入、支出

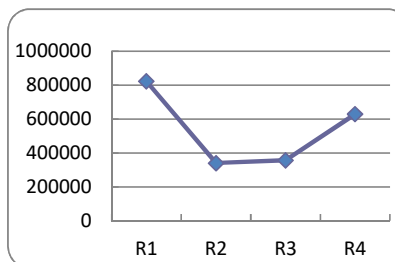
市の収入	収入(使用料)	291,477	113,762	107,341	211,303
支出		16,141	8,353		15,847
うち市の修繕費		173	291		1,435



(2) 使用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
823,155	340,665	357,151	629,402



【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	城山公園の松江城天守登閣者数(年間)	445,000	445,000	314,002	70.6%	70.6%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	205,000,000	178,786,517	87.2%	87.2%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	52,057	56.6%	56.6%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	29,000,000	15,564,695	53.7%	53.7%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	190,780	90.4%	90.4%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	473,918	59.2%	59.2%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	47,674	48.6%	48.6%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	22,636,000	11,220,155	49.6%	53.4%
アウトカム	松江の歴史や文化について関心が高まった	70%	70%	85%	121.4%	121.4%
	松江観光入り込み客数(年間)	9,500,000	9,500,000	7,163,646	75.4%	75.4%
達成度平均					71.3%	71.7%

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】 コロナ禍で様々な制約・規制を受けながら納得のいく取り組みはできなかった。全国旅行支援のお陰で入館者数、入館料収入共に増加したが、設定された目標達成には至らなかった。 弊社と同業であるマスコミへの対応は、平等に接することを主眼に置いて、TV・新聞各社の良好な関係を継続して、情報発信することができ、多くの機会に紹介いただいた。今後は、毎年開催される全国城郭管理者協議会に所長が参加して、情報を交換しながら、国宝・松江城天守にふさわしい管理運営を目指していくことが大切と考える。 なお指定管理者は、松本城、犬山城、松江城の3市市民交流会に協力することはもちろん、姫路城、彦根城とも情報交換を行い国宝5城の関係強化を図り、世界遺産登録に向けて貢献する必要がある。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に落ち着きが見え、市民や観光客の意識も緩和され、4施設とも目標を下回ったものの、前年度と比較すると改善の動きが見える。 これからは、県外や海外の観光客をターゲットとしたイベントの企画や、周辺観光施設及び関係機関と連携を図りながら、効果的なPRや地域の一体的賑わいの促進、誘客対策を進める必要がある。

(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
481	①満足している 402件(84%) ②どちらともいえない 70件(15%) ③満足していない 9件(1%)	①良い 松江城内がきれいである。公園内の整備もしっかりされている(松江城) 素敵な建物である。また来たい(興雲閣) 中の保存状態も良く、清掃が行き届いていてきれいでした(武家屋敷) ②苦情 城内が暗いのでよく見えなかった(松江城) ③要望 展示物が非常に少ないので更に充実をお願いしたい(松江城) 展示品を多くして欲しい(古写真・資料等)(興雲閣)

(4) 住民サービス向上の事例

新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、職員からの感染者発生を皆無とし、安心して来場いただける施設運営をした。また、お城まつり、朝市、水燈路、菊花展など市民の楽しめる事業を実施。樹木伐採における通行止めをはじめとする園内通路の状況など、住民向け情報提供をホームページやSNSで適宜積極的に発信した。

3. 自主事業

市の評価	魅力ある土産物販売や、季節に合わせた飲料の提供を行いお客様に喜んでいただいた。コインロッカーと手荷物預かりも徐々に認知度が上がり、好評を得ている。松江観光協会の松江城国宝指定記念御城印等、国宝松江城にふさわしい商品の提供に心がけている。
実施状況	予定した事業はすべて実施できた。

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	B	B
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	C	C
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	B	B
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	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 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 文化振興課
 指定期間 令和4年4月1日～令和9年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 施設の維持管理を適切に実施している。2年ぶりの「明々庵再建記念茶会」では、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、人数を例年の3分の2の規模で実施するため、関係各流派に説明し丁寧に進めて実施された。「松江城大茶会」を赤山茶道会館と明々庵の百草亭で3年ぶりに実施し、一般の観光客には赤山茶道会館の2階和室で普段とはまた違う呈茶を提供するなど、工夫し利用者の満足度に繋げている。観光情報誌、新聞記事、メディア等を活用し積極的に施設のPR等を実施している。学校、企業、団体と多岐にわたり、茶道体験や講座を行い幅広い年代に松江の茶の湯文化を発信している。 【課題、改善点等】 利用者数については、明々庵と赤山茶道会館を併せて年間9,196人(対前年度比:188.1%)と前年度と比較して大幅に増加しているが、新型コロナウイルス感染症拡大前の令和元年度(13,870人)までの回復には至っていない。引き続き、利用者数の増加に向けた取り組みが必要である。
---	---	--

指定 管理 者	S	【優れていると評価した点】 「明々庵再建記念茶会」を3年ぶりに実施。「松江城大茶会」でも百草亭と赤山茶道会館を会場に抹茶2流派が担当し実施。また、昨年から取り組んでいた、新入社員研修「茶道で学ぶ礼儀作法」も実施。島大生や高・中生、養護学校生徒等の校外授業も複数回実施した。定時ガイドも島根県観光連盟のホームページで詳しく紹介されたことから、旅行会社や個人客からの体験申し込みがあり、少しずつ定着してきた。JR西日本の豪華寝台列車での立ち寄り先ということから、雑誌・新聞、TVやYouTubeの取材も多くあり、積極的に受け入れ。新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきたことから、入館者数は前年比178%。茶道会館の使用者数も各流派のお稽古や「再建記念茶会」「松江城大茶会」の実施等で大幅の210%の伸びとなった。 【課題、改善点等】 社員研修が今年度も紙上での誘導確認等は行ったものの、救命救急講習等の実施が出来なかった。
---------------	---	--

2. 施設利用の増減について

二つの大きな茶会を3年ぶりに実施。移動制限の解除から個人客と国の支援策もあり各旅行会社の利用が大きく伸びた。JR西日本の豪華寝台列車「瑞風」の催行回数も増え、ガイド料等の収入が大きく伸びたことが大きかった。また、中学生の「松江探訪」での会館者数も増えた。結婚式の前撮りで赤山茶道会館での撮影や明々庵の庭での撮影などの入館者も増えたことが大きかった。昨年同様に、新聞・雑誌、TVやYouTubeの取材で各種の発信をしてもらったこともあり、前年を上回った。

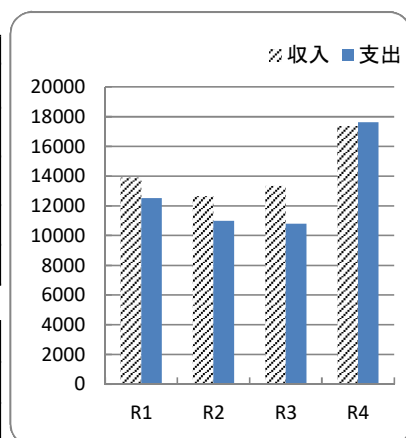
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収入	13,897	12,662	13,341	17,353
うち指定管理料	8,960	10,250	10,790	11,845
うち利用料	3,242	2,412	2,551	5,508
支出	12,513	10,991	10,805	17,630
差引	1,384	1,671	2,536	△ 277

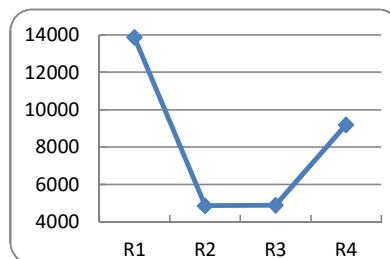
上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	0	0	0	0
支出	1,493	1,749	1,368	5,749
うち市の修繕費	748	0	264	315



(2) 利用者の推移

(人)			
R1	R2	R3	R4
13,870	4,870	4,888	9,196



【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	基準値に対する達成度 C/A
アウトプット	明々庵年間入館者数	10,442	10,442	6,411	61.4%	61.4%
	赤山茶道会館利用者数	2,770	2,770	2,785	100.5%	100.5%
アウトカム	利用者のアンケート満足度 「茶の湯文化に対する理解・関心が深まった」	80%	80%	100%		
				達成度平均	81.0%	81.0%

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】 島大生や中学生、養護学校等の校外授業として複数回「茶の湯講座」を実施。年間を通して行っている「定時ガイド(茶道体験)」や新入社員研修「茶道で知る礼儀作法」を実施。JR西日本の「瑞風」や旅行会社で来庵の団体客に対してのガイド料収入も大きかった。「明々庵再建記念茶会」や「松江城大茶会」が3年ぶりに人数制限を設けながらも実施できたことや、各流派のお稽古も本格的に始まったことで茶道会館の利用者増につながった。コロナ禍を受けての茶会のあり方を模索したい。来館者アンケートの結果は全員が「非常に理解が深まった」「少し関心を持った」と満足していただいた回答となった。	【達成度の原因・分析】 「明々庵再建記念茶会」や「松江城大茶会」が開催されたことから、赤山茶道会館利用者数については、目標を達成することができた。新型コロナウイルス感染症の影響により、明々庵については、目標値との差が大きいが、利用者アンケートの満足度は高く、達成度は高評価できる。次年度以降も、引き続き目標達成に向けて取り組んで欲しい。

(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
133	①満足している 133件(100%) ②どちらともいえない 件(%) ③満足していない 件(%)	①良い ・当時の茶室が自然の感じで維持されており、素敵な空間でした。説明もわかりやすく良かったです。 ・茶の湯の歴史から、礼儀・作法まで丁寧に教えていただき、茶の湯文化に触れられ理解が深まりました。 ・毎年松江には来ていますが、JRの「西ナビ」に明々庵が良いと書かれていたので来ましたが、とてもいいところでした。 ・50年ぶりの明々庵でしたが、以前と全く変わらない雰囲気がお土産で、とても良かったです。 ②苦情 なし ③要望 なし

(4) 住民サービス向上の事例

公民館や地元の小グループの方の要望があれば、都度来館に合わせてガイドを行っている。「定時ガイド(茶道体験)」も一人でも多くの方にお茶に興味を持っていただけるよう、「お茶の歴史だけでなくお茶の礼儀作法」などの解説も行っていきたい。

3. 自主事業

市の評価	「明々庵再建記念茶会」や日本三大茶会の一つ「松江城大茶会」を人数制限を設けながらも実施できた。また、定時ガイドは随時実施。大学生や中学生、養護学校の生徒さんに「城下町松江の茶の湯文化」や、茶道で学ぶ「礼儀作法研修」も実施できた。
実施状況	新入社員研修は4社で実施。「定時ガイド(茶の湯体験)」も事前申し込みで随時実施。松江で唯一の立ち寄り先である「瑞風」も新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、25回(参加人数610人)の催行ができた。

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	A	A
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	A	A
広報活動	A	A
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	A	A
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	A	A
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	C	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	B	B
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	B	B
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和4年4月1日～令和7年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 年間を通じて利用者の好感を得られるよう施設内の除草やゴミ拾い、窓を清掃するなど美観維持に努めた。夏季前には害虫防除作業を繰り返し行い、利用者へ不快感を与えないように配慮した。利用者の要望に応じてWi-Fiが使用できる環境を提供した。新型コロナウイルス感染症感染防止対策を行い、適切に施設の運営が行われた。 【課題、改善点等】 新型コロナウイルス感染拡大前の入込客数と比べて、いまだに入込客数が回復しない状況が継続していることから、利用促進のためのイベントの開催や積極的なPRなどの取組みと、イノシシ対策を講じる必要があると考える。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 年間を通し施設内の除草やゴミ拾い、窓の定期清掃を行うなど施設を訪れる利用者の方に対し好感を得よう美観維持に努めた。夏季前には害虫防除作業を繰り返し行い利用者に不快感を与えないよう努めた。また、所管課と協議し利用人数制限・受付飛沫防止カーテン取付・検温の実施等、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を行いながら施設運営を行った。 一方で築19年となる本施設は、電気機器・建物を中心に故障・破損が相次ぎ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事ができた。 【課題、改善点等】 閑散期対策として様々なプランを実施しているが、いずれも効果的と言えない状況が続いている。施設単独の取り組みだけでなく、地域と一体となり島根町全体で集客を増やしていく取り組みを行っていく必要がある。

2. 施設利用の増減について

新型コロナウイルス感染拡大前の入込客数と比べて、入込客数は7割程度となっている。また、キャンプサイト減少している。

(1)収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

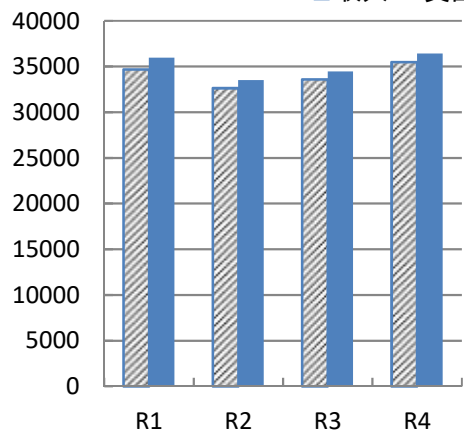
項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	34,683	32,627	33,593	35,471
	うち指定管理料	5,349	14,185	12,499	12,647
	うち利用料	29,334	18,442	21,094	21,999
	支出	35,957	33,489	34,455	36,424
	差引	△ 1,274	△ 862	△ 862	△ 953

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	142	136	135	131
	支出	3,243	3,484	8,011	11,161
	うち市の修繕費	652	823	0	10,858

※利用料金制を採用

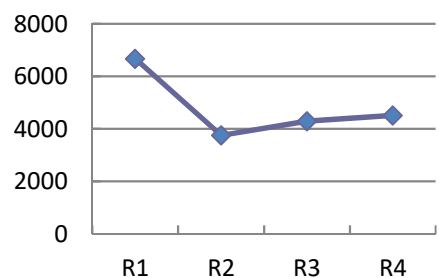
■収入 ■支出



(2)利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
6,676	3,753	4,290	4,516



【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)(人/年)	6,250	6,300	4,516	71.7%	72.3%
	松江市多古鼻公園施設 の年間利用者数 (キャンプサイト) (人/年)	2,600	2,650	2,083	78.6%	80.1%
	松江市多古鼻公園 施設の年間利用料 収入 (宿泊棟)(千円)	25,600	28,500	21,076	74.0%	82.3%
アウトカム	島根町の年間観光 入込客数(人/年)	133,584	133,600	101,711		
				達成度 平均	74.7%	78.2%
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】 社用車のラッピングカーを活用し、走る広告を目指した。また市営バス内でのCM映像・ハイウェイ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方に認知して頂けるようになってきた。 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イベントを含め検討していく必要がある。			【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症の影響や、キャンプサイトに昼夜問わずイノシシが出没したため12月から3月までのキャンプサイトの閉鎖をしたことから、入込客数が減少している。 感染症予防対策の見直しから、徐々に利用者数は増加すると見込まれるが、利用者数を回復させるためのイベントの実施やPR活動に努めていただきたい。		

(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
123	①満足している 136件 (85.0%) ②どちらともいえない 23件 (14.4%) ③満足していない 1件 (0.6%)	①良い 料金も良心的でキャビンも広々、景色も最高です 予約時からチェックインまで接客がととてもよく大満足です。 ②苦情 なし ③要望 洗濯物を干すラックがあればありがたい。 テレビをもっと大きい物にしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

- ・島根町ふれあいフェスティバル無料宿泊券提供
- ・島根町公民館ふれあい祭り無料宿泊券提供

3. 自主事業

市の評価	閑散期や平日の利用促進のため、季節ごとに割引プランを実施して、年間をとして286人の利用があった。
実施状況	売店事業、レンタル事業、自動販売機事業は実施した。閑散期の利用率アップを目指して割引プランを実施した。

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	B	B
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	A	A
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	A	A
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	A	A
個人情報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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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

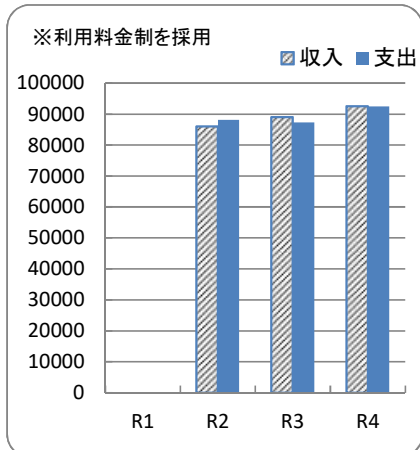
市	A	【優れていると評価した点】 ・利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に努めた点について評価できる。 ・特色ある自主事業イベントの通年的な開催により、STIC及び周辺地域の活性化と賑わい創出に努めた点について評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかる適切な感染予防対策を講じた上で、工夫を凝らしながら自主事業を実施し、集客に努めた点について評価できる。 【課題、改善点等】 ・新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが「5類感染症」になったことを踏まえ、感染対策に留意しつつ積極的に施設利用者の増加にかかる対応に努めることを求める。 ・全職員が課題発見、共有、解決を図る積み重ねを大切にし、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4年度の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開かれた施設運営を行っていくことを求める。
	S	【優れていると評価した点】 ・施設の利用拡大に不可欠なこととして当初より取り組んできた企業による利用や民間団体(特に音楽関係者)による利用が少しずつ増えている。これは交流ホールをはじめWeb対応の研修室を増やしたことや、LAB Kitchenでの音楽イベントなどがSNSなどを通じて配信され新規の利用申し込みにつながるという好循環を生み出しつつある。 ・館内の維持管理(定期清掃)に関して、長年ワックスを重ねてきた箇所についてワックスの剥離を実施。本来の床の色を引き出すことにより館内の明るさの向上につながった。 【課題、改善点等】 ・松江市管理時代から課題であった午前及び夜間の利用率の低さについては現在も課題として残されている。センターが市民活動団体に限らず、広く個人・団体・一般企業等でも利用可能な施設であるということをPRすることによって、一層の集客と地域の賑わい創出に取り組む必要がある。

2. 施設利用の増減について

- ・施設利用者数・利用料収入は令和3年度と比較すると両者ともに増加した。
- ・年次的にインターネット環境を整備してきた結果、令和4年度のインターネット利用者数が2,100人(令和3年度1,743人)となり増加したことは評価できる。
- ・インターネット環境や200インチスクリーンの導入等による貸館サービスの利用性が向上している点をPRし、より広く利用を呼びかけることで、更なる利用増を図りたい。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

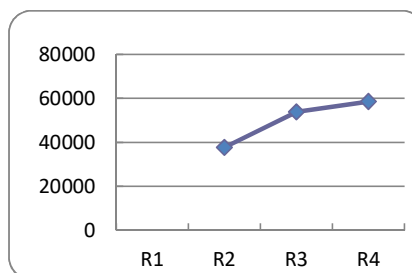
項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	85,982	88,978	92,463
	うち指定管理料のみ	65,487	67,506	67,000
	うち補填額	5,253	1,681	2,835,780
	うち利用料	7,035	9,726	11,182
	支出	88,132	87,248	92,463
	差引	△ 2,150	1,730	0
上記以外の市の収入、支出				
市の収支	収入(使用料)	5,165	5,390	5,373
	支出	39,341	9,800	10,685
	うち市の修繕費	27,736	0	0



(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
	37,684	53,842	58,560



【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	11,181	101.6%	105.4%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	58,560	53.2%	58.6%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数		5	1	20.0%	
				達成度 平均	77.4%	82.0%

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】 新型コロナウイルス感染症の影響から本年も来場者数においては目標値を下回った。しかしコロナ対応として積極的に導入したWeb会議システムや大型スクリーンにより交流ホールを利用した遠隔会議等が増加し収益を下支えた。また、LAB Kitchenで開催される音楽イベントやしらかた楽市など、1F交流広場の活用を図ったことで利用者が前年を上回った。 本年度以降はAfterコロナを見据えた更なる利用促進、情報発信、サービスの向上に向けた機能強化を、引き続き進めていきたい。	【達成度の原因・分析】 ・施設利用者数・利用料収入は令和3年度と比較すると両者ともに増加した。 ・年次的にインターネット環境を整備してきた結果、令和4年度のインターネット利用者数が2,100人(令和3年度1,743人)となり増加したことは評価できる。

(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
103	①満足している 97件(94%) ②ふつう 件(%) ③満足していない 6件(6%)	①良い ・全体的に集客について工夫されている(イベントなど) ・パソコン等の機器に不案内ですので、接続を手伝ってください感謝している ・事務所受付の皆様の対応はいつも大変丁寧で解りやすい ②苦情 ・施設に閉塞感がある(窓が狭い、シャッター等) ・キャンセル料がネックである(条件が厳しい) ・館内事業所に気遣いをせねばならず使いにくい ③要望 ・館内設備のCDカセットの音が悪い。よいものに変えて欲しい。 ・オンライン開催やハイブリッド開催のノウハウを教えてくださいと助かります ・ボランティア団体の利用について利用料のさらなる減免をして欲しい。

(4) 住民サービス向上の事例

・毎月行われる「しらかた楽市」をはじめ、民間団体や市民の協力で行われる「しらかたなかよしマーケット」「STICこどもフェスタ」、おとなの部活動チームが開催する「STICぐるぐるまつり」など、多世代が参加可能なイベントを充実させ、また定期的に開催したことによりコロナ禍での市民交流の場を提供した。

・LAB Kitchenにて夕食をしながら音楽イベントを楽しむ市民の利用が増えるなど、建物の雰囲気が変わってきたという評価をえている。

3. 自主事業

市の評価	・新型コロナウイルス感染症防止という観点からも大規模なイベントを打つよりも、小規模ではあるが頻繁にそして定期的にイベントを開催することで市民活動センターへの来訪機会を増やすことを心がけた結果、前年度を上回る集客を達成した。 ・またイベントは「館内の施設を知ってもらう機会」と位置づけ、Web対応や大型スクリーンなども活用しながら利用促進につなげるよう配慮した。
実施状況	・実施できた事業は、野菜市(しらかた楽市)、音楽祭(ピアノ解体ショー等)、公開講座(おとなの寺子屋、おとなの体験教室)、備品貸出(ピアノ、大型スクリーン)、そして新たに食を通じた交流・支援事業(LAB Kitchen)、インターネット接続サービス(Zoomを使った会議や配信など)で、参加者は約15,000名。

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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和4年4月1日～令和9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、柩の迎え入れから収骨まで、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。 新型コロナウイルス感染防止対策を使用者に理解を求めながら的確に行った。 アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例会を開催し、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。 【課題、改善点等】 使用者が利用する表側部分は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏側部分は今以上の清掃が必要である。
	S	【優れていると評価した点】 ・新型コロナウイルス感染症患者のご遺体の火葬業務について、弊社作成の対応マニュアルに従って適切に対応した。 ・「ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム」 斎場として万全の情報管理を行う為、個人情報保護研修を実施した。 ・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た。(障がい者対応講習、接遇講習会、防犯・防災講習会、消防訓練等) ・火葬炉等の自主点検・修繕整備を実施した。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行った。 【課題、改善点等】 ・申請時に提案した自主事業(献茶業務)の業務開始の為、給湯室の事前工事、保健所の飲食店営業許可の取得、新規スタッフ雇用・研修を行った。 現在、自販機の設置他、骨壺、数珠等の物品販売を継続している。 今後とも利用者ニーズを把握して利便性向上、満足度向上を目的により改善していく。

2. 施設利用の増減について

令和4年度の使用件数は2,553件で前年度の2,339件と比べ増加した(前年比109%)
 なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者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。
 令和4年度より斎場の1日の受け入れ火葬件数を8件より9件に拡大。

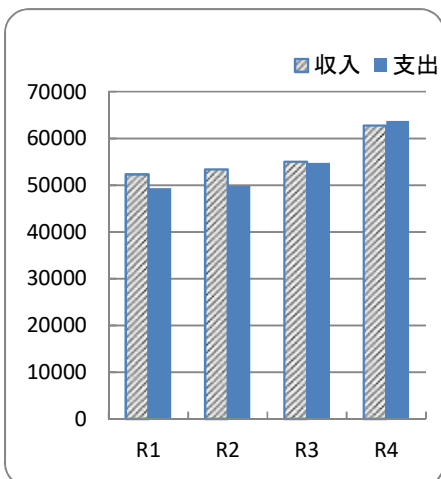
(1) 収支状況の推移(自主事業を除く)

(千円)

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	52,323	53,352	55,001	62,730
	うち指定管理料	52,320	53,350	54,999	62,730
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	49,396	49,841	54,778	63,749
差引		2,927	3,511	223	△ 1,019

上記以外の市の収入、支出

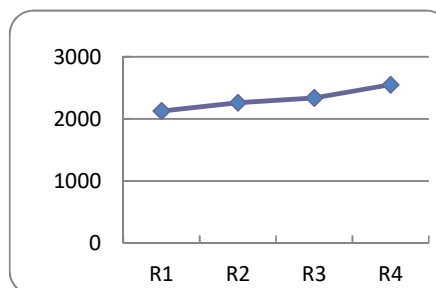
市の収支	収入(使用料)	29,208	30,288	31,549	34,706
	支出	4,182	12,974	5,771	14,469
	うち市の修繕費	3,608	12,650	5,412	14,135



(2) 利用者の推移

(件)

R1	R2	R3	R4
2,127	2,263	2,339	2,553



【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	使用者数(件/年)	2,300	2,300	2,553	111.0%	111.0%
アウトカム	使用者数アンケートの満足度(%)	80	80	92	115.0%	115.0%
				達成度平均	111.0%	111.0%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に関与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 施設運営について事故・問題無く管理できたことが、使用者数目標の達成に関与した。使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た。また、使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た。	【達成度の原因・分析】 使用者にアンケート調査票を返信用封筒と一緒に渡すなど積極的にサンプル数確保に努めた。接遇研修等を毎年積み重ね職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

(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
350	①満足している 323件(92%) ②どちらともいえない 27件(7%) ③満足していない 0件(0%)	①良い スタッフの対応がとても良かったです。担当者の対応姿勢、言葉遣いがとても良かったです。 ②苦情 トイレが古いのもう少し新しい設備の方が使いやすいです。 ③要望 昼食等も食べさせてもらいたい(コロナ制限中) 人数制限があり人選で内輪もめが起きた(コロナ制限中)

(4) 住民サービス向上の事例

- ・斎場内各所に手指消毒剤を設置
- ・待合室の通信 (Wi-Fi) 環境の向上 (電波増幅器の設置)

3. 自主事業

市の評価	自主事業につきましては、使用者の利便性向上、満足度向上を目的に実施しています。 ・自動販売機の設置 (3台) ・骨壺等の物品販売
実施状況	今年度は、R5年度からの (献茶業務) の業務開始の為、給湯室の事前工事、保健所の飲食店営業許可の取得、新規スタッフ雇用・研修を行いました。 また、骨壺等の物品販売を中心に使用者のニーズに答える形での販売ができました。

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	A	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	C	B
広報活動	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
清掃業務	A	B
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	B
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー (服装・電話・窓口)	A	B
備品の管理	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 保育所幼稚園課
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 諸行事の実施に際しては定員を設けるなど感染防止対策を図り、行事の内容を工夫するなどして、利用者からは好評を得た。 避難訓練をはじめ安全対策も実施され、来館者が安心して利用できる体制が取られている。 利用者アンケート調査による満足度も良好である。 【課題、改善点等】 新型コロナウイルス感染症拡大のため来館者数は前年度よりほぼ半減しているが、夏休み・春休み・ゴールデンウィーク期間中の休館措置や、予定していた行事の一部の中止を余儀なくされたうえ、利用者の外出自粛・利用控え等も影響したものであり、時節柄やむを得ないと考え。引き続き積極的な広報活動、事業内容の工夫等により利用者数の回復に努めること。 なお、コロナ禍であっても、職員の個人情報保護に係る研修等は、何らかの形で実施すべきだったと思われるので検討すること。
	A	【優れていると評価した点】 今年度は昨年度と同様、コロナ禍が続き、長期休暇は休館となった。その為、年間計画通りの事業内容を休館中は行うことができなかったが、開館中は感染防止対策をしっかり行い、子育て事業や児童館活動は利用者の要望を取り入れたり、こころ講師などを招いて様々な活動が行えるよう工夫することができた。今年度はHPやロコミで児童館を知り、新規の来館者が多くいた。その為、安心して楽しく過ごせるよう、保護者同士や子どもとの交流ができるように職員が保護者の輪に入ってコミュニケーションのきっかけを作ったり、活動への参加を呼びかけたりしたことで、リピーターとなる親子が増え、良かった。 【課題、改善点等】 今年度も新型コロナウイルス感染症が流行したことで休館期間があったり、開館曜日や時間帯の変更、小学校の下校時間が15:30以降ということが重なったりし、児童館活動の参加者が減少した。またコロナ禍で、感染防止の為に自主事業を行うことができなかった。ホームページやロコミで児童館を知り、来館される方が多かったことで、引き続き広報活動を行い、合わせて短時間でも楽しめる活動内容を工夫することで、児童館活動の参加者を増えるようにしたい。

2. 施設利用の増減について

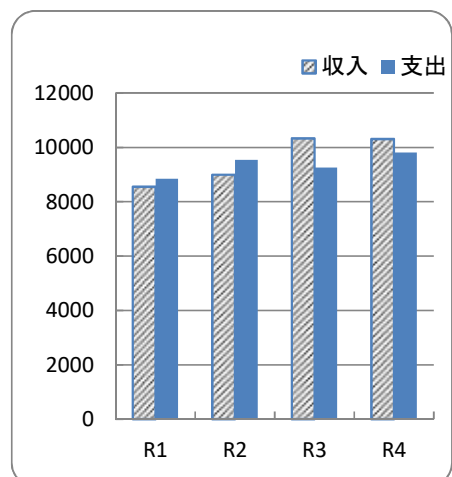
令和4年度年間利用者数 7,525人(対前年度比52.0%)
 新型コロナウイルス感染拡大防止のため夏休み・春休み・ゴールデンウィークに休館したこと、予定していた行事の一部を中止したこと、利用者の外出自粛・利用控え等によるものと見られる。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収入	8,550	8,990	10,328	10,307
うち指定管理料	8,216	8,790	10,114	10,114
うち利用料	334	200	214	193
支出	8,840	9,547	9,265	9,812
差引	△ 290	△ 557	1,063	495

上記以外の市の収入、支出

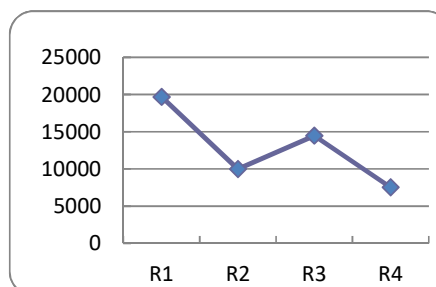
市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
支出		302	95	85	39
うち市の修繕費		0	0	0	0



(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
19,677	9,987	14,463	7,525



【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)	14,700	16,000	7,525	47.0%	51.2%
	②利用者アンケート満足度(%)	70	70	95	135.7%	135.7%
アウトカム	小学校生活学習意識調査での下記の質問項目における5年生の肯定的な回答の割合 ○将来の夢や目標を持っている ○学校に行くのは楽しいと思う ○今住んでいる地域の行事に参加している ○地域や社会で起こっている問題や出来事に関心がある	前年度以上	前年度以上	ほぼ前年度並み		
				達成度平均	91.4%	93.5%
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】 子育て支援事業では、講師の方を招いて活動や、季節に合わせての内容が好評だったと感じる。児童館活動は活動曜日に変更になったことで、参加人数が減ったが、製作等や体を動かして遊ぶ活動等が子どもたちには人気であった。子どもたちからの意見を取り入れながら、楽しく活動できる場、過ごせる場としての施設であるよう工夫していきたい。			【達成度の原因・分析】 利用者数は大幅に減少したが、利用者アンケートによる満足度は、感染防止対策に努めるとともに、利用者の意見を可能な限り事業に反映する等の取組みの結果、高い評価を得た。		

(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
202	①満足・やや満足 191件(94.6%) ②普通 10件(5.0%) ③やや不満・不満 1件(0.4%)	①良い ・おもちゃが充実していていつも楽しく過ごしている ・初めて来た時も丁寧に説明していただきよかった ②苦情 ・携帯ゲーム機を持ち込めないのが不満(小学生) ③要望 ・土日でも利用できるとよい ・館庭に遊具が欲しい ・木のぬくもりのあるおもちゃが欲しい ・児童館で昼食が食べられたら嬉しい ・パソコンがあればいい

(4)住民サービス向上の事例

・感染防止対策のため、行事に定員を設けるなど対策を講じたことから、利用者に安心して参加してもらえた。特に子育て支援事業は毎月予約がいっぱいの盛況で、参加者は年間利用者全体の半数以上を占めた。

・今年度も利用者の要望を取り入れ、こころ講師やハーモニカ奏者、利用している母親に講師を依頼するなどしてベビーヨガやリズム遊び等を催し、親子でリフレッシュできる時間を過ごせたと喜ばれた。

3. 自主事業

市の評価	「児童館まつり」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため昨年度に続き中止となった
実施状況	未実施

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	B	B
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	C	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	C	B
広報活動	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	C	C
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	A	A
清掃業務	A	A
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	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 こども政策課
 指定期間 令和4年4月1日～令和9年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ・新型コロナウイルス感染症のため、保護者と職員との対面での会話の機会が少なかったが、日ごろの子どもたちの様子を写真につぶやきを入れて掲示したり、連絡ノートに添付する機会を増やすことなどにより、子どもの様子を工夫して伝え、保護者の知りたい情報を提供し、コミュニケーションを図っている。 ・コロナ禍の中でも工夫して、保護者参加の行事を再会し、交流を図った。 ・新型コロナウイルスの影響の中でも、地域との交流を心がけ、地域のお年寄りの方や、中学生とは連絡を取り合い、ビデオレター、手紙などで温かい交流の輪を広げている。 【課題、改善点等】 ・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引き続き安心・安全な保育に努めること。 ・例年実施しているアンケートの回収率が低かったため、次年度以降はさらに声がけを行い提出を促す必要がある。 ・施設設備については、指定管理者と協議しながら必要な修繕は行っていく。
	S	【優れていると評価した点】 ・今年度は、感染対策を取りながらクラスごとに時間差、人数制限などを行い主要行事に保護者の方の参加を再開した。実際に見る子ども達の成長に感動したり親子のふれあいの場が設けられとても喜んで頂けた。 ・園全体で目指す子ども像を意識し、体幹づくりの一つとして朝の運動タイムを取り入れた。毎日行うことで習慣化し、子どもたちの意欲的な姿が見られ今後も継続していきたい。 ・コロナ禍が続く中、様々な対策を取りながら保護者一人一人とコミュニケーションを取り、協力を頂きながら保育所運営を行ってきた。また、専門職としての立場から適切なアドバイスをを行うように職員一人一人が心掛け、保護者の気持ちに寄り添って保育を進めてきた。 ・さまざまな保育活動に制限がかかる中、子ども達の健康、安全確保、および危機管理において、報告・連絡・相談をしっかりと行いながら保育を高めることが出来たように思う。また、様々なおたより等で、園内での保育の様子を伝えたり、保護者の家庭保育に役立つような情報を発信して喜ばれている。 ・職員全員で話し合いながら協力して進めてきた。今後も職員間の風通しを良くして保育所職員全員が同じ方向、同じレベルで対応していきたい。 【課題、改善点等】 ・2月に新型コロナウイルス陽性者による集団感染が発生し、2、3歳児混合クラスを3日間の臨時休園とした。保護者の方に感染予防について理解して頂き注意喚起を促した。 ・修繕箇所がとて多く、軽微なものについては法人内で相談しながら修繕を行っている。園庭、園舎、備品(椅子や机など)も老朽化しており、日々の点検が欠かせない。 ・園庭の大きな修繕箇所は市に相談しているが、時間もかかり、なかなか難しいようだが、子ども達の安全のためにこれからも松江市にお願いしていきたい。

2. 施設利用の増減について

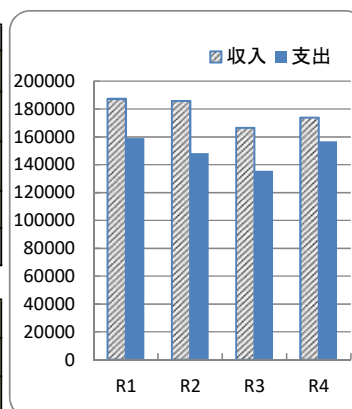
○美保関西保育所
 ・全体の利用者は減少しているが、0歳児の入所児童数が増えたため指定管理料は増額となっている。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。

○美保関東保育所
 ・全体の利用者は減少しているが、0歳児の入所児童数が増えたため指定管理料は増額となっている。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。

(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	187,215	185,739	166,421	173,745
	うち指定管理料	182,066	181,082	161,995	168,929
	うち利用料	276	82	233	172
	支出	158,982	148,191	135,617	156,795
差引		28,233	37,548	30,804	16,950
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	986	362	2,401	24,632
	うち市の修繕費	986	362	2,401	3,610

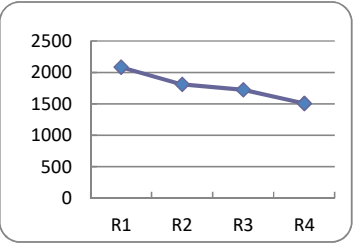


(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
2,084	1,810	1,725	1,506

※利用者:延べ入所児童数及び延長・一時保育利用者数



【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	90	90	95	105.6%	105.6%
	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	90	90	88	97.7%	97.7%
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	76		
				達成度平均	101.6%	101.6%

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】 (美保関西保育所) ・保護者の方から気軽に相談や意見を言ってもらえることが多くタイムリーに対応することができている。 ・保育方針についていろいろな形で発信している。子どもの姿から成長の喜びを共有できるように心掛けてきた。 (美保関東保育所) ・新型コロナウイルス感染防止のため、東保育所では徹底的な感染対策を行なった。保護者の協力や理解があつても大きいと思うが、職員一人一人が日々大変な努力をしてきたことで、コロナ禍の3年以上の間、園内での感染は一度もなかった。それにより、保護者の皆さんは長期に仕事を休みみされることはなく、保護者さんを支える側として、本当にお役に立つことが出来た・・と安堵している。 ・子ども達の健康と安全を守るためにはどうしたらよいのかというのを、一人一人が自分に問いかけながら保育を進め、保護者の皆さんには保育所の方針と市からの通達などの情報提供をできるだけ速やかに細やかに行なった。職員一丸となった取り組みを保護者の皆さんが理解し、信頼し、共に実践して下さったからこそその結果だと喜んでいて。共通理解の下保育所運営を行う事の大切さを感じたコロナの期間であった。 ・子どもたち全体の姿として、体を止めることが出来ない、集中力が続かない、言葉でのコミュニケーションをとることが苦手な子どもが相変わらず多かったため令和4年度も保育方針に示されている10の姿をもとに、就学に向けて各年齢ごとに、取り組んでいった。少しずつではあるが落ち着いてきているように感じている。今後も園全体で取り組みを続けていきたい。 ・みつきの保育方針に地域の特色をプラスして、これからもよりよい保育を構築し、地域の皆さんに信頼していただける保育所であるよう努力していきたい。	【達成度の原因・分析】 ・保護者アンケートの結果からは、美保関西保育所においては「給食・離乳食・アレルギー食やおやつ」、「保育方針に基づいた、生活や活動」について満足度が高かった。 ・保護者アンケートの結果からは、美保関東保育所においては「給食やおやつ、健康や成長への役立ち」「子どもが楽しく過ごせている」「睡眠・排泄・衣服の着脱など生活面で年齢にあった配慮なされている」について満足度が高かった。一方、施設の老朽化もあり「施設・設備」については満足度が低い結果となった。指定管理者と優先順位を確認しながら、必要に応じて修繕を実施し改善を図ってきたい。 ・アンケート回収率が低かったため、今後提出を呼びかける等の工夫が必要である。

(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
美保関 西 40世帯 中 30世帯 美保関 東 37世帯 中 20世帯	割合は、アンケート全12項目の平均。 ①満足 西： 71.1%、東： 47.9% ②どちらかといえば満足 西： 23.9%、東： 40.0% ③どちらかといえば不満 西： 2.2%、東： 8.8% ④不満 西： 0.0%、東： 1.3% ⑤わからない 西： 2.8%、東： 2.1%	①良い 日ごろから安全に配慮していただき 感謝している。 行事も工夫して取り組んでくださって 感謝している。 ②苦情 なし ③要望 コロナの影響でいろいろなことが制限 されてきたが、以前のような地域交 流・行事ができるとよい。

(4)住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

市 の 評 価	実施なし
実 施 状 況	実施なし

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
保護者等の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	B
保育の実施 児童福祉法及び関係法令を遵守し、また、地域の実態や子どもの発達状況に配慮し適切に保育を実施したか	A	A
特別保育の実施 特別保育に対する考え方、実施体制が適正か	A	A
保護者との連携 保護者からの育児相談への対応体制、家庭との情報交換の仕組みが確立されていたか 保護者との連携が適切にとられたか	A	A
地域や関係機関との連携 小学校や児童相談所との連携が適正にとられたか 地域の子育て拠点としての機能を発揮したか	A	A
給食 給食提供に関する組織体制が適正に整備されたか 適切な栄養バランスの給食が提供されたか 食育に対する対応が適正に行われたか	A	A
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	A	A
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
職員体制 所長は保育所運営の十分な経験と知識を有した者が配置されたか 職員は適正に配置されたか	A	A
職員の労働条件・福利厚生 労働基準法・労働安全衛生法その他労働関係法令を遵守し、適正な管理が行われたか 職員の福利厚生に関し適正に実施されたか	A	A
職員の育成・研修 職員の育成のため、必要な研修を実施したり必要な研修に参加させたりしたか その内容を職員間で共有したか	A	A
安全・危機管理 災害、犯罪等に対するハード面及びソフト面における体制は十分か	A	A
保育中の児童の事故への対応 児童の事故に対応する体制が確立されているか 適切な対応がなされたか	A	A
健康管理・衛生管理 衛生管理体制、児童及び職員の健康管理の体制は充分か、衛生管理、児童及び職員の健康管理は適切に行われたか	A	A
清掃業務	A	B
機械設備等の保守点検	A	B
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	B
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー（服装・電話・窓口）	A	B
備品の管理	A	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 株式会社さんびる
 担当課 松江歴史館
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

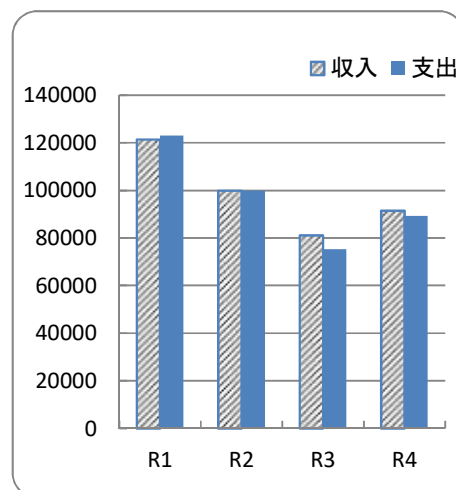
市	A	【優れていると評価した点】 施設の適切な管理を行っていた。 また、SNSの週1回以上の更新や、観光情報説明会への参加や旅行会社への営業など積極的な広報活動が見られた。 開館記念日等には、誘客イベントを企画し、入館者数の増加につながった。 【課題、改善点等】 誘客イベントにより入館者数は増えるが、なかなか展示の観覧まではつながっていない。観覧者の増加にもつながるような企画展や基本展に関連するイベントの企画とさらにイベントから展示の観覧へ誘導する工夫がもっとあるとよい。
	A	【優れていると評価した点】 様々な誘客イベントを開催し、誘客に繋げる事ができた。特に開館記念日に行った忍者スタンプラリー、ダンボール迷路、店舗出店は、両館ともに非常に多くの方にご来館頂けた。SNSなども週1回以上更新し、歴史館・ホーランエンヤ伝承館に興味を持ってもらえる記事を投稿して、約一年間でフォロワー400人を突破した。また、県外などで開催された、観光情報説明会への参加や、旅行会社への営業(約70件)も積極的に行った。 【課題、改善点等】 館内の清掃について、仕様書に基づき実施はできたが、職員では手が届かない箇所や現在の回数では継続的に保つことができない箇所があった。来年度は委託会社との連携や清掃回数の増加を検討したい。

2. 施設利用の増減について

【松江歴史館】	
入館者数は、87,451人(前年度比130.0%)、観覧者数は42,673人(前年度比148.4%)であった。 観覧者数の内訳は、基本展観覧者数が26,746人(前年度比153.5%)、企画展観覧者数が15,927人(前年度比140.5%)であった。令和4年度はコロナウイルス感染症拡大防止による臨時休館がなく、入館者数・観覧者数ともに前年度より増加した。しかし、コロナ禍前までにはまだ回復しておらず、県内外に向けてPRしていくことが必要である。	
【松江ホーランエンヤ伝承館】	
入館者数は、6,273人(前年度比170.2%)であった。、松江歴史館からの誘導率は15.9%であった。松江歴史館と同様に令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休館がなく、入館者数は前年度より増加した。引き続き松江歴史館からの誘導率を高める取組が必要である。	

(1) 収支状況の推移

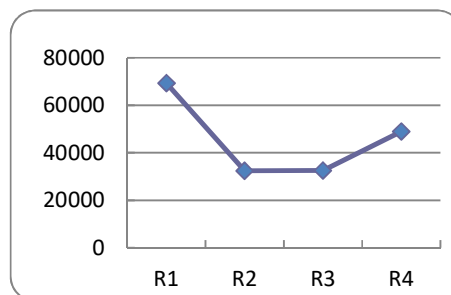
項目\年度		(千円)			
		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	121,379	99,868	81,074	91,450
	うち指定管理料	78,197	78,586	77,889	77,476
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	123,110	99,968	75,360	89,364
	差引	△ 1,731	△ 100	5,714	2,086
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	14,487	6,810	5,937	9,842
	支出	19,743	19,277	14,807	18,389
	うち市の修繕費	4,991	3,058	0	3,421



(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
69,365	32,466	32,489	48,946



【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	歴史館観覧者数(年間)	57,000	60,500	42,673	70.5%	74.9%
	伝承館入館者数(年間)	9,000	9,400	6,273	66.7%	69.7%
	利用者アンケート(満足度・%)	80	80	93	116.3%	116.3%
アウトカム	モニタリングでの肯定的回答割合(%) (松江の歴史や文化についてより関心が高まった)	80	80	94		
				達成度 平均	84.5%	86.9%

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】 新型コロナウイルス感染者が減少傾向にあり、観光客が増加していく中で、さまざまな誘客イベント、SNSでの発信、旅行会社への営業活動などを実施する事ができ、入館者・観覧者の増加につながったと考えられる。来年度は更なる入館者数・観覧者数の増加を目指し、指定管理者と松江市が一体となって行うイベントを実施していきたい。	【達成度の原因・分析】 昨年度と比較して歴史館観覧者数及び伝承館入館者数は増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響が続き、観覧者数及び入館者数の目標値を下回った。イベント等の実施により歴史館入館者数が増加する日があるが、観覧者数の増加につながらないことが多いため、入館者を観覧につなげる工夫が必要である。

(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
1,244	①満足している 1,163件(93%) ②どちらともいえない 68件(6%) ③満足していない 13件(1%)	①良い 落ち着いた雰囲気が良い。スタッフの対応が親切でよかった。 ②苦情 展示室への入り方がわかりにくい。庭園をもう少し整備した方がよい。 ③要望 入館する際に靴を脱ぐ必要があることをホームページなどでわかりやすく表示してほしい。

(4)住民サービス向上の事例

松江歴史館12周年にあわせ、松江歴史館・松江ホーランエンヤ伝承館の無料開放(3月19日)を実施した。

3. 自主事業

市の 評価	喫茶・ミュージアム事業について、利用者が前年度に比べ大幅に増え、赤字収支から黒字収支へ転換した。
実施 状況	・喫茶きはる、ミュージアムショップ縁雫の運営 ・各種イベントの実施「忍者スタンプラリー」、「ダンボール迷路」、「消しゴムハンコづくり」ほか

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	B	B
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
清掃業務	B	B
機械設備等の保守点検	A	B
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	B
松江市への報告	A	B
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	B	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 建設総務課
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ・利用件数、利用料収入ともに令和3年度比で増加しており、指定管理事業全体でも利益が出ている。 ・指定管理者は、施設管理に関する自社のノウハウを活かし、感染症対策を含む適宜適切な施設の清掃や修繕等を実施することで、利用者が安心して快適に利用できる環境を整えている。 - また、徹底した職員研修の実施や運営マニュアルの整備等により、どの職員でも利用者に迅速かつ適切に対応できる運営体制を整備しており、それらの取組が、利用者の満足度向上につながっているものと考えられる。 ・指定管理者による市への各種報告や相談等も適宜適切に行われており、市としても、状況を正確に把握した上で必要に応じて指示を出すことができるため、安心して指定管理者に業務を任せられる状況である。 【課題、改善点等】 ・自主事業であるレンタサイクルを実施できなかったことについて、コロナ禍のためメインターゲットである観光客の動向を想定しづらいことや、それに伴う連携予定企業との調整が困難であること等、指定管理者の努力のみで事業を実施することが難しいことは承知している。申請時とは大きく異なっている社会情勢を踏まえ、事業内容の見直しや代替事業の検討等、利用者の満足度向上のために柔軟に対応してもらいたい。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ・今年度2年目の「放置自転車等業務」について禁止区域内・7駅駐輪場巡回など計画的に確実に業務を実施した。告示・処分対象自転車も松江市様と報連相しながら確実に保管管理、最終処分まで責任をもって実行した。 - スタッフ雇用についても弊社の直接雇用スタッフ2名体制とし、良好に運営している。 ・西駐輪場においては、前年度に「駐車場管理システム」を導入し出入口を自動化し、問題なくスムーズな運用を行っている。 - また、機器マニュアル及び運営マニュアルをより使い易く更新し、スタッフ全員に研修を行いスムーズなお客様対応ができるように努めた。 ・東西駐輪場に防犯カメラを設置し、「利用者の皆さまの安全確保と駐輪場内の犯罪などの未然防止」を図っている。 ・東駐輪場の「AED」について、今年度はパットの交換を行い緊急時の対応を万全にしている。 ・全ての様式(申請書等)利用チラシなどリニューアルし、常に不足なく常備し、利用者への説明、配布を行った。 ・進級学生の年度にまたがる定期更新時に必要な「通学証明書」の提出について、前年度設定した新たなルールに基づき運用した結果、全員の提出が確認できた。 ・コロナ禍における学校の休校等の正確な情報を収集し、松江市様と相談のうえ、学生無料定期の手続きをトラブルなく完遂した。 ・コロナ感染予防対策として、前年度に引き続き「オゾン発生器」の配備を行い、スタッフの基本的な衛生管理体制、就業前検温・体調管理表への記入など実行している。 ・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る特別清掃を実施し、東西駐輪場内を綺麗にし利用者から喜んでいただけた。 - 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のサービス向上及び利用促進を図った。今年度は西駐輪場の電動空気入れが故障したため迅速に修繕を行った。 ・東駐輪場出入口前の掲示板を利用し、コロナ感染予防ポスター(松江市作製)及び季節ごとに飾り付けをし、利用者から称賛の声をいただいている。 【課題、改善点等】 ・自主事業のひとつである「レンタサイクル」について、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業との企画が進展しませんでした。今後状況が回復次第、迅速に検討していく。

2. 施設利用の増減について

- ・利用件数、利用料収入ともに令和3年度比で増加している。
- ・利用件数は令和3年度比で7,133件増加し、新型コロナウイルス感染症が流行する前の令和元年度(48,090件)に迫っている。利用料収入についても、令和3年度比で1,048千円増加し、令和元年度(7,558千円)に迫っている。
- ・指定管理者は、施設管理に関する自社のノウハウを活かして様々な取組を実施しており、利用者の満足度向上につながっている。

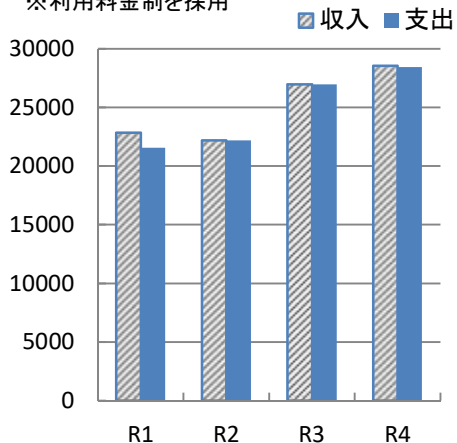
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収支				
収入	22,851	22,183	26,979	28,555
うち指定管理料	15,293	17,051	21,122	21,651
うち利用料	7,558	5,132	5,856	6,904
支出	21,571	22,183	26,979	28,433
差引	1,280	0	0	122

上記以外の市の収入、支出

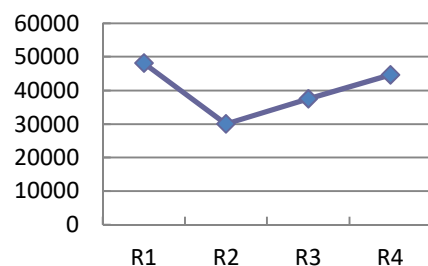
市の収支				
収入(使用料)	0	0	0	0
支出	0	0	0	0
うち市の修繕費	0	0	0	0

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移 (件)

	R1	R2	R3	R4
利用件数	48,090	29,993	37,516	44,649



【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年間利用件数(件)	48,000	48,240	44,649	92.6%	93.0%
	②利用満足度が「普通」以上の割合(%)	70	90	100	111.1%	142.9%
アウトカム	③自転車等放置禁止区域における放置自転車等警告書添付件数(件/年) ※基準値及び目標値を下回ること	1,200	1,200	297		
				達成度 平均	101.8%	117.9%

	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】 ①令和4年度の東西駐輪場の利用件数は前年度比較19%増となった。これはコロナ禍で学校・イベント等の中止が影響していた前年度に対し、今年度はワクチン接種などの感染対策の普及により多少平常時に戻りつつある状況と考える。 しかしながら、まだ目標値には達成することができないため、今後は近隣のホテルのお客様の利用促進営業を図りたい。 ②前年度から導入した、西駐輪場の「駐車場管理システム」の導入について、利用者からのご意見・ご要望について迅速に対応した事が、満足度100%という結果に結びついたと考える。 ③今年度2年目の「放置自転車等業務」の一環である警告書について、基準値・目標値ともにはるかに達成した件数であった。 民地側との境界線を確認し業務を遂行した。また松江駅前交番を窓口として、盗難車の確認、所有者の確認を迅速に行った。 また、毎日の巡回時に市民の方並びに近隣店舗に「禁止区域案内」に加え「駐輪場利用」の利用チラシを利用したPRも行ったことも大きな要因だと考える。	【達成度の原因・分析】 ①は目標を達成できなかったものの、令和3年度比で7,133件増加し、新型コロナウイルス感染症が流行する前の令和元年度(48,090件)に迫っていることから、十分に評価できる。 ②及び③は目標を達成しており、指定管理者が適正な職員配置により業務に取り組んでいる成果が表れているものと評価できる。

(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
44	【利便性】 ①良い 22件(50%) ②普通 22件(50%) 【スタッフ対応】 ①良い 34件(77%) ②普通 10件(23%)	■ “①良い”または“②普通”と回答した方の意見 ・西駐輪場の出入口自動化はとても便利。使いやすい。 ・自動化に慣れて、問題なく利用している。 ・スタッフの対応は親切・丁寧でよい。 ・いつも職員から挨拶されて、いい感じ。 ・問題ない。(※大半がこの意見) ■ 要望 ・西駐輪場は駐輪スペースが少し狭く、駐車できない時がある。 ・松江テルサの利用者にも、シャミネ松江や一畑百貨店の利用者と同様に3時間無料サービスがあるとよい。

(4) 住民サービス向上の事例

・東・西駐輪場に防犯カメラを設置し、利用者の安全確保及び駐輪場内の犯罪等の未然防止を図っている。

・西駐輪場に駐車管理システムを導入して出入口を自動化している。

・雨や雪により濡れて来場した利用者に対して、タオル及び傘を無料で貸し出している。

・自転車及び原動機付自転車用の電動空気入れを無料で貸し出している。

・聴覚障がいのある方が利用しやすいように、窓口で「耳マーク」を表示するとともに、簡易筆談器「かきポンくん」を常設している。

・自転車等の急な故障に対応するため、近隣の修理店を紹介するチラシを作成・配備している。

・放置自転車等撤去・管理業務について、JR松江駅周辺自転車等放置禁止区域の地図を掲載したチラシを作成し、巡回時等に企業、店舗及び市民に説明している。

3. 自主事業

市の評価	飲料水自動販売機の設置や雨天時のタオル及び傘の無料貸出のほか、電動空気入れの無料貸出等、利用者の満足度向上を図る取組を実施している。
実施状況	・飲料水自動販売機の設置を継続している。 ・タオル及び傘の無料貸出を継続している。 ・レンタサイクルの導入は、コロナ禍による観光客の減少の影響により、連携予定企業との協議が進展していない。

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	A	A
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	C	C
広報活動	B	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 松江市鹿島マリーナ
 指定管理者 鹿島マリーナ株式会社
 担当課 河川課
 指定期間 平成30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】 - 施設周辺水域の定期的な巡視による漂流物の回収や、施設内の清掃・環境美化活動を積極的に行い、施設及び周辺航路の適正な管理に務めた。 - 松江市と指定管理者で協力しながら施設水域内の浚渫工事を2回実施し、安全な航路の確保に務めた。 【課題、改善点等】 - 施設の老朽化による大規模修繕が懸念されることから、施設の修繕については、早期の段階でこまめな対応が必要である。
	指定管理者 A	【優れていると評価した点】 - 施設水域内の浚渫工事を実施したことにより安全な航路を確保することができた。 - 安全対策として、サービス栈橋に落水者用のタラップを2箇所設置した。 【課題、改善点等】 - サービス栈橋の防舷材の修繕が未実施となった。

2. 施設使用の増減について

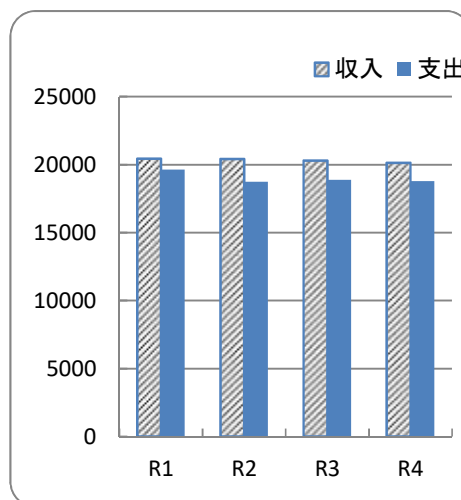
施設使用については、年々微減傾向にあるものの現段階では目標値を達成しており、R4は前年並みの水準を維持することができた。過度に支出を抑えている様子もなく、適正な管理のなかで一定規模の使用料収入が確保できている。今後は、新規使用者の更なる獲得に向け、市内外から幅広く受け入れるためのPR活動を強化していく必要がある。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	20,435	20,419	20,290	20,131
	うち指定管理料	19,417	19,441	19,557	19,508
	うち利用料	—	—	—	—
	支出	19,617	18,741	18,881	18,798
	差引	818	1,678	1,409	1,333

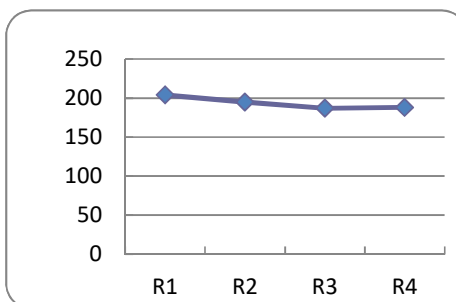
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	22,271	22,191	21,696	21,473
	支出	1,000	960	715	605
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 使用者の推移

(人)			
R1	R2	R3	R4
204	195	187	188



【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	水域使用率	90	90	90	100.0%	100.0%
	使用者アンケート	70	70	86	122.9%	122.9%
アウトカム	公共水域等の秩序の維持(不法係留艇0)	0	0	0		
				達成度平均	111.4%	111.4%

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】 ・水域使用率については、前年とほぼ同等であった。今後も使用者の新規獲得に努めていきたい。 ・公共水域等の不法係留艇0を維持するため、引き続き定期的な巡視を行なっていく。	【達成度の原因・分析】 ・水域使用率については、近年微減傾向となっている中で前年並みの使用率を維持することができた。今後は、市内外から幅広く受け入れるための取り組みを強化していく必要がある。 ・施設の建設目的のひとつである佐陀川の不法係留対策については目標を達成したと考える。今後も巡視等による対策を継続していく。

(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
21	①満足している 6件(29%) ②どちらともいえない 12件(57%) ③満足していない 3件(14%)	①良い ・特になし ②苦情 ・施設内の駐車について、契約者を優先にしてほしい。 ③要望 ・施設内(水域)係留場所の水深が浅い為、浚渫工事を行なってほしい。

(4) 住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

市の評価	管理棟に自動販売機を設置し、施設使用者に使っていただいている。 管理は設置者が行っており、指定管理者の業務を圧迫することはない。 台数は1台であり、事業として利益を上げるというよりは使用者の利便性の向上という意味合いが強い。
実施状況	令和4年度売上:330,010円

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
使用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	B	B
使用促進のための計画が練られていたか → 使用者数の増減により評価	B	B
使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	A	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	A	A
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	A	A
使用者の安全対策(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	A	A
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	C	C
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、使用者の安全が十分検討されていたか	B	B
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4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 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症による影響を受けている中でも、感染対策を行った上で小規模なイベントを数多く開催し、施設の魅力を高めている。 本施設の設置の趣旨を踏まえ、入居する工芸作家及び民話館の語り部とも連携しながら、工芸文化の維持・伝承、民話の普及に努めている。 【課題、改善点等】 アンケートの回答者が少ないため、今後はより多くの施設利用者の声を吸い上げる手法の検討・実践をする必要がある。
---	---	---

指定 管理 者	S	【優れていると評価した点】 各種イベントを利用者の意見を取り入れ、改善を図った計画で実施したり、交流ホールの活用を行ったが、利用者数において、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、B評価となった。他については、指標を達成できたと考えている。 【課題、改善点等】 個人情報の保護についての取り組みを行わなかったため、早急に取り組む。また、利用者数については、新緑まつりなどのイベント時に駐車場の確保が非常に難しく、内容を限定する形で実施したことが、利用者数の増大に歯止めをかけたと思われる。今後も駐車場については、考えていかなければならない。
---------------	---	--

2. 施設利用の増減について

年間の施設利用者数は、前年度比101.7%の61,052人となり、指定管理者が設定した目標を上回った。新型コロナウイルス感染症対策を行ったうえで、季節感のあるイベントや、地元工芸作家との連携による「丘のクラフト展」など特色のあるイベントを多く開催し、利用促進を図った点は評価できる。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

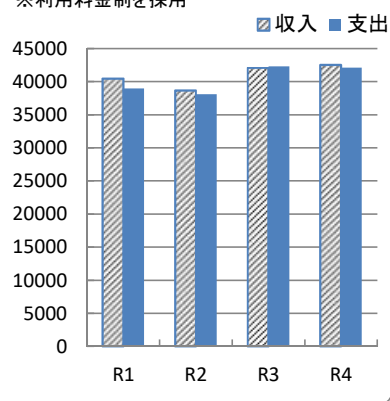
(千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収入	40,466	38,663	42,073	42,519
うち指定管理料	40,135	38,409	40,538	40,641
うち利用料	331	254	1,535	1,878
施設の支出	38,968	38,079	42,309	42,108
差引	1,498	584	△ 236	411

上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	71	58	78	76
市の支出	21,347	32,563	4,212	2,901
うち市の修繕費	20,130	1,582	1,693	1,863

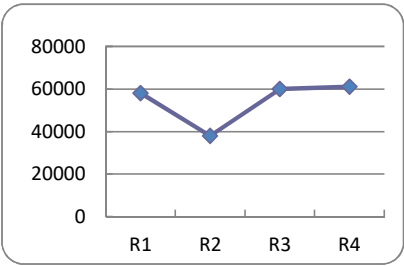
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)

R1	R2	R3	R4
58,014	37,954	60,003	61,052



【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施設の利用人数(人)	53,871	61,003	61,052	100.1%	113.3%
	②モニタリングにおける顧客満足度(%)	70	70	94	133.9%	133.9%
	③工芸作家、民話館「とんとお話し会」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新緑祭り(5月実施)(人)	2,500	3,000	3,976	132.5%	159.0%
	⑤夏祭り(7月実施)(人)	2,500	3,000	—	—	—
アウトカム	モニタリング調査における下記質問事項の肯定的割合(%) ・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	75		
				達成度平均	122.2%	135.4%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	新型コロナウイルス感染症拡大防止に引き続き務めながら、新緑まつり、夏祭りの代替とした1か月間のものづくりワークショップ、丘のクラフト展などを利用者の意見を取り入れた内容で実施した。また、施設の善良な管理に努めた。自然の森については、国の助成金等を活用し、市民が憩う森づくりを行った。次期に向けた課題としては、民話館の映像機器の老朽化に伴い、故障等が多発しており、また内容が時代に合わなくなっており、対応を協議していく必要がある。また、新緑まつりなどのイベント時に駐車場の確保が非常に難しく、内容を限定する形で実施せざるを得ないので、今後目標値を上回ることが困難になることも予想される。駐車場の確保に向けての協議も進めていきたい。	前年度に引き続き、令和4年度についても新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント等の開催について困難があったが、規模を小さくして複数回に分けるなどの工夫をすることで、目標値を上回ることができている。

(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
8	回答件数8件 回答項目内訳 全2項目中 ①満足している 15件(93.7%) ②どちらともいえない 件(0%) ③満足していない 1件(6.3%)	①良い ・森はすずしくてきれいでいい場所でした ・おひなさまがきれいだった 等 ②苦情 ・職員の対応について少し不満だった ③要望 なし

(4)住民サービス向上の事例

令和3年度にオープンしたいろは舎を軸に「ものづくり」を意識した小規模イベントを開催し、関心を上げた

3. 自主事業

市の評価	コロナ禍において、運営方法を工夫し、季節イベントや、丘のクラフト展などを自粛することなく開催し、市民の方々から好評を得た。また、いろは舎を軸に「ものづくり」を意識した小規模イベントを開催し、市民の方々から好評を得た。 かんべの24節気暦は、旧暦の節句を意識した催しへの関心や、山陰中央新報の「さんいん24節気暦」の連載へとつながり、紙面を通じてかんべの里の豊かな自然を広く伝えることができた。 平日開催の「里山ウォーキング」は、事前を愛する方々がリピートするなど、一年で定着した。
実施状況	新型コロナウイルス感染症の影響による制限があるなか、小規模にするなどの工夫をし、概ね予定どおり開催できた。

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	A	A
広報活動	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	C	C
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	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A