

公募施設 <令和5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	松江市京店カラコロ広場 旧日銀松江匠工房
2	松江勤労者総合福祉センター
3	湖北ファミリー農園
4	松江市多古鼻公園施設
5	明々庵 赤山茶道会館
6	城山公園 興雲閣 武家屋敷
7	松江歴史館 松江ホーランエンヤ伝承館
8	松江海洋センター 秋鹿なぎさ公園
9	サンライフ松江 松江市矢田体育館
10	松江総合運動公園 【公園施設】 松江総合運動公園 【運動施設】 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)

シートNo.	施設名
11	松江市市民活動センター
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
15	松江市自転車等駐車場 松江駅西駐輪場 松江駅東駐輪場
16	松江市鹿島マリーナ
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5年度分)

施設名 松江市京店カラコロ広場、旧日銀松江匠工房
 指定管理者 一般社団法人Expe
 担当課 商工企画課
 指定期間 令和5年4月1日～令和10年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ・カラコロ工房は大規模改修工事により令和5年4月から休館、10月から工事を開始したが、工事の準備や工事期間中の定例会議への出席により適切な対応を行った。 ・カラコロ広場では、トイレや街灯の設備の老朽化により度々修繕が必要な事態が発生したが、迅速かつ適切に対応・管理を行った。 また、自主イベントの実施により様々な年代の方が参加したことで広場の認知拡大と周辺の賑わい創出に繋がるとともに、近隣の商店街等との良好な関係構築に取り組んでいた。 【課題、改善点等】 ・カラコロ広場の利用件数は24回(前年比85.7%)と減少したことから、利用促進に向けた広報を行うとともに、次年度は令和6年10月にリニューアルオープンするカラコロ工房と連携した企画等による利用回数向上を図るべきである。 ・カラコロ工房は工事による休館中のため、評価できない。
	A	【優れていると評価した点】 管理スタッフの役割分担を決め各自が責任を持って職務に当たりました。 カラコロ広場のテナントの方々と密にコミュニケーションを取りお客様に快適に利用してもらえよう心掛けて職務にあたりました。 SNSによる情報発信を積極的に進めカラコロ工房の利用促進に努めました。 【評価できない、または改善すべき点】 カラコロ広場のトイレで再三いたずらによる汚れや器物の故障が発生しました。警察にも相談しましたが未だ解決に至らず今後有効な対策を検討します。 カラコロ工房が改修工事のため閉館していたため、工房の運営については評価が出来ません。

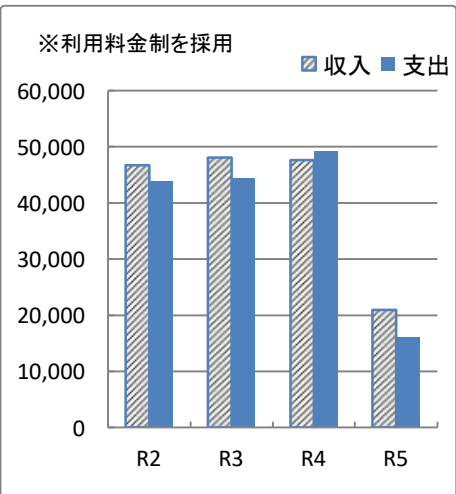
2. 施設利用の増減について

カラコロ広場の利用回数は24回となり、前年度比85.7%となった。
 カラコロ工房は令和5年度中すべて大規模改修工事による休館のため来館者無し。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

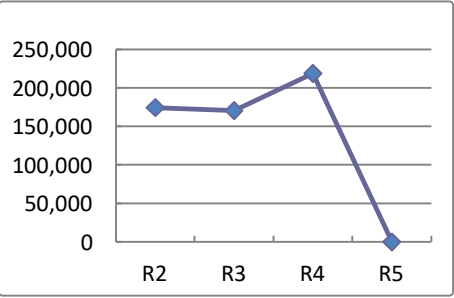
(千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	46,695	48,059	47,620	20,935
	うち指定管理料	33,343	30,800	32,604	17,400
	うち利用料	10,603	14,250	12,059	3,497
	支出	43,874	44,489	49,210	16,196
	差引	2,821	3,570	△ 1,590	4,739
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	379	853	1,311	495
	うち市の修繕費	320	794	0	495



(2) 利用者の推移

	R2	R3	R4	R5
(人)	174,194	170,318	218,526	0



【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	カラコロ工房来館者数(人/年)	350,000	—	—	—	—
	カラコロ広場利用件数(件/年)	40	40	24	60.0%	60.0%
	利用者アンケート満足度(500人以上)(%)	70	70	—	—	—
アウトカム	中心市街地の活性化、賑わい創出(通行量/人)	5,000	4,000	3,928		
				達成度平均	60.0%	60.0%

	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】 京店商店街と協力し毎月開催されるマルシェにテントブースを出展するなど踏み込んだ参加ができました。 また、クリスマスマーケット等、利用者数が減る冬場に新たなイベントを企画し集客をすることが出来ました。 次期はカラコロ工房リニューアルオープンを機に周辺エリアを巻き込み賑わい創出に尽力します。	【達成度の原因・分析】 ・令和5年度はカラコロ工房の休館により、「来館者数」、「アンケート満足度」の指標なし。 ・「カラコロ広場利用件数」、「通行量」は目標に達せずかつ令和4年度よりも減少した。 ・6年度はカラコロ工房とあわせた広報や連携したイベントの企画を検討し相互的な指標数値の増加を図る必要がある。 ・利用者、来館者数の増加にあわせ中心市街地の賑わい創出や満足度の向上に繋げていくべきである。

(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満足している 件(%) ②どちらともいえない 件(%) ③満足していない 件(%)	※カラコロ工房休館中により実施無し ①良い ②苦情 ③要望

(4) 住民サービス向上の事例

カラコロ広場の日常管理、自主イベントを行ったことで、市民の憩いの場の提供と周辺の賑わい創出に寄与したと考える。

3. 自主事業

市の評価	自主事業はリニューアルするカラコロ工房で実施予定のため令和5年度は実施無し。
実施状況	同上

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	C
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	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	B	B
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	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	A	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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5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。 ○光熱水費の上昇対策として、室温や水温を適宜調整したり、シャワーや照明などを省エネ機材に交換し、光熱水費の抑制に努めた点。 ○利用者ニーズを把握するためにアンケートや声がけを行い、利用者の要望が高いものから改善の計画策定を行い、実行された点。 ○施設への来館者数や会議室等の貸館の年間利用者数、貸館利用料収入等、令和4年度に引き続き回復傾向が続いている点。 【評価できない、または改善すべき点】 ○基本協定書にあるアウトプット指標のいずれも満たしていないため、達成を目指していく必要がある点。 ○ホームページやSNS等を活用した情報発信の強化に努め、テルサホールのリピーター確保と新規顧客の開拓をしていく必要がある点。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○施設や備品の老朽化が進んでいるが、安全面に影響あるものへの修繕を優先的に実施し、施設を安心して利用して頂けるよう心掛けた。 ○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。 ○毎朝、朝礼後にスタッフが事務所内の清掃やテルサ周辺のゴミ拾い等の美化活動を積極的に行った。 ○貸会議室にオンライン会議等が行いやすい環境を整え、利用者からも好評頂いた。 ○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。 ○1月～3月の開館を1時間早め、7時30分からに変更し、寒い中バス待ちをされる方向けの待機場所として解放した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○スポーツクラブの水光熱費、駐車場費用の増加に対応した持続可能な収支達成。 ○施設利用料金、利用者ともに回復してきているが、コロナ前の水準には至っていない。人件費・光熱水費の上昇の影響を受ける中、持続可能な運営の為に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

○施設への来館者数は680,350人で対前年度比88,345人の増(約15%増)となった。
 ○会議室等の貸館の年間利用者数は112,196人で対前年度比7,291人の増(7.0%増)、貸館利用料収入等は100,280,499円で対前年度比5,343,907円の増(5.6%増)となった。
 ○そのほか、ホール・会議室等利用件数や、施設全体の利用料収入においても、令和4年度に引き続き回復傾向が続いている。
 ○新型コロナウイルスが第5類に移行し、会議やイベントの開催も活発となってきている一方、対面とオンラインのハイブリットで行うイベントも多く、本施設はオンライン設備が整っていることが、たくさんの方に利用いただいている大きな要因となっているのではないかと思います。

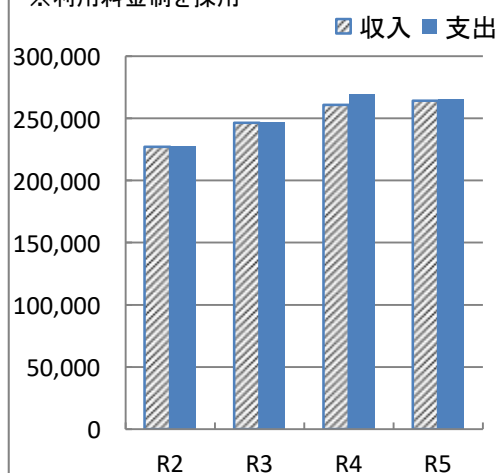
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	227,211	246,453	260,855	264,128
	うち指定管理料	126,329	119,598	104,972	115,316
	うち利用料	62,375	80,862	94,938	100,280
	支出	227,211	246,544	269,395	265,482
	差引	0	△ 91	△ 8,540	△ 1,354

上記以外の市の収入、支出

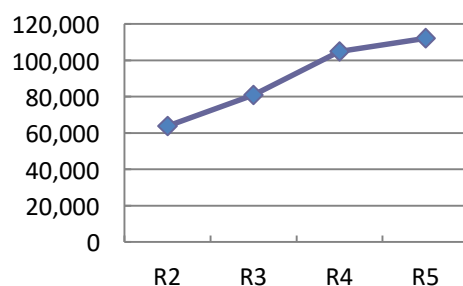
市の収支	収入(使用料)	1,802	1,801	1,982	2,515
	支出	35,561	38,764	52,140	26,943
	うち市の修繕費	35,561	38,764	52,140	26,943

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
	63,858	80,932	104,905	112,196



【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)	102,518	102,600	100,280	97.7%	97.8%
	②年間施設利用者数 (人)	143,669	144,000	112,196	77.9%	78.1%
アウトカム	施設利用満足度	85.5%	88.0%	84.5%		
				達成度 平均	87.8%	88.0%

	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】 ○利用料金は基準値・目標値ともにほぼ達成出来ている。要因として新型コロナウイルス5類移行や、オンライン設備を充実させた事が考えられる。利用者数については、反対にオンライン設備充実などにより、会議などに来館せずとも参加出来るようになり、前年度比では増加しているものの、基準値などの達成には至らなかった。今後もアンケートや直接の要望などから利用者のニーズを捉え、それらを実現させていくことが利用者の満足度を高め、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前年度からは増加しているが、コロナ禍前の水準には戻っておらず、基準値及び目標値を下回った。引き続き、利用者の声やニーズの把握を通して、サービスやリピート率の向上に努めていくとともに、積極的な広報活動等による新規顧客の開拓を行っていく必要がある。 ○また利用者の方が常に安心して利用いただけるよう、適宜施設管理を行っていく必要があると考える。

(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
291	①満足している 246件(84.5%) ②ふつう 39件(13.4%) ③満足していない 6件(2.1%)	①良い ・トイレの案内が廊下にある良かった ・施設は清潔で利用しやすい ・職員様の対応がとても良く利用しやすいです。 ・ご対応して頂いた方は大変親切で非常に助かった ・設備の使い方が分からなくても職員が対応して助かった ②苦情 ・キャンセル料が発生する時期が早いので予約のハードルが高い ・区分制の予約が不便 ・3つの時間に割る意味が分からない。 ・案内表示がもう少し大きければなおよかった ③要望 ・一週間前に申込状況のメールが入ると助かる ・ネットで完了できるようにすべき

(4)住民サービス向上の事例

○(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。(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。

3. 自主事業

市の評価	○さんびるシアター(映画上映)は松江市初の上演作品や、近隣の映画館ではあまり上映されていない作品を選定し、多くの方に来場いただけるよう工夫している点は高く評価できる。 ○市営バス定期券や、令和4年度に開始した高齢者ICOCAの作成は、駅前ということもあり多くの方に喜んでいただいております、利便性の向上に寄与していると考えられる。 ○テルサスポーツクラブは、物価や燃料費高騰の影響から料金の一部改正を行ったことで会員数は減少したが、会費収入は回復傾向にあり、引き続き持続可能な収支の達成に努めていく必要がある。
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> ○第1回高校生アートパフォーマンスバトル<9月10日> ○復興支援ライブ「届け！！まつえ～る」<10月7日> ○テルサdeマルシェ<10月7日、12月23日> ○クリスマスイルミネーション点灯式<11月24日> ○クリスマスイルミネーション<11月24日～1月16日> ○ドームシアターの有効活用<11月26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	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)	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5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5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】 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ができ、報告もきちんと行っている。猛暑による熱中症対策として温度計を設置するなど安全対策も行っている。 【課題、改善点等】 使用者を増やすために広報活動や使用者への聞き取り等行っているが、使用者増加には繋がっていない。ホームページやSNS、また、自主事業やイベント等でのPR方法の改善が必要である。
	A	【優れていると評価した点】 使用者増加の活動として、例年通りホームページの更新や、パンフレットを弊社管理施設及び営業所、松江市内の公民館へ設置、松江管内の弊社社員に向けた新規募集案内の配布、使用者から紹介いただくなどの活動をした。また、管理人同士の引継ぎもスムーズにでき、研修や会議の場で活発に意見交換や改善活動が出来た。幅広い年代に湖北ファミリー農園を知ってもらう活動として、Instagramに収穫前の野菜や施設の情報を発信、自主事業として多くの使用者や地域の方々からご好評をいただいている第13回目の感謝祭を開催し地域へアピールが出来た。 【課題、改善点等】 広報活動として、SNSを活用した広報活動が弱かった事に反省が残る。広く農園を周知してもらう手段としてSNSは効果的と考えるので今後も更新頻度を上げていき、使用者増加に繋げていきたい。また、地域企業・団体に福利厚生やコミュニケーションの場として、農園利用の提案件数を増やし使用区画の増加に繋げていきたい。

2. 施設利用の増減について

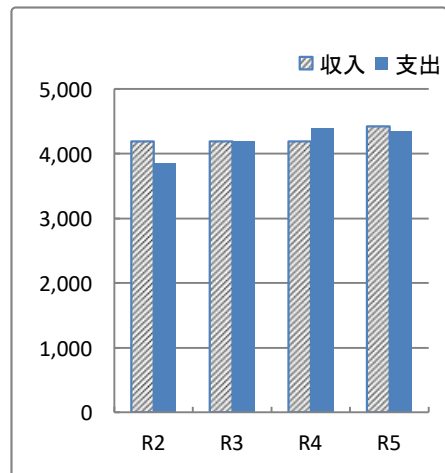
今年度は8区画の新規利用があったが、一年通して区画数が昨年同月を上回ることはなかった。要因として、長期使用者の高齢に伴う使用中止が相次いだのと、広報活動の効果があまりなかった事が考えられる。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	4,187	4,187	4,187	4,422
	うち指定管理料	4,187	4,187	4,187	4,422
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	3,850	4,196	4,396	4,346
	差引	337	△ 9	△ 209	76

上記以外の市の収入、支出

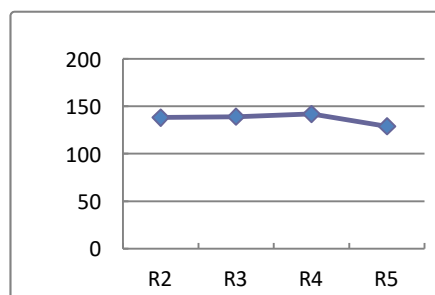
市の収支	収入(使用料)	2,187	2,137	2,200	2,043
	支出	2,897	2,178	5,404	3,998
	うち市の修繕費	265	0	3,423	2,022



(2) 利用者の推移

(区画)

R2	R3	R4	R5
138	139	142	129



【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(使用農園区画数)	150	150	129	86.0%	86.0%
	使用者アンケート満足度(%)	80	80	95	118.8%	118.8%
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	80	80	95		
				達成度 平均	102.4%	102.4%
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】 管理人から使用者へ積極的にコミュニケーションを図り、直接ご意見を伺うことで迅速に対応が出来ている事、また農作業に精通した管理人の野菜作り初心者へのアドバイスを喜んで頂いている。 課題として、広報活動に力を入れ、SNSの発信を強化し使用者増加に繋げていきたい。			【達成度の原因・分析】 使用者の減少については、高齢や病気などのやむを得ない理由や、複数区画使用者が使用区画を減らすなどとなっている。若い年代層や新規使用者を増やす必要がある。 満足度については、行き届いた清掃や草刈り、使用者の要望に対し適切に対応している結果と考える。		

(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
78	「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 件(%) ②ふつう 件(%) ③満足していない 件(%)	①良い ・親しみやすく、分からない事を丁寧に教えてください ・水、農機具が完備されているので便利 ・通路の草刈りや残渣の処理など適切に対応されている ②苦情 ・前使用者が残したなみ板などが地中に残っており掘り起こしに苦労した。 ・ビニールポットや種袋が畑に飛散してくるのでゴミ処分の周知をしてほしい ③要望 ・もぐら、ねずみの被害で困っている。何か対策をしてほしい ・鍬の柄がもう少し長めのものがない

(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	肥料等の対面販売を通じて使用者とのコミュニケーションがとれている。また、感謝祭を開催し地域住民にも来園してもらい、農園の良さをアピールできた。
実施状況	稲わら、もみ殻、堆肥などの販売(随時) 11月11日に第13回感謝祭を開催。地域住民、使用者の方など沢山の来場があった。

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	C	C
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	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5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

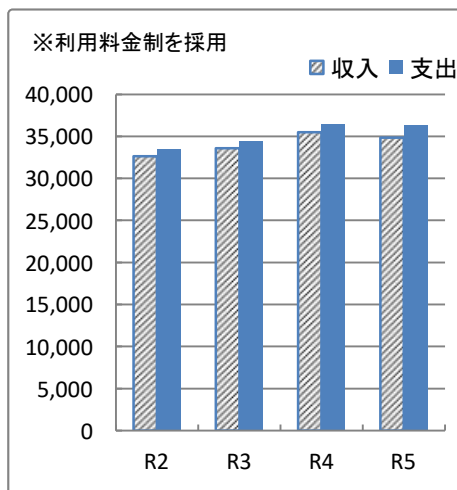
市	A	【優れていると評価した点】 年間を通じて利用者の好感を得られるよう施設内の除草やゴミ拾い、窓を清掃するなど美観維持に努めた。施設周辺にはコンビニ等がないため、施設利用者へ必要不可欠なサービスとして、売店事業、レンタル事業を自主事業として提供し、利用者の要望に応じてWi-Fiが使用できる環境を整え、利用者のニーズに答えたことは評価できる。 【課題、改善点等】 利用が低迷している平日や閑散期の利用促進のための新たなサービスの提供に取り組む必要がある。イノシシ被害予防のため冬季のキャンプサイトの利用停止を行っているが、イノシシ対策は捕獲檻の設置等の対策を継続して講じる必要がある。
	B	【優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る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防止対策を行いながら施設運営を行った。一方で築20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。また今年度は、落雷による停電により11月25日から1月7日まで休館となった。落雷等非常事態に備えた対策が必要となる。

2. 施設利用の増減について

--	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

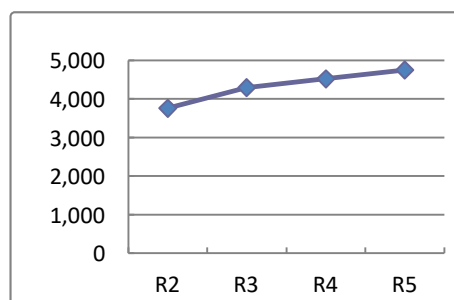
		(千円)			
項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	32,627	33,593	35,471	34,854
	うち指定管理料	14,185	12,499	12,647	11,350
	うち利用料	18,442	21,094	21,999	22,777
	支出	33,489	34,455	36,424	36,341
	差引	△ 862	△ 862	△ 953	△ 1,487
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	136	135	131	140
	支出	3,484	8,011	11,161	21,324
	うち市の修繕費	823	0	10,858	21,076



(2) 利用者の推移

(人)

R2	R3	R4	R5
3,753	4,290	4,516	4,750



【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	6,400	4,750	74.2%	76.0%
	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	2,700	2,047	75.8%	78.7%
	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	29,000	22,777	78.5%	89.0%
アウトカム	島根町の年間観光入込客数(人/年)	133,584	134,000	117,685		
				達成度平均	76.2%	81.2%

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】 社用車のラッピングカーを活用し、走る広告を目指した。また山陰悠遊絵図、キャンプ場紹介サイト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】 感染症予防対策の緩和に伴い、徐々に利用者数は増加しているが、平日や閑散期の利用は低迷しており、閑散期や平日の利用促進のための新たなサービスの提供に取り組む必要がある。イノシシ被害予防のため冬季のキャンプサイトの利用停止を行っているが、イノシシ対策は捕獲檻の設置等の対策を継続して講じる必要がある。

(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
173	①満足している (85.2%) ②どちらともいえない (11.7%) ③満足していない (3.0%)	①良い 料金も良心的でキャビンからの景色も最高です。 予約受付時の対応もよく好感が持てる。 テラス等細かい所まで掃除が行き届いていて気持ちよく過ごせた。 ②苦情 なし ③要望 テレビを大きいサイズにして欲しい。 ハイシーズン以外は、チェックアウト時間を遅くして欲しい。

(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	売店事業、自動販売機事業、レンタル事業は、施設周辺にはコンビニ等がないため、施設利用者にとって必要不可欠なサービスであり、ニーズに対応していると考え。閑散期や平日の宿泊料金の割引プランは利用者数の増加につながった。
実施状況	売店事業、自動販売機事業、レンタル事業を実施した。閑散期や平日の利用促進のための宿泊料金の割引プランを実施して、年間をとして185人の利用があった。

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	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	C	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5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】 消防点検、庭の維持管理等、各種保守点検及び各種修繕について、適宜対応されている。「松江城大茶会」を赤山茶道会館と明々庵の百草亭で実施し、575名の利用があった。また、一般の観光客には赤山茶道会館の2階和室で呈茶を提供し、普段見ることのできない明々庵の特徴である「入母屋屋根」を見ていただき好評であった。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。 市報や島根県観光連盟のホームページ等を活用して「定時ガイド(茶道体験/略盆点前)」をPRされ、各旅行会社との企画やカラー広告による広報活動などにより利用促進の取り組みを行っていた。 【課題、改善点等】 明々庵の利用者数は前年度と比較して大幅に増加しているが、コロナ感染拡大前の令和元年度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】 高齢化に伴う会員数の減少や団塊世代以下の茶の湯離れが進む中、若年層を中心に茶の湯文化の魅力を知ってもらうため、通年行っている10時と14時の「定時ガイド」「茶道体験(お点前体験付き)」(要予約)をホームページなどで発信。県内外の個人、インバウンドの方にも体験いただき「松江の茶の湯」の魅力が発信できたと思う。JR西日本の豪華寝台列車「瑞風」、各旅行会社の団体客にも松江の茶の湯文化の魅力をガイド付きで実施した。企業や大学生、高専生、中学生の「松江探訪」などで「茶道で知る礼儀作法」も実施。また、積極的に取材にも応じ、さまざまな情報発信を行った。入館者数は前年比123%となったが、茶道会館の使用人数は高齢化で各流派の会員数の減少などで利用者数はやや減となったが、「明々庵再建記念茶会」「松江城大茶会」の実施や新たな取り組みとして「婚礼前撮り写真」の撮影を受け入れ利用増を図った。また「出雲流」の庭は毎朝、枯山水の特徴の砂紋を引き、庭の管理、木々のチェック、清掃を行い、お客様に素晴らしい庭を楽しんでいただいている。 【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

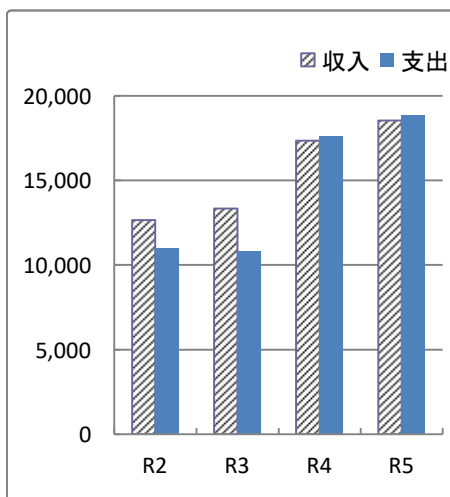
個人客の来館者が増えた。また、通年行っている「定時ガイド」「茶道体験(お点前付き)」(要予約)、個人やJR西日本の豪華寝台列車「瑞風」、旅行会社の団体客を対象にガイドを積極的に行ったことで来場者数と売り上げが増となった。また、中学生の「松江探訪」での来館者数も増えた。茶道会館の使用を促すため、「婚礼前撮り」を赤山茶道会館で行うとともに、「明々庵の庭」での撮影も受け入れ、入館者増につなげた。新聞、雑誌、情報誌やYouTubeの取材を受け入れ「城下町松江の茶の湯文化」を発信してきたことなどが大きかった。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	12,662	13,341	17,353	18,548
	うち指定管理料	10,250	10,790	11,845	12,035
	うち利用料	2,412	2,551	5,508	6,513
	支出	10,991	10,805	17,630	18,886
	差引	1,671	2,536	△ 277	△ 338

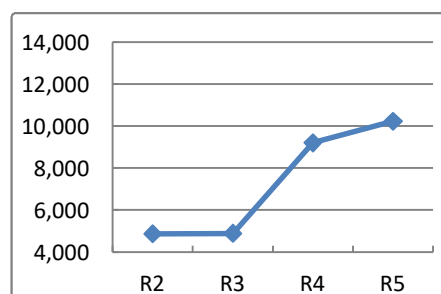
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,749	1,368	5,749	2,477
	うち市の修繕費	0	264	315	0



(2) 利用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
	4,870	4,888	9,196	10,226



【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	10,442	10,442	7,920	75.8%	75.8%
	赤山茶道会館利用者数	2,770	2,770	2,306	83.2%	83.2%
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%	94%		
				達成度 平均	79.5%	79.5%

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】 通年行っている「定時ガイド」「茶道体験(お点前付き)」「(要予約)の取り組みや大学生、高専生、中学生の校外授業を複数回実施。また県内企業の新入社員研修「茶道で知る礼儀作法」なども行い、「婚礼前撮り写真」を積極的に受け入れ、入館者や呈茶、会館利用の増につなげた。来館者アンケートも目標を大きく上回る回答で非常に理解が深まったが94%、深まった3%、少し関心を持った3%などアンケートに答えた全員から好評価をいただいた。さらなる来館者や茶道会館の利用促進のためSNSなどで発信を行いたい。	【達成度】の原因・分析】 明々庵、赤山茶道会館ともに目標達成とは行かなかったが、コロナ禍も明け、インバウンドの増加もあり明々庵の対前年比入館者数は大幅増となっている。対応スタッフを増やすなど調整しながら、台湾、韓国、イギリス等、海外から団体客の受け入れを行い、工夫しながら対応することで来館者から好評をいただいた。アンケートの結果からも利用者の満足度は高く、達成度は高評価できる。引き続き目標達成に向けて取り組んでいただきたい。

(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	主な意見
157	①満足している 157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 1. 初めて明々庵に来ましたが、とても素敵な経験となりました。茶道や不昧さんの心遣いに驚くばかりでした。2. 大変詳しく説明を受け、足を運んだ甲斐がありました。趣味で裏千家を身近で感じてみたいです。3. 丁寧に教えていただき、茶道の歴史や作法、茶室の不昧公の心配りがよく分かりました。4. 京都のお庭と違って、とても見惚れてしまいました。立地のいい場所に素晴らしいお茶室もあり不昧公のお茶を身近に感じました。とても有意義な時間でした。など ②苦情 特になし ③要望

(4) 住民サービス向上の事例

ホームページなどを通じ、要望があれば県内外を問わず一人からでも、通年行っている「定時ガイド」「茶道体験(お点前体験付き)」(要予約)で、若年層に「茶の湯」の魅力を発信していきたい。来館者が増えている中学生の「松江探訪」でも、事前質問を受け付け「茶の湯」は堅苦しいものでなく、身近な存在であることの発信を今後も実施したい。

3. 自主事業

市の評価	定時ガイドを随時実施され、「松江城大茶会」では575名と非常に多くの方が来庵されるなど、個人、学校、企業、団体と多岐にわたり、幅広い年代に松江の茶の湯文化を発信していただいた。
実施状況	通年予約で10時と14時に「定時ガイド」「茶道体験(お点前体験付き)」を実施。JR西日本の「瑞風」や、各旅行会社の団体、県内企業や大学生、高専生、中学生などにも「茶道で知る礼儀作法」をガイド付きで実施。不昧公好みの「三大銘菓」や不昧公好みの茶杓、松江藩の御用窯「楽山焼」の茶碗、畳縁で作った懐紙袋や小物入れなど松江ならではのお土産販売などを行っている。

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	C
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5年度分)

施設名 城山公園・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 令和5年4月1日～令和10年3月31日

1. 総合評価

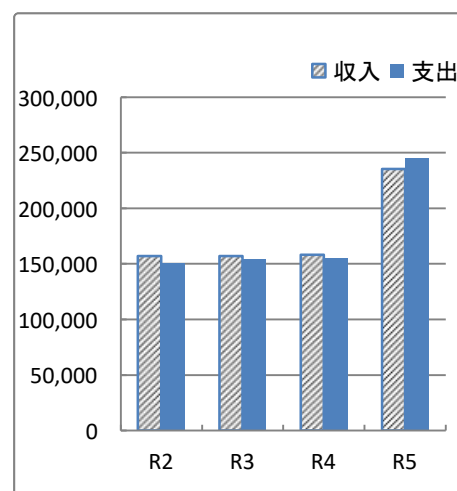
市	A	【優れていると評価した点】 指定管理業務区域内に、国宝松江城天守、国史跡松江城、県指定建造物興雲閣、市指定建造物塩見畷旧武家屋敷遺構を有し、文化財の適切な維持管理が求められる中で、日常の危険・異常個所の点検、異常個所発見時の通報はもとより、適切な都市公園の行為・占用許可を通じた使用者の不適切行為の抑制、大雨・台風・積雪時の迅速な安全対策・被害報告などの対応を行った。また、夏季に松江城本丸へ簡易ミストを設置するなど、利用者が快適に過ごせるよう工夫に務めた。興雲閣においては、6月15日の落雷に伴い、エレベーターのインバーターユニットの中にある基盤のうち、2つの基盤が落雷により損傷し可動しなくなり、迅速に報告し業者へ対応を依頼した。また、火災受信機のメイン基盤が損傷し、感知しなくなったことについて、迅速に報告し仮復旧を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 コロナ禍によって減少していた利用者が増加傾向にあり、全国的に外国人観光客も増加している。今後、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ていただき、傷病人が出た際には迅速な119番通報をするなど、適切な対応を行っていただきたい。アンケートによると、来場のきっかけについては「新聞・雑誌・ホームページ等を見て」の割合が松江城14%、興雲閣18%に留まっていることから、見やすいホームページ作成やSNSなどを利用した積極的な情報発信を行い、誘客を図りたい。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 指定管理料による使用料金から利用料金制に移行した最初の年。松江市から移行した各種キャッシュレスの入金取り扱いが多岐にわたる上、10月からはインボイス制度も始まった。消費税が入金時に確定することから経理処理が混乱。対策として①松江市との旅行エージェントとの契約をすべて見直して清算日程を一本化した②リアルタイムで集計が把握できる電子チケットを導入した③八雲会との3館共通券、松江歴史館との2館共通券の精算業務を、双方協議の上一定期間で清算して業務負担を最小限にした。その他の取組みとして①電子チケットを扱う(株)アソビューや海外販売チャンネルKLOOKを活用して広報エリアを国内から海外へと広げた。②インバウンド需要を想定して、国際交流員による外国語表記の点検して各種看板類を見やすく改修した。③松江市から移管した城山公園の松江市都市公園内行為許可申請の受付業務を軌道に乗せた。 【課題、改善点等】 指定管理事業は利用料収入から人件費を含む事業経費(キャッシュレス経費を含む)を差し引いた残りは全額松江市に納付する仕組み。キャッシュレス経費を除いた事業経費は137,387千円の上限額が設定されており、今年度は大きな出費は無いが7,531千円オーバーしてしまった。事業者負担で期日までに松江市に納付したが、最低賃金の引き上げや諸物価高騰を踏まえて、指定管理の事業品質を維持しながらの経費節減が最大の課題である。

2. 施設使用の増減について

入館者数は新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年度(823,155人)と比較すると大幅に減少しているが、前年度と比較すると、興雲閣の貸館事業も含め増加している。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	157,185	157,144	158,145	235,695
	うち指定管理料(なお、利用料金制へ移行したため指定管理料は発生なし)	156,173	156,173	156,569	0
	うち利用料(なお、利用料金制へ移行したため納付金発)	1,012	971	1,576	235,695
	支出	151,000	154,525	155,010	245,304
	差引	6,185	2,619	3,135	△ 9,609

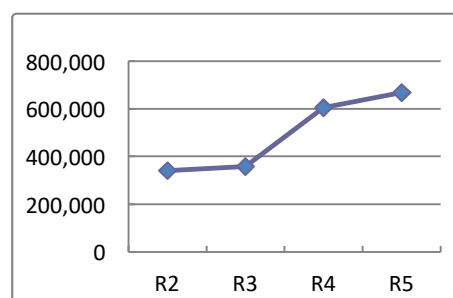


上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	113,762	107,341	211,303	97,531
	支出	8,353	—	10,384	17,715
	うち市の修繕費	291	—	1,435	1,513

(2) 使用者の推移 (人)

R2	R3	R4	R5
340,665	357,151	604,513	667,462



【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	松江城天守登閣者数	447,000	447,000	375,196	83.9%	83.9%
	興雲閣入館者数	219,000	219,000	231,244	105.6%	105.6%
	武家屋敷入館者数	75,000	75,000	60,309	80.4%	80.4%
	利用料金収入	263,500,000	263,500,000	235,694,417	89.4%	89.4%
	利用者アンケート・満足度	70%	70%	84%	120.0%	120.0%
アウトカム	松江市の歴史や文化について関心が高まった利用者	70%	70%	85%		
				達成度 平均	95.9%	95.9%

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】 ・窓口で説明に時間を要し、クレームが絶えなかった約20種類の各種チケット割引を順次撤廃。それによって利用者1人あたりの客単価が上がったと考えられる。9月から導入した電子チケットサービスで24時間スマホで購入ができるようになり、窓口に並ばなくても松江城天守に直接入場できることで、観光客の利便性を高め、広報エリアが拡大したことが功を奏した。 ・次期に向けた課題は、経費をいかに削減するか。国の方針で最低賃金が大幅に引き上がる予定であり、物価も上昇を続けている。松江城天守国宝指定10周年の準備の年であり、事業の仕込みや環境整備、修繕等、例年にない経費支出が見込まれるため、聖域なき経費削減を行う必要がある。	【達成度の原因・分析】 ・興雲閣は目標を達成することができた。他2施設は目標を下回ったものの、登閣者数・入館者数は確実に増加傾向にある。 ・3施設ともに利用者アンケート・満足度が非常に高く、松江市の歴史や文化について関心が高まった利用者も目標を上回って達成した。 ・電子チケットサービスの導入や、松江城本丸へのフリーWi-Fi追加設置など、利用者の利便向上につながる活動に尽力した。 ・引き続き、県外や増加する海外の団体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
610	①満足している件(83%) ②どちらともいえない件(13%) ③満足していない件(2%)	①良い こんなに素晴らしいお城はもっと知れ渡るべきで全国に猛アピールすべき(松江城) 明治期の貴重な建物が大事にされていて感動した(興雲閣) 雰囲気もGoodです(武家屋敷) ②苦情 芝生の上に犬を散歩している人がいて残念。二之丸から天守の写真を撮る時に電柱・電線が興覚め(松江城) 入館時に掃除機をかけていた。2階貸切の意図がわからない(興雲閣) 掃除機に夢中で挨拶が無かった(武家屋敷) ③要望 天守は足元だけでも明るくして欲しい。休憩室に冷暖房設備を(松江城) 英語での説明書きが欲しい。施設維持のためにも入館料を徴収すべき(興雲閣) こういった日本家屋は後世にずっと残して欲しい。冷暖房を入れて欲しい(武家屋敷)

(4) 住民サービス向上の事例

お城まつり、水燈路、菊花展、興雲閣の大広間貸し切りなどで市民に寄り添った対応に心がけた。樹木伐採や天守の防災工事の資材搬入、倒木伐採など園内通行止めなどの情報提供を、ホームページや立て看板、規制案内表示などで適時発信して住民への周知に努めた。

3. 自主事業

市の評価	元旦の早朝登閣や、利用者が興味を引くような土産物の開発・販売、季節に合わせた飲料の提供を行った。防火と防犯を考慮して設置したコインロッカーと身分証の提示を求める運用にした手荷物預かりだが、身軽な状態で登閣した利用者に好評を得ており、利用者の満足度に繋がっている。来年度は、今年度を実施した事業に加え、よりいっそう利用者の満足度に繋がる事業の展開を期待したい。
実施状況	ぶらっと松江観光案内所の入り口に縦暖簾を設置。御城印とオリジナルグッズ販売を表記して分かり易く改善した。魅力ある土産販売や、季節に合わせた飲料の提供に力を注いだ。コインロッカーと手荷物預かりは定着して安全で疲れにくい登閣に寄与した。オリジナル御城印は厚い用紙に変更して質感を高めた。興雲閣ではフィギュア(1,500円)オリジナル木製タグ(500円)を開発、販売してお客様から好評を得た。

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	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	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	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5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

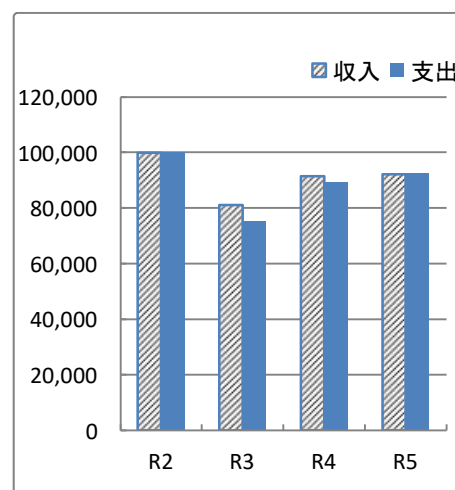
市	A	【優れていると評価した点】 施設の適切な管理を行っていた。 また、SNSの週1回以上の更新や、観光情報説明会への参加や旅行会社への営業など積極的な広報活動が見られた。 開館記念日等には、誘客イベントを企画し、入館者数の増加につながった。 【評価できない、または改善すべき点】 誘客イベントにより入館者数は増えるが、なかなか展示の観覧まではつながっていない。観覧者の増加にもつながるような企画展や基本展に関連するイベントの企画とさらにイベントから展示の観覧へ誘導する工夫がもっとあるとよい。
	S	【優れていると評価した点】 修繕必要箇所が増えており、修繕対応・点検業務・清掃業務には特に注意し、松江市との協議も小まめに行い、計画的に進められた。 誘客については、キルト展・展示室を絡めたクイズシート企画・13周年記念イベント等、様々なイベントを実施し、入館者数・観覧者数共に前年度より増やすことが出来た。 【課題、改善点等】 誘客イベントについて、館としては計画的に実施できたが、次年度は周辺施設との連携を強化し、松江城周辺施設が一体となったお客様目線のイベント開催に対応したい。

2. 施設利用の増減について

【松江歴史館】	
松江歴史館の入館者数は104,049人(対前年度比119.0%)、観覧者数は48,647人(対前年度比114.0%)となり、前年度を上回り、松江城との二館共通券による観覧者が多かった。 一方、新型コロナウイルス感染症拡大前の人数に達していないため、観覧者数の増加につながる誘客イベントの実施や積極的な広報が必要である。	
【松江ホーランエンヤ伝承館】	
ホーランエンヤ伝承館の入館者数は6,155人(対前年度比98.1%)となり、前年度を下回った。ホーランエンヤ伝承館の79.5%が歴史館からの誘導であるため、松江歴史館観覧者はホーランエンヤ伝承館に無料で入館できることは入館のきっかけとしてかなりの効果があると考えられる。このことをさらに周知し、松江歴史館からの誘導率を高め、入館者数の増加につなげることが求められる。	

(1) 収支状況の推移

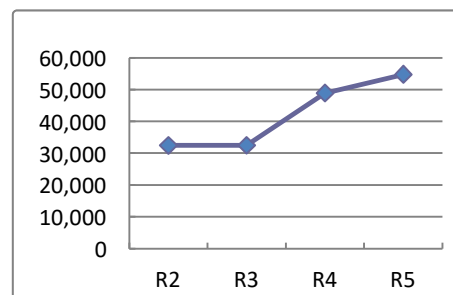
項目\年度		(千円)			
		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	99,868	81,074	91,450	92,223
	うち指定管理料	78,586	77,889	77,476	78,620
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	99,968	75,360	89,364	92,562
	差引	△ 100	5,714	2,086	△ 339
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	6,810	5,937	9,842	12,300
	支出	19,277	14,807	18,389	24,608
	うち市の修繕費	3,058	0	3,421	9,219



(2) 利用者の推移

(人)

R2	R3	R4	R5
32,466	32,489	48,946	54,802



【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	61,000	48,647	79.7%	85.3%
	伝承館入館者数(年間)	9,000	9,600	6,155	64.1%	68.4%
	利用者アンケート(満足度・%)	80	83	95	114.5%	118.8%
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	86.1%	90.8%

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が5類に引下げられ、観光客が増加していく中、様々なイベントを開催し、またSNSでの発信や旅行会社への営業活動を実施した。結果、昨年より観覧者数増へと繋がった。また、年間収入基準額も上回る事が出来た。来年度はエージェンツ向けスポットイベントを計画・実施し、誘客増へと考えている。	【達成度の原因・分析】 昨年度と比較し、松江歴史館の観覧者数は増加したが、松江ホーランエンヤ伝承館の入館者数は減少し、目標及び基準の達成度が100%を下回っている。誘客イベントを実施しているが、イベント参加者数が、観覧につながっていない。周辺施設からの誘客強化も含めた、観覧者数増加につながる誘客活動を行うことが必要である。

(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
1,243	①満足している 1,185件(95.3%) ②どちらともいえない 54件(4.4%) ③満足していない 4件(0.3%)	①良い 館内及び庭園がきれいだった。スタッフの対応が丁寧だった。 ②苦情 wifiが弱く、解説サービス等を利用できなかった。 ③要望 床が冷たい。

(4)住民サービス向上の事例

松江水燈路や松江歴史館13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(9月23日夜間、3月17日)を実施した。

3. 自主事業

市の評価	喫茶及びミュージアムショップは昨年度と比較し、売上が増加した。自主事業イベント等を多く実施し、多くの参加者があった。
実施状況	・喫茶きはる、ミュージアムショップ縁零の運営 ・各種イベントの実施「忍者を探せ！スタンプラリー」、「足踏みオルガンコンサート」、「火縄銃の演武と居合切り」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	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	A	A
広報活動	A	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	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	B	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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	B	【優れていると評価した点】 点検・修理など、安全面に重点を置いて取り組んでおり、利用者にとって快適な施設運営に努めていた。また施設管理に必要な各種研修に参加し専門的な知見をもったスタッフの人材育成にも力を入れサービスの質向上に努めている点も評価できる。さらに自主事業では利用者のニーズに合わせた事業内容に改善を重ね利用者数の増加に努めている点も評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 稼働率の低い時間帯の利用数を増やすために自主事業や利用案内等稼働率向上に努めていただきたい。施設の老朽化が進んでいるため引き続き点検業務を徹底して行っていただき、修繕について検討していく。
	B	【優れていると評価した点】 管理に必要な各種研修を実施し、危険個所の調査や事前に対策を講じるにより安全管理に努めた。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。体育館において特に利用の少ない平日の日中で自主事業を開催し、稼働率の向上を図った。 【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

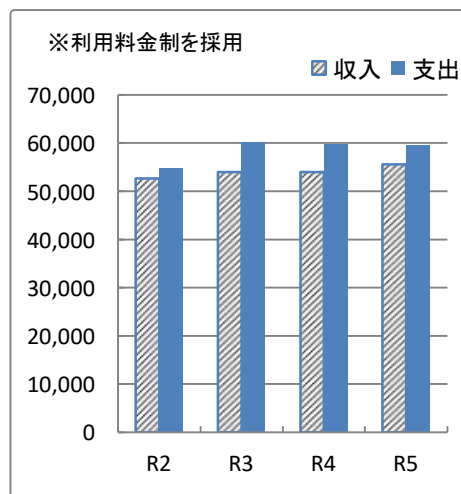
松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園ともに前年に比べ利用者数は微減となった。前年度に比べ1団体当たりの人数が減少していることや天候等の影響で野外での活動で中止日が多かったことが要因と考えられる。利用者数増加に向け自主事業の更なる改善や積極的なPR活動等を行っていただきたい。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	52,687	54,050	54,039	55,637
	うち指定管理料	47,668	48,220	48,220	48,220
	うち利用料	5,019	5,830	5,819	7,417
	支出	54,776	60,067	59,849	59,602
	差引	△ 2,089	△ 6,017	△ 5,810	△ 3,965

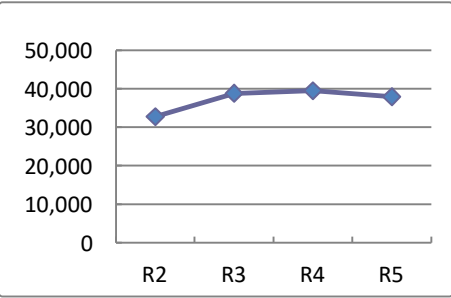
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,364	2,615	41,529	2,579
	うち市の修繕費	1,189	1,680	41,229	1,587



(2) 利用者の推移

	R2	R3	R4	R5
(人)	32,700	38,775	39,442	37,923



【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	37,700	29,309	77.7%	79.2%
	秋鹿なぎさ公園利用者数	9,000	9,500	8,614	90.7%	95.7%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	—	93.87	6,970		
				達成度 平均	84.2%	87.5%

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】 アンケートの常設や要望を直接口頭で聞き取り対応することで、利用者満足度の向上を図った。提案した自主事業を全て実施したが、1事業の回数や参加人数が減ったため前年よりも利用者数や稼働率が伸びなかった。	【達成度の原因・分析】 今年度は一団体当たりの参加人数が少なかったことや舟艇では中止日等が多かったことが原因と考えられる。利用者数増加に向け引き続き積極的なPR活動を行っていただきたい。また体育館の利用者数が減少傾向なので利用者数増加のため新たな取り組みを計画していただきたい。

(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
22件	①満足している 17件(77%) ②どちらともいえない 2件(9%) ③満足していない 3件(14%)	①良い・全国の道の駅の中で1、2番に良い。(立地、景色、営業時間等) ・トイレがとても綺麗でした。 ②苦情・第二体育館で球技ができない ・空調設備が体育館内にないこと ・道の駅にお土産が少ない。 ③要望・冷水機を設置してほしい ・体育館を涼しくするためエアコンや換気扇を設置してほしい ・洋式トイレを増やしてほしい。

(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) 料金改定や日程の変更等利用者のニーズに合わせて活動内容を改善していたことに加え、リピーターや口コミによって利用者数が増加した。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	C	C
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	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	B	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5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	S	【優れていると評価した点】 定期的な点検業務や小規模修繕を適切に行っており、利用者が安心安全に利用できる施設管理に努めていた。自主事業ではスポーツだけではなく文化的な活動にも力を入れるなどの容赦のニーズに応じた様々な活動を実施し、利用者数・利用料の増加に努めている点も評価できる。また、松江市営バスの車内ビジョン広告やSNS等幅広いPR活動も行っていた。 【評価できない、または改善すべき点】 施設の老朽化が進んでいるので引き続き入念な点検業務を行っていただきたい。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ・利用人数、利用料収入等前年度と比し増加し、コロナ流行前及び過去15年間と比較しても最も高い実績をあげることができた ・積極的な広報宣伝活動を実施したこと(市営バス車内ビジョン広告、地元新聞社の情報誌、公民館チラシ、SNS、HP、案内ポスター館内掲示等) ・十分に職員研修を実施し、個人情報保護の徹底、緊急時安全対策の確認、接遇マナーの向上に努めた ・充実した修繕、台風や大雨、大雪等の安全対策等、利用者の安全確保を図った 【評価できない、または改善すべき点】 ・体育室照明のトラブルが多く、LED照明への取替へが早急に必要であること ・利用者の年齢層が上がり、利用料に影響がでていること ・Wi-Fi設置の要望が多数寄せられていること ・世情反映によるエネルギー価格や諸物価の高騰により、光熱水費等支出が増加すること

2. 施設利用の増減について

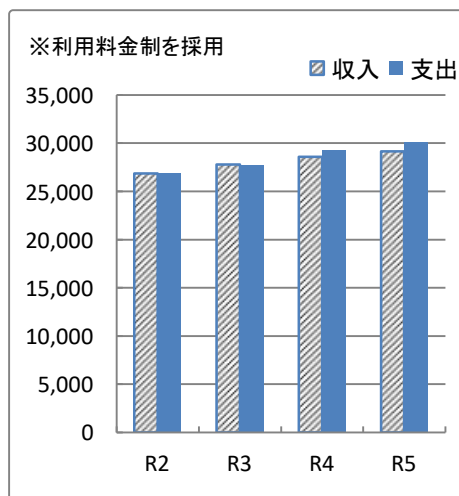
施設のPR活動として松江市営バスの車内ビジョン広告やSNS、新聞への記載など、幅広く情報提供を行っており、前年度に比べ利用者数が増加していた。今後も引き続き利用者数増加に向けた取り組みを行っていただきたい。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	R2	R3	R4	R5
収入	26,863	27,824	28,596	29,156
うち指定管理料	14,648	13,625	13,875	13,625
うち利用料	12,215	14,199	14,721	15,531
支出	26,863	27,784	29,242	30,122
差引	0	40	△ 646	△ 966

上記以外の市の収入、支出

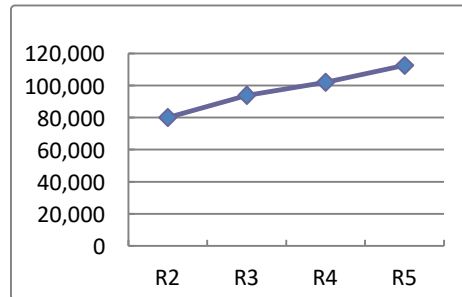
市の収入(使用料)	0	0	0	0
支出	1,011	1,093	5,947	1,467
うち市の修繕費	948	968	5,352	1,001



(2) 利用者の推移

(人)

R2	R3	R4	R5
79,920	93,803	101,899	112,468



【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	44,744	116.5%	116.5%
	自主事業の実施数	12	12	14	116.7%	116.7%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	65.0%		
				達成度 平均	108.8%	108.8%

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 ・充実した修繕や備品・設備の更新等、利用者への安心・安全確保の提供につとめたこと	【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
115	①満足している 93件(81%) ②どちらともいえない 22件(19%) ③満足していない 0件(0%)	①良い いつも挨拶をして下さり、携帯電話をなくしたときも、やさしく対応していただきました ②苦情 予約の際、スリッパがなく足が冷たい ③要望 体育室照明をLED照明にしてほしい フリーWi-Fiを設置してほしい

(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へ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、文化教室を開催していた。利用者のニーズに応じた様々な事業を展開できていた。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、園芸教室、書道教室、日本トップ選手と触れ合うスポーツ教室、サンライフ松江まつり、夏休み子ども陶芸教室、親子園芸体験教室、そば打ち道場、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	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5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しまね
 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、大会運営に支障がないよう常に備品の管理を行い、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、レーンやコート傷みが一か所に偏らないように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、主催者と事前協議を行い、臨時駐車場の確保や大会時の円滑な運営ができる体制づくりと情報共有に努めていた。また清掃活動を常に行い大会等の前後は快適な環境づくりに努めていた。公園施設においても公園内の園路や公衆トイレ等の清掃業務、遊具等の保守点検業務、支障木の伐採や剪定等の樹木管理は、適正に行われていた。また、刈り取った芝くずや草、枝木を造園業者で堆肥化し、公園内の樹木に施肥して樹勢の改善を図るなど、積極的に公園の美化活動に取り組み、利用者が快適に利用できる施設管理に努めていた。 【評価できない、または改善すべき点】 施設の老朽化が進んでおり、修繕必要箇所が増えてきているため、引き続き点検業務の指導を行い、利用者が快適に利用できる施設運営に努めていただきたい。 公園内の枯れ松、老木や大きくなりすぎた樹木が多く、危険と思われる樹木については調査を実施し、随時、剪定・伐採を行っていただきたい。 また、施設の老朽化が進んでおり、修繕必要箇所が増えてきているため、より入念に日常点検を実施いただき、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	B	【優れていると評価した点】 施設管理運営について、組織の人員配置が申請時の提案通りに実施されていた。利用者の安全対策と個人情報の保護、緊急時の連絡体制が明確に出来ていた。日常業務に於ける松江市への報告への報告、労働安全衛生の遵守、施設の巡視を毎日行い適切な方法で対処した。利用団体及び近隣住民(大庭・乃木・古志原地区)と松江市の担当課と㈱MILしまねの3者による情報交換会を実施し管理運営に寄与した。 【課題、改善点等】 自主事業の実施に当たり、当初の計画に対し3事業が参加者が少なかったため開催が中止となった。計画と事前告知に於いて早期の実施を行う。収支計画について、施設の老朽化による修繕費の増加が著しく今後も黒字決算は見込めない。

2. 施設利用の増減について

補助競技場と子どもスポーツ広場のサッカー利用者が前年に対し1,695人増えたが、陸上競技場は、前年に神楽しまねのホームのホームゲームが9試合あり、2,345人減少、野球場は、観覧席の防水工事のため11月から3月の4ヶ月間が利用出来なく3,876人の減少となった。庭球場は雨天キャンセルが前年に対し117件増えたことがで1,123人減少した。施設全体では、5,649人減少した。また、施設全体で雨天キャンセルが前年に対し164件増えたため達成度が低かった。

(1) 収支状況の推移

(千円)

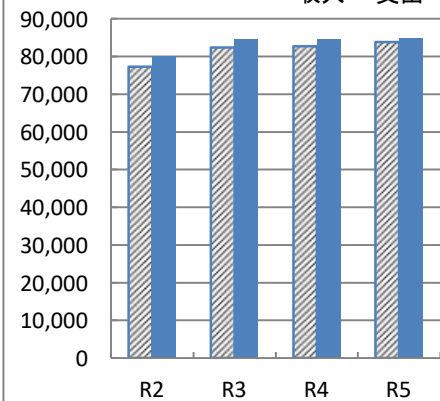
項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	77,244	82,356	82,703	83,777
	うち指定管理料	53,029	51,277	50,380	50,864
	うち利用料	24,215	31,079	32,323	30,672
	支出	79,849	84,388	84,409	84,809
	差引	△ 2,605	△ 2,032	△ 1,706	△ 1,032

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	373,622	456,918	103,398	246,301
	うち市の修繕費	358,994	451,442	93,382	384,780

※利用料金制を採用

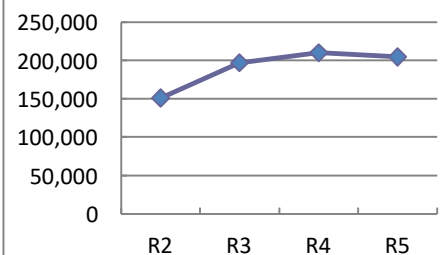
収入 支出



(2) 利用者の推移

(人)

	R2	R3	R4	R5
	151,014	196,875	210,124	204,475



【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	40,243	63.9%	68.2%
	補助競技場利用者数	64,000	72,000	67,075	93.2%	104.8%
	野球場利用者数	40,000	43,000	25,651	59.7%	64.1%
	庭球場利用者数	61,000	63,000	61,777	98.1%	101.3%
	こどもスポーツ広場利用者数	8,000	8,700	9,729	111.8%	121.6%
	自主事業の実施数	12	19	9	47.4%	75.0%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	—		
				達成度 平均	79.0%	89.2%
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】 補助競技場と子どもスポーツ広場のサッカー利用者が前年に対し1,695人増えたが、陸上競技場は、前年に神楽しまねのホームゲーム9試合がり、2,345人減少、また、施設全体で雨天キャンセルが前年に対し、164件増えたため達成度が低かった。自主事業は、3事業の参加者が少数だったため中止となった。早期の事前告知と各団体との連携が課題となる。アウトカム指標は資料不足のため算出が出来ませんでした。			【達成度の原因・分析】 野球場メインスタンド防水改修工事があったことや前年度積雪等天候が理由で利用キャンセルが増加していたことが利用者数低下の主な要因と考えられる。ホームページで運動公園内の遊具や体育施設の周知を実施したり、施設の情報やイベントなどを毎月運動公園だよりとして発行したり、利用者及び周辺地域住民への情報提供を積極的に行ったりすることは今後も継続していただきたい。また、より多くのSNS媒体での発信や早期の事前告知を行い利用者数増加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
95件	①満足している 52件(54.7 %) ②普通 37件(38.9 %) ③満足していない 6件(6.3%)	①良い 親切で丁寧な対応をしている。 ②苦情 予約の承りとキャンセルの承りに漏れがあり苦情となった。庭球場受付(C番)で横柄な態度を取り苦情となった。(現在は退職) ③要望 施設内にBGMを流して欲しい。HPの最新情報が欲しい。

(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と枝朴を実施した。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㈱MILしめね)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・244人)②スローエアロビクス(毎週火曜日・222人)③補助競技場無料開放(毎週火曜日303人)④初心者のためのテニス教室・ナイターの部(年2回・146人)⑤初心者のためのテニス教室・午前の部(年2回・195人)⑥リフレッシュジョギングスクール(年2回・240人)⑦自由広場整備事業及び園内環境整備(年1回・67人)⑧松江総合運動公園杯グランドゴルフ大会(年1回・109人)⑨テニスフェスタ(1回・89人)※雨天中止2回 参加者少数のため中止：①初心者のためのソフトテニス教室(参加者1名)②国宝松江城マラソン完走の秘訣講習会(参加者なし)③スポーツ鬼ごっこ体験会(参加者8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	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	C	C
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	B	B
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	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5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5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】 ○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】 ○施設の適正な維持管理に努めること、施設の機能強化とサービスの向上、経費の削減と管理業務の効率化を推進することを求める。 ○引き続き、感染症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5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。
指定管理者	B	【優れていると評価した点】 ・施設サービスの強化、向上を図った。交流ホールのバックヤードの壁を開通し、演劇・コンサート等が利用しやすいように上手、下手側を設けました。また、交流ホールの壁面をスクリーン化(400インチ対応)し、映画鑑賞等の利便性を向上しました。 - また、特色のある自主事業として「STICしらかた楽市」の他、「STIC体験教室」等を通年開催しSTIC周辺地域の賑わい創出及び維持発展に寄与することができました。 - その他、業務の内製化はもとより、職員のリスクリングを行い、新たに発生する業務に対応できるように職員教育にも努めました。 - 利用者アンケート結果の総合評価において8割を超える満足・やや満足を得ました。 【課題、改善点等】 今年度から市の許可を受けて貸館業務の企業等の非営利適用の拡大等の運用を開始した。企業等への利用促進には一定程度の効果はあったが、利用収入面からにおいては横ばいとなっており、更なる情報発信が必要である。

2. 施設利用の増減について

利用件数は、直営以前の増加には至っていませんが、指定管理制度導入時から微増ではあるが、上昇しています。また、一般利用の件数も直営時代を超えています。

学習コーナーの利用も増え、市民活動センターの利用は全体として増えています。令和4年度の利用件数は、3,220件、令和5年度の利用件数は3,344件で103.8%となっています。

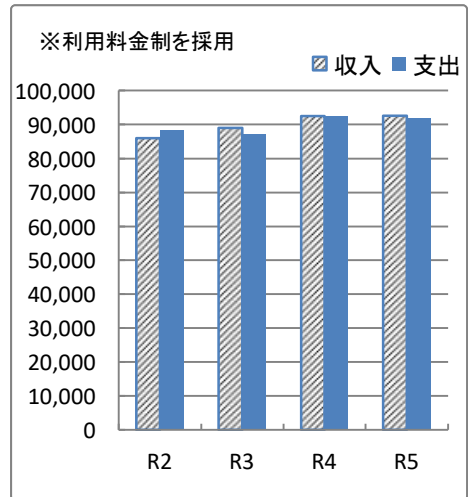
今後も、継続して積極的に自主事業を開催し、STICの魅力発信の向上に努めて、周辺地域の活性化と賑わい創出に貢献していきます。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	85,982	88,978	92,463	92,526
	うち指定管理料のみ	65,487	67,506	67,000	68,500
	うち補填額	5,253	1,681	2,836	2,887
	うち利用料	7,035	9,726	11,182	11,237
	支出	88,132	87,248	92,463	91,858
	差引	△ 2,150	1,730	0	668

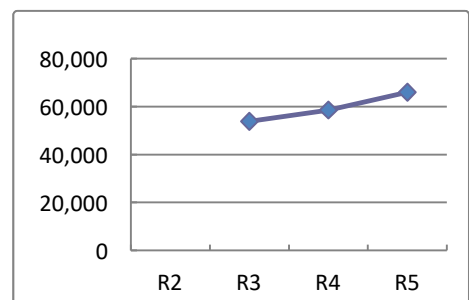
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	5,165	5,390	5,373	5,600
	支出	39,341	9,800	10,685	288,835
	うち市の修繕費	27,736	0	0	279,035



(2) 利用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
		53,842	58,560	65,980



【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	11,265	102.4%	106.2%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	65,980	60.0%	66.0%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数	2	5	0		
				達成度 平均	81.2%	86.1%

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 ・年間施設利用料金について ①キャッシュレス決済導入による、企業、個人利用の推進 ②SNSの積極活用による、企業・個人への広報活動が当館の営利利用促進につながった。 ・年間利用者数について ①適切な情報発信による施設のPR ②特色のある自主事業の通年開催の実施 ③1つの施策だけでなく複合的な施策を組み合わせより活力や魅力のある施設運営を行い、新規利用者の発掘とリピータの獲得を目指す。	【達成度の原因・分析】 ○施設利用者数・利用料収入は令和4年度と比較すると両者ともに増加した。 ○利用促進事業の結果、イベント利用が昨年度に比較して増加した点は評価できる。

(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
	①満足している 件(86.5%) ②ふつう 件(%) ③満足していない 件(13.5 %)	①良い ・対応が親切である。また、電話対応が特に良いです。 ・様々な要望が出ていると思うが、改善しようとされている姿勢が見れる。 ・清掃が行き届いて気持ちよく使っています。 ・施設内の案内表示はわかり易いと思います。 ②苦情 ・受付に時間がかかるので、対応システムを見直してほしい。 ・説明が分かりにくい時がある。 ・冷暖房費が高い。 ・上階のトイレが古い。 ③要望 ・施設の前予約がインターネットで出来ると良い。 ・利用料金が低い ・研修室の窓が極端に小さいので火災等の避難時に不安がある。

(4) 住民サービス向上の事例

毎月開催している「STICしらかた楽市」をはじめ、民間団体や市民が協力して行われるイベントを実施。また、市民活動センターは市民活動と生涯学習の場として誰もが利用しやすい価格での貸室提供及び無料の学習コーナーの拡大を行った。(貸室料金については、市の許可を受けて企業の非営利適用範囲の拡大、非営利入場料徴収の通常料金適用範囲の拡大を行った。)

3. 自主事業

市の評価	「STICしらかた楽市」や「STICぐるぐるまつり」、「STICおとなの寺子屋」、「STICおとなの体験教室」を通年的に実施したことに加え、「まつえ土曜夜市実行委員会」など地域の諸団体と連携した特徴的なイベントを開催し、STIC周辺地域との連携を図るとともに、STIC来館者の増加に努めたのは評価できる。
実施状況	・特色のある自主事業として「STICしらかた楽市」、の通年開催によるSTIC周辺地域(白潟本町、寺町、天神町)の活性化とにぎわい創出、「STIC体験教室」、「STICおとなの寺子屋」等のイベント実施による共通の興味・関心と出会える場の提供。

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	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	C	C
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	C	C
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	B	B
清掃業務	B	B
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	B	B
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	C	C
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5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	S	【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、献茶業務も新たに開始した点を含め柩の迎え入れから収骨まで利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。 年間スケジュールに沿った教育を継続的に実施しており、業務の質向上に努めている点は評価できる。 業務に支障が出ないように、火葬炉と建屋の自主点検や修繕整備を行ったことは評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 利用者が気持ちよく利用できるように、引き続き改善を期待する。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ・利用者が火葬待機時間に待合室で受けるサービスについては、「平等・公平性の確保」を目指す取組としてR5年度から自主事業で献茶業務を開始しました。 ・献茶業務スタッフの新規採用、研修を実施し、利用者の利便性向上を図ることができました。 ・「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ました。 ・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ました。(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・修繕整備を実施しました。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行いました。 【課題、改善点等】 ・今後とも定期モニタリングにより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を目指します。

2. 施設利用の増減について

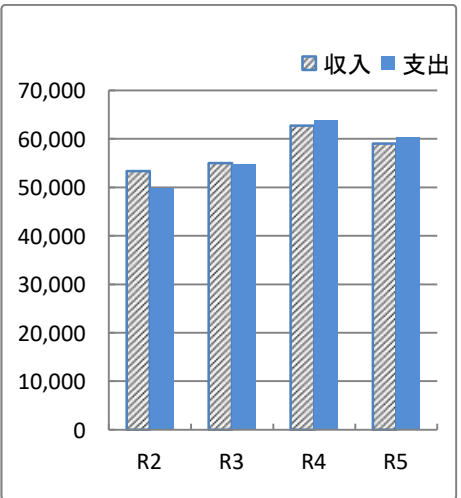
R5年度の利用者数は2,474件で、R4年度(2,553件)の97%の利用者数でした。 これはR4年度はコロナ火葬もあり、利用者数も多かった為です。
--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	R2	R3	R4	R5
施設の収入	53,352	55,001	62,730	59,023
うち指定管理料	53,350	54,999	62,730	59,023
うち利用料	0	0	0	0
支出	49,841	54,778	63,749	60,380
差引	3,511	223	△ 1,019	△ 1,357

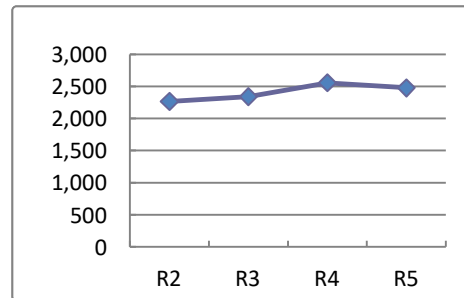
上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	30,288	31,549	34,706	33,322
支出		12,974	5,771	14,469	6,222
うち市の修繕費		12,650	5,412	14,135	5,885



(2) 利用者の推移

	R2	R3	R4	R5
(件)	2,263	2,339	2,553	2,474



【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	利用件数(件/年)	2,300	2,300	2,474	107.6%	107.6%
アウトカム	利用者アンケートの満足度(%)	80	80	93		
				達成度平均	107.6%	107.6%

	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】 施設運営について事故・問題無く管理できたことが、利用者数目標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客研修を行った結果、高い評価を頂くことができました。	【達成度の原因・分析】 利用件数を達成しながら問題なく運営できている点や、献茶業務を新たに開始するなどサービス向上も利用者目標達成の一因と考える。接客研修等を積極的に行うことで、職員の意識向上につながり、利用者から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
511	①満足している 478件(93%) ②どちらともいえない 28件(5%) ③満足していない 5件(1%)	①良い 親切に対応していただきありがとうございました。清潔な施設で良いと思います。小さな子供を連れていたので授乳室があったのは助かった。 ②苦情 トイレの設備が古かったので改装してほしいです。 ③要望 待合スペースが大部屋なので、他の家族が見えない様に区切られたスペース(個室)があると良かった。

(4) 住民サービス向上の事例

・正面玄関受付の天井に照明を設置し、明るい受付スペースを整備しました。

3. 自主事業

市の評価	献茶業務開始に伴う給湯室の事前工事や保健所の飲食店営業許可の取得、新規スタッフ雇用・研修など積極的に取り組んでいる。引き続きサービス向上に期待する。
実施状況	自主事業につきましては、利用者の利便性向上、満足度向上を目的に実施しています。 自動販売機の設置(2台)・骨壺等の物品販売 またR5年度からは、利用者が火葬待機時間に待合室で受けるサービスについては「平等・公平性の確保」を目指す取組として自主事業で献茶業務を開始しました。 献茶業務スタッフの新規採用、研修を実施し、利用者の利便性向上を図ることができました。

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	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	A	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	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	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5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

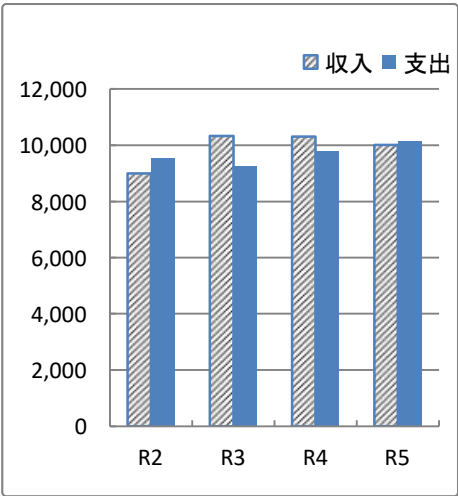
市	A	【優れていると評価した点】 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染対策を図りながら、行事の内容を工夫するなどして、利用者からは高い評価を得た。 親子活動の実施により、保護者同士の交流、子育ての情報交換の場として子育て支援に努めている。 利用者アンケート調査による満足度も良好である。 【課題、改善点等】 下校時間の変更や学級閉鎖などにより、児童館活動の参加者が減少しているため、参加しやすい児童館活動日に変更するなど工夫が必要である。 また、個人情報の保護に係る研修等は、何らかの形で実施すべきだったと思うので、検討すること。
	A	【優れていると評価した点】 今年度はコロナ禍が続いたものの、第5類への引き下げや開館中の感染防止対策を行ったこと、また、HPやロコミで児童館を知って来館した新規の乳幼児親子が増えたこともあり、昨年度より来館者数が増加した。子育て事業や児童館活動においては利用者の要望を取り入れたり、また、こころ講師などを招いて様々な活動が行えるよう工夫したりすることができた新規の乳幼児親子が多かった。児童館で安心して楽しく過ごせるよう、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】 今年度は新型コロナウイルスやインフルエンザなどによる学級閉鎖、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。HPやロコミで児童館を知り、来館される方が多かったので、引き続き広報活動を行いながら、併せて児童館活動日を参加しやすい長期休みに変更するなど工夫したりすることで児童館活動の参加者が増えるようにしたい。

2. 施設利用の増減について

令和5年度年間利用者数 9,938人(対前年度比132%) 下校時間が15:30以降に変更などにより、児童館活動の参加者は減少したが子育て支援事業など様々な活動を行い、前年度より利用者が増加した。
--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

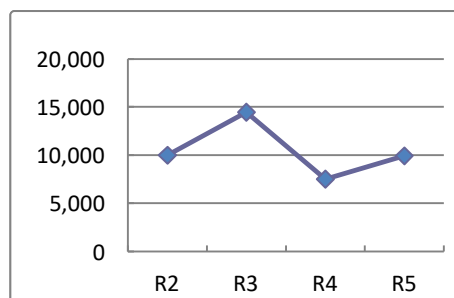
項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	8,990	10,328	10,307	10,009
	うち指定管理料	8,790	10,114	10,114	9,814
	うち利用料	200	214	193	195
	支出	9,547	9,265	9,812	10,138
	差引	△ 557	1,063	495	△ 129
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	95	85	40	86
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 利用者の推移

(人)

R2	R3	R4	R5
9,987	14,463	7,525	9,938



【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	9,938	62.1%	67.6%
	②利用者アンケート満足度(%)	70	70	93	133.0%	133.0%
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	前年度並み		
				達成度平均	97.6%	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】 子育て支援事業では、講師の方を招いての活動や、季節に合わせての内容が好評だったと感じる。児童館活動は製作等や体を動かした遊ぶ活動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、楽しく活動ができる場、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】 コロナの緩和もあり、前年度に比べて利用者数が増加した。利用者の意見を取り入れながら、多様な子育て事業に取組、満足度アンケートでは高い評価を得た。		

(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
	①満足・やや満足 181件(93.1%) ②普通 13件(6.9%) ③やや不満・不満 0件(0%)	①良い ・おもちゃが充実している。 ・親子でのおでかけの場として利用できる。 ・友達作りができる。 ・母子ともに楽しい行事の参加、育児に役立つ企画があり、嬉しい。 ②苦情 ③要望 ・土日の行事 ・0歳児が参加できるような内容 ・食育や知育

(4)住民サービス向上の事例

・引き続き、感染対策防止のため、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定員いっぱいの予約を受け、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ながら、行事を企画している。楽しい企画だけでなく、育児の役に立つと評価を得た。

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引き続き中止となった。
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	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	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5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】 地域交流や地域行事の参加により地域に親しむことができ、東西での年長児交流により就学への期待につなげることができている。こどもの人数の減少により縦割り保育や異年齢保育など少人数ならではの家庭的な雰囲気大切にしながら一人ひとりに寄り添った保育に取り組んでいる。 【課題、改善点等】 施設設備については、指定管理者と協議しながら市の財政状況を鑑みて可能な修繕を行っていく。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 (美保関西保育所) ・コロナ禍も明け、行事によっては全年齢での開催を再開することができた。全年齢で開催する良さを感じていただけるよう、職員間で入念に話し合い進めることができた。保護者の皆様にもその趣旨を伝え、参加していただくことで大変喜んでいただけたように思う。 ・また安全管理も日々のヒヤリハットをしっかりと話し合い、環境を整えたことで、大きな事故や怪我等も見られなかった。 ・前年度より、園全体で体幹づくりのひとつとして朝の運動タイムを設けてきた。今年度も子ども達の発達段階を考慮しながら、またクラス担任同士で話し合いを重ねながら取り組むことができた。 (美保関東保育所) ・新型コロナの感染は継続的に続いていたため、保育所内で広がらないように引き続き様々な対策を取っていた。そのような中でも保護者一人一人とコミュニケーションを取り、理解を得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や保護者支援を行ってきた。 ・保育活動への制限が緩んでいく過渡期ではあったが、子ども達の健康、安全確保、および危機管理において、継続して報告・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た。 ・職員間の風通しを良くして、対話が日常的に出来る、どんな年齢であってもディスカッションできる、注意しあえるように、保育所職員全員で定期的に申し合わせしながらすすめた。 【課題、改善点等】 (美保関西保育所) ・初夏の時期から保育所周辺の雑草が伸び始め、夏場から秋口まで気温の高い日が続きなかなか草刈り等が難しい。 (美保関東保育所) ・令和5年度も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きたが、園庭、園舎、備品(椅子や机など)の老朽化については、多額の費用がかかるため、市に相談している。特に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である。(お願いし続けているが叶わないことも多く、とても苦慮している。) 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 ・入所児童数は大きく増減していないが延長保育及び一時保育の利用が減っているため全体の利用者は減少している。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、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 ・入所者児童数は大きく増減していないが延長保育の利用が減っているため全体の利用者は減少している。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、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。
--

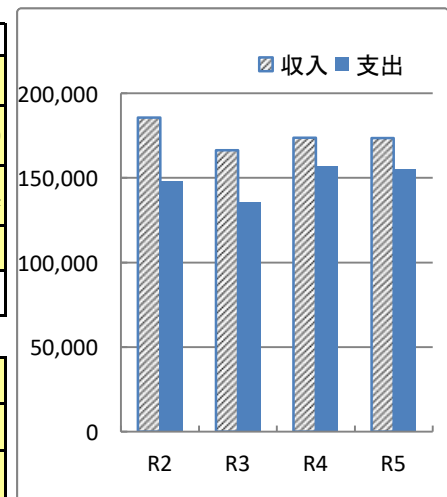
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	185,739	166,421	173,745	173,656
	うち指定管理料	181,082	161,995	168,929	168,929
	うち利用料	82	233	172	194
	支出	148,191	135,617	156,795	155,146
	差引	37,548	30,804	16,950	18,510

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	362	2,401	24,632	2,800
	うち市の修繕費	362	2,401	3,610	2,800

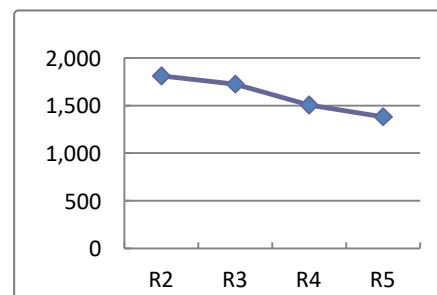


(2) 利用者の推移

(人)

R2	R3	R4	R5
1,810	1,725	1,506	1,381

※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	99	110.0%	110.0%
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	62		
				達成度 平均	107.8%	107.8%

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) ・保護者の方からご意見を言うて下さることが多くタイムリーに対応することができた。 ・行事の他にも保護者の方に子どもの成長を感じていただけるよう、またその喜びを共感できるよう、クラスだよりや玄関掲示(写真)などで発信していった。 (美保関東保育所) ・R5年度も新型コロナウイルス感染防止のため、東保育所では感染対策の徹底を行なった。職員一人一人が日々大変な努力と保護者さんの理解を得てご協力をいただいたことで、コロナ禍の4年間、園内での感染は一度もなかった。よって、保護者の皆さんは長期に仕事をお休みされることはなく、保護者さんを支える側として、本当によかったと考えている。 ・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情報提供をできるだけ速やかに細やかに行うこともできた。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る。共通理解の下保育所運営を行う事の大切さを感じている。 ・園全体の子どもの姿として、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とて多いというのが一番に挙げられる。そこで令和5年度も保育指針に示されている10の姿をもとに、就学に向けて各年齢ごとに取り組んだ。クラスにもよるが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。※家庭での生活指導ができていないと感じて、様々な方法で伝えていくが、なかなか改善されないため苦慮している。 ・みつきの保育方針に地域の特色をプラスして、これからの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、美保関西保育所においては「こどもが園に行くのを楽しみにしている」「給食・離乳食・アレルギー食やおやつ」、「自然豊かな環境を生かした戸外遊びや散歩を十分に行っている」について満足度が高かった。美保関東保育所においては「健康状態の日常的な確認、健康管理への配慮」「心身の健康や心配事についての相談」「職員のこどもへの理解」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いきたい。 アンケート回収率が低かったので、今後も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 世帯中 世帯 美保関 東 世帯中 世帯	割合は、アンケート全12項目の平均。 ①満足 西： 55.1%、東： 69.0% ②どちらかといえば満足 西： 40.4%、東： 29.6% ③どちらかといえば不満 西： 2.5%、東： 1.4% ④不満 西： 0.2%、東： 0.0% ⑤わからない 西： 1.8%、東： 0.0%	①良い アレルギーがたくさんでしたが十分に 配慮していただいて感謝している。 ②苦情 小学校に向けて歯磨きの習慣をつけ てほしかった。 ③要望 外遊び、プール遊び等積極的に行っ ていただきたい。

(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	A
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	A

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅西駐輪場・松江駅東駐輪場)
 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】 ・令和4年度比で利用件数は393件の減少で横ばいだったものの、利用料収入は192,022円(2.8%)増加しており、指定管理事業全体でも1,468,894円の利益が出ている。 ・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。 - 加えて、労働意欲がある障がい者を職員として雇用する際に職員用トイレをバリアフリー改修する等、職員が働きやすい労働環境の整備に取り組んでいる点も評価できる。 ・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。 【評価できない、または改善すべき点】 ・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を求めているところ、利用者の満足度向上を図る意欲的な提案を受けた。残念ながら駐輪場用地の契約上の制約により実現はできなかったものの、十分に評価に値するものと考えている。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ・今年度3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ました。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ました。 - 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、良好に運営しています。 ・西駐輪場においては、「駐車場管理システム」による出入口の自動化も浸透し、問題なくスムーズな運用を行っています。また、東側回転扉の開錠・施錠時間を「防犯上の理由」から松江市さまと相談し、変更を行いました。クレームもなく良好に運営しています。 ・機器マニュアル及び運営マニュアルは、今年度は修正の必要がなかったため、新規スタッフのみ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ました。 ・東西駐輪場に「防犯カメラ」を引き続き、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」を図っております。 ・東駐輪場の「AED」について、パットの交換を行い緊急時の対応を万全にしております。 ・一部の様式(定期駐車再交付申請書等)を一新し、常に不足なく常備し、ご利用者への説明、配布を行いました。 ・学生無料定期駐車の対象学校の一覧表を修正・追記し、東西駐輪場に配備しました。 ・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、希望するスタッフを対象に研修を行いました。利用対象者全員の提出が確認できました。 ・コロナが「5類感染症に移行」となりましたが不特定利用者との対面対応のため、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ます。 ・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、床面の汚れは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ご利用者から喜んでいただけました。 - 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のサービス向上及び利用促進を図りました。 ・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等(松江市作製)及び季節ごとに飾り付けをし、利用者の方から称賛の声をいただいております。 ・職場環境の改善として、東駐輪場のトイレを和式→洋式へ取替修繕を行い、足の不自由なスタッフも働き易くなりました。 【評価できない、または改善すべき点】 自主事業のひとつである「レンタサイクル」については、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業様との企画が進展しませんでした。コロナが5類感染症に移行した今年度も進展が見込めないことから、新たな自主事業(案)として ①自転車用グッズの有料サービス②養護学校・福祉施設とのコラボ販売を松江市様にご提案しました。しかし、JR西日本山陰開発様から、高架下使用賃借契約書の「駐輪目的以外に一切使用してはならない」ことを理由として、駐輪場内での販売許可をいただくことが出来ず、断念せざるを得ない状況でした。

2. 施設利用の増減について

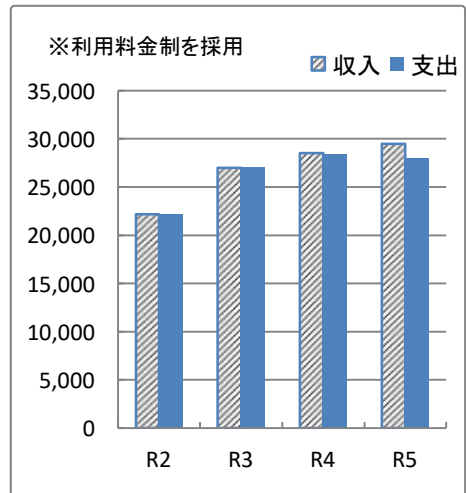
・令和4年度比で利用件数は393件の減少で横ばいだったものの、利用料収入は192,022円(2.8%)増加している。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	22,183	26,979	28,555	29,505
	うち指定管理料	17,051	21,122	21,651	22,409
	うち利用料	5,132	5,856	6,904	7,096
	支出	22,183	26,979	28,433	28,036
	差引	0	0	122	1,469

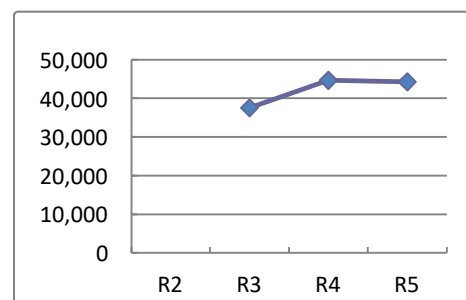
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	0	0	0	206
	うち市の修繕費	0	0	0	107



(2) 利用者の推移 (件)

R2	R3	R4	R5
	37,516	44,649	44,256



【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	44,256	91.7%	92.2%
	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	261		
				達成度 平均	101.4%	117.5%

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】 ①令和5年度の東西駐輪場の利用件数は、前年度比較0.9%減となりました。今年度はコロナが「5類感染症」に移行し、イベントの実施などほぼ平常時になり、一般利用は、ほぼ横ばいの状況でした。しかし、学生無料定期利用の減少が影響したと考えます。目標値の達成のため、今後は近隣のホテルの宿泊利用者「大型バイク」の駐車利用促進営業を図りたいと考えます。 ②西駐輪場に導入した「駐車場管理システム」の自動化の便利さが浸透した結果「満足度100%」に結びついたと考えます。東駐輪場については、出入口掲示板の有効利用「季節の装飾」に利用者から賞賛の声を頂いており、「掲示ポスター」を読んでもらえるきっかけになっていると感じています。 ③前年度に続き基準値・目標値ともに達成しました。松江駅交番を個人情報照会の窓口として、盗難車の確認、所有者の確認を迅速に実施しました。また、歩行者の通行に支障がある場合は、民地側の所有者へ声をかけるなどにより、移動をお願いしました。一畑百貨店の閉店に伴い、建物周辺の一時駐車が散見されるため、巡回の強化・声かけをした結果が大きな要因だと考えます。	【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4年度比は393件の減少で横ばいとなっている状況である。今後、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)に回復することは難しいと見られるが、駅周辺で開催されるイベント等の増加を好機とし、指定管理者による一層の利用促進を期待できる。 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
40件	【利便性】 ①良い19件(47.5%) ②普通21件(52.5%) 【スタッフ対応】 ①良い27件(67.5%) ②普通13件(32.5%)	■“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。 ・初めての時、利用方法をわかりやすく教えてくれた。 ・いつも挨拶されて、いい感じ。 ・問題ない。(※大半がこの意見) ■要望 ・西駐輪場は自動化で使いやすいが、朝学生と一緒にになったときは使いにくい。 ・自転車どおしの間隔が狭く、出し入れしにくいときがある。

(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。 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を求めているところ、利用者の満足度向上を図る意欲的な提案を受けた。残念ながら駐輪場用地の契約上の制約により実現はできなかったものの、十分に評価に値するものと考えている。
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については、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業様との企画が進展しませんでした。コロナが5類感染症に移行した今年度も進展が見込めないことから、新たな自主事業(案)として①自転車用グッズの有料サービス②養護学校・福祉施設とのコラボ販売を松江市様にご提案しました。しかし、JR西日本山陰開発様から、高架下使用貸借契約書の「駐輪目的以外に一切使用してはならない」ことを理由として、駐輪場内での販売許可をいただくことが出来ず、断念せざるを得ない状況でした。

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	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	C	C
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	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5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 令和5年4月1日～令和10年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 - 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ない、施設及び周辺航路の適正な管理に努めた。 - 艇の老朽化等による一定の解約はあるものの、施設使用者の新規契約に努め、近年微減傾向にある使用者数が昨年を上回った。 【課題、改善点等】 - 施設使用者が定着してきた事もあり、各種研修が不十分だった。
	A	【優れていると評価した点】 - 施設使用者の新規契約に積極的に努めた。 - 除草、植栽管理など施設内外の環境美化に加え、台風、豪雨などにより施設内へ漂着した漂流物の迅速な回収を行なった。 【課題、改善点等】 - 施設使用者への研修が十分に実施できなかった。

2. 施設使用の増減について

施設使用については、近年微減傾向にあるものの、希望者のニーズに幅広く対応することによりR5は前年をやや上回る使用者数を確保することができた。契約する艇の大きさにより使用料が異なるため、使用者数の増加と使用料の増加は必ずしも一致しないが、長期に渡り指定管理を請け負ってきたノウハウを活かし、支出を抑えつつも適正な管理のなかで一定規模の使用料収入が維持できている。今後も新規使用者の更なる増加に向け、市内外から幅広く受け入れるためのPR活動を工夫していく必要がある。

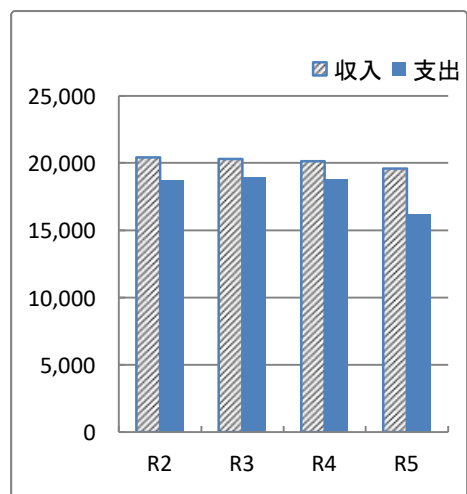
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	20,419	20,290	20,131	19,600
	うち指定管理料	19,441	19,557	19,508	19,582
	うち利用料	—	—	—	—
	支出	18,741	18,881	18,798	16,156
	差引	1,678	1,409	1,333	3,444

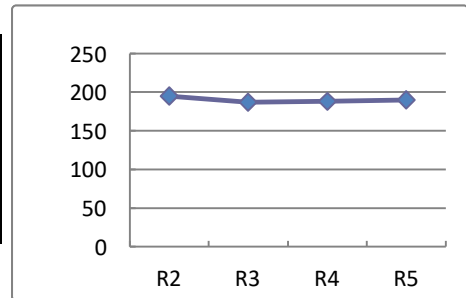
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	22,191	21,696	21,473	21,022
	支出	960	715	605	388
	うち市の修繕費	0	0	0	63



(2) 使用者の推移

	R2	R3	R4	R5
(人)	195	187	188	190



【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	92	102.2%	102.2%
	使用者アンケート	70	70	95	135.7%	135.7%
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	119.0%	119.0%

	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】 ・水域使用率については、希望者に対し柔軟に対応し、幅広く受け入れたことにより昨年の使用率を上回ることができた。今後も新規契約の増加に努めていきたい。 ・公共水域等の秩序を維持するため、定期的な巡視を継続していく。	【達成度の原因・分析】 ・水域使用率については、指定管理者の努力により昨年を上回る使用率を達成できた。毎年、一定の解約がある中、使用率の維持向上に向け、新規契約増加の取り組みをより積極的に行なっていく必要がある。 ・施設の建設目的の一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) 使用者アンケート

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 7件(33%) ②どちらともいえない 13件(62%) ③満足していない 1件(5%)	①良い ・特になし ②苦情 ・特になし ③要望 ・特になし

(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5年度売上:296,710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	3	2
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	3	3
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	2	2
広報活動	2	2
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	2	2
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	3	3
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	3
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	3
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	1	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	1	1
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	2	2
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	3
清掃業務	8	8
機械設備等の保守点検	8	8
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	8	8
松江市への報告	8	8
労働安全衛生	8	8
施設の巡視	8	8
職員のマナー(服装・電話・窓口)	5	5
備品の管理	5	5

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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】 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】 個人情報の保護について、研修の実施を検討していただきたい。
---	---	---

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 施設の管理運営に当たっては、利用者の立場に立った事業の実施。施設の設置の目的等をふまえた利用促進、利用者の満足度を上げるよう内容を見直しつつ運営に当たった。 【課題、改善点等】 個人情報の保護について、日頃十分に注意して業務にあたっているが、研修は実施しなかった。
-------	---	--

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101.2%の61,832人となり、指定管理者が設定した目標人数をクリアした。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことから、コロナ禍前に行っていたイベントを復活させ、また新しいイベント、季節感のあるイベント、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。

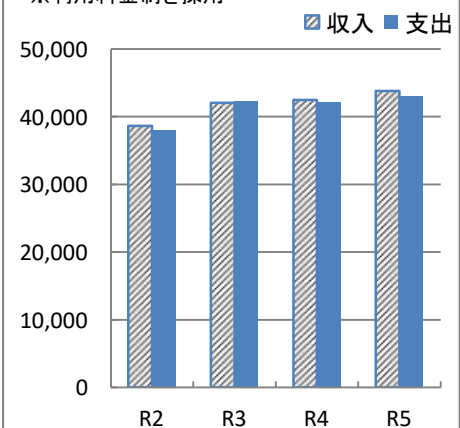
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	R2	R3	R4	R5
収入	38,663	42,073	42,519	43,808
うち指定管理料	38,409	40,538	40,641	41,881
うち利用料	254	1,535	1,878	1,927
支出	38,079	42,309	42,108	43,116
差引	584	△ 236	411	692

上記以外の市の収入、支出

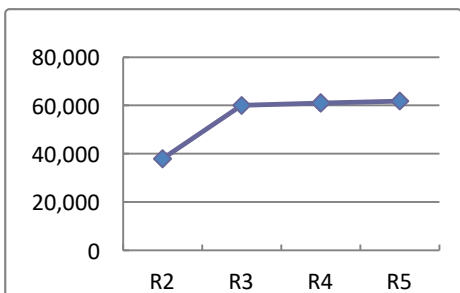
市の収入(使用料)	71	58	78	170
支出	21,347	32,563	4,212	41,881
うち市の修繕費	20,130	1,582	1,693	0

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移 (人)

	R2	R3	R4	R5
利用者数	37,954	60,003	61,052	61,832



【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	61,832	101.4%	114.8%
	②モニタリングにおける 顧客満足度(%)	70	70	95	135.7%	135.7%
	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	企画・実施	—	—
	④新緑祭り(5月実施) (人)	2,500	3,000	2,372	79.1%	94.9%
	⑤夏祭り(7月実施) (人)	2,500	3,000	2,219	—	—
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	98		
				達成度 平均	105.4%	115.1%
達成度 に対する 意見	指定管理者			市		
	新緑祭り、夏祭りについて、達成度100%未満である。施設が保有する駐車場規模を大幅に超えないよう、イベント内容を絞り込み、適切な人数の確保に努めた。近隣駐車スペースが少ないので、今後駐車場の確保を検討事項に含めて協議する必要がある。施設の年間利用者数については、工芸、民話、森、食を中心に、年間を通じた利用を進めていることが大きな要因であると考え。			新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことから、コロナ禍前に行っていたイベントを復活させ、また新しいイベント、季節感のあるイベント、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、目標値を上回ることができた。		

(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
61	①満足している件(95.1%) ②どちらともいえない件(0%) ③満足していない件(4.9%)	①良い 機織りが楽しくて、もっとやりたいと思いました。 ②苦情 ③要望

(4)住民サービス向上の事例

交流ホールを使用したイベント等をPRし、利用者の増加に努めた。

3. 自主事業

市の評価	「出雲かんべの里の二十四節季七十二気候」を4年ぶりに改訂し、かんべの里の自然の豊かさを大いにアピールした。 民話館では、「子ども語り部口座」や野崎千愛季創作人形展」など、語りと関連する事業を展開した。 工芸館2回いろは舎が主体となり「ものづくりのいろはvol.2」を行い、つくり手の緻密で奥深いものづくりの手法など大いに学ぶことができる機会の提供を設けた。
実施状況	予定していた自主事業を概ね実施できた。

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	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