

公募施設 <令和6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      | 松江市鹿島多久の湯            |
| 5      | 松江市多古鼻公園施設           |
| 6      | 明々庵                  |
|        | 赤山茶道会館               |
| 7      | 城山公園                 |
|        | 興雲閣                  |
|        | 武家屋敷                 |
| 8      | 松江歴史館                |
|        | 松江ホーランエンヤ伝承館         |
| 9      | 松江海洋センター             |
|        | 秋鹿なぎさ公園              |
| 10     | サンライフ松江              |
|        | 松江市矢田体育館             |
| 11     | 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) |

| シートNo. | 施設名            |
|--------|----------------|
| 12     | 松江市央道B&G海洋センター |
| 13     | 松江市市民活動センター    |
| 14     | 松江市斎場          |
| 15     | 松江市立東津田児童館     |
| 16     | 松江市立美保関西保育所    |
|        | 松江市立美保関東保育所    |
| 17     | 松江市自転車等駐車場     |
|        | 松江駅西駐輪場        |
|        | 松江駅東駐輪場        |
| 18     | 松江市鹿島マリーナ      |
| 19     | 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。  
仕様書のとおり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<br>効果の最大限の発<br>揮と施設の<br>効率的な管理 | 施設の効果の最大限の<br>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<br>(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<br>(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<br>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<br>図られたか                  | 3    | 2 | 1 | 10       | 6  | 2 |
| B. 施設の<br>管理を安定して行<br>う物的能力及び人<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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6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 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>令和6年10月にカラコロ工房がリニューアルオープンし、改修工事による休館のタイミングで指定管理業務を引き継いだ現指定管理者は多忙を極めながらも、本市と相談しながら適切に必要な業務の対応がなされた。テナント募集からオープン後のテナント会結成、運営状況のヒアリングまで入居者と関係性の構築ができていた。また、イベントは様々なターゲットを狙いにしたものを企画し、内容は創意工夫がなされていたことで、来館者数の伸び率に確実に効果が表れていた。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>利用者等へのアンケートについては、独自の手法により実施されていたものの、市が示したモニタリング方法(施設内へのアンケート常設、貸館等の利用者への随時調査)では実施されていなかったため、次年度以降の改善が必要である。</p> <p>また、カラコロ工房来館者数の目標値22万人に対し、実績値183,656人と達成率は83%であった。今後、定期的なイベント実施の継続と平日や夜間の集客に注力してもらいたい。あわせてレンタルスペースの利用増加に向けて長期イベントや継続利用に繋がる定期講座などの誘致や営業を行ってもらいたい。</p> |
|   | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>MEO対策の一環としてGBPを活用したアンケートに対し多くのご意見をいただき、管理体制、イベント等の運営に反映することができた。</p> <p>自主イベント及びカラコロ工房・広場を活用した持ち込みイベントを含め協力者及び連携先と目的、コンセプト等十分に検討し多くの市民及び観光客に参加し楽しんでもらえる企画ができた。またこのことが入館者数の増加につながった。</p> <p>自主事業である「おせわさん」の観光体験コンテンツは人気を集め、特に松江を代表する文化・食の体験として和菓子作り体験と抹茶体験を組み合わせたプログラムは松江観光の定番化しつつあり、県外や海外の旅行者から予約が増えている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>フードホールの宣伝活動はHP、紙媒体等を使って実施しているが、まだ認知度が上がらないのでSNSの内容を更に充実しより多くの層に情報を届ける必要がある。イベントに関する告知もターゲット層により手法を検討したい。</p>                                                                            |

## 2. 施設利用の増減について

広場については利用回数の基準値は上回ったものの、目標値にたいしては71.7%にとどまったことは課題として受け止め、次年度以降さらに多くの利用者と呼び込めるよう努めたい。

工房は半年の運営で特に冬場の対策を更に検討する必要性を感じた。テラスエリアでのイベントが荒天により再三中止となったことは想定していたより悪い状況であった。今後の特に冬季のイベントに関する企画は実績を十分踏まえ検討したい。

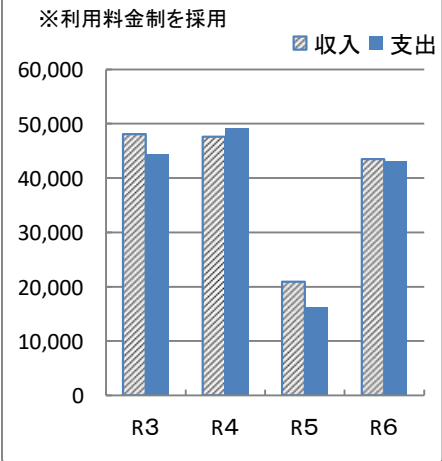
### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

| 項目\年度 |         | R3     | R4      | R5     | R6     |
|-------|---------|--------|---------|--------|--------|
| 施設の収支 | 収入      | 48,059 | 47,620  | 20,935 | 43,458 |
|       | うち指定管理料 | 30,800 | 32,604  | 17,400 | 29,500 |
|       | うち利用料   | 14,250 | 12,059  | 3,497  | 12,943 |
|       | 支出      | 44,489 | 49,210  | 16,196 | 43,045 |
|       | 差引      | 3,570  | △ 1,590 | 4,739  | 413    |

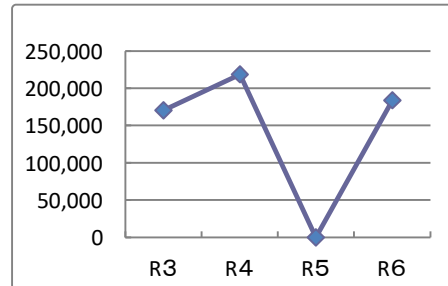
上記以外の市の収入、支出

|      |         |     |       |     |       |
|------|---------|-----|-------|-----|-------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 0   | 0     | 0   | 0     |
|      | 支出      | 853 | 1,311 | 495 | 1,493 |
|      | うち市の修繕費 | 794 | 0     | 495 | 0     |



## (2) 利用者の推移

| (人)     |         |    |         |
|---------|---------|----|---------|
| R3      | R4      | R5 | R6      |
| 170,318 | 218,526 | 0  | 183,656 |



## 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

| 分類     | 指標                     | A 基準値   | B 目標値   | C 実績値   | 目標に対する達成度 C/B | 基準値に対する達成度 C/A |
|--------|------------------------|---------|---------|---------|---------------|----------------|
| アウトプット | カラココ工房来館者数(人/年)        | 350,000 | 220,000 | 183,656 | 83.5%         | 52.5%          |
|        | カラココ広場利用件数(件/年)        | 40      | 60      | 43      | 71.7%         | 107.5%         |
|        | 利用者アンケート満足度(500人以上)(%) | 70      | 70      | 0       | 0.0%          | 0.0%           |
| 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   | 5,000   | 6,242   |               |                |
|        |                        |         |         | 達成度平均   | 51.7%         | 53.3%          |

| 達成度に対する意見 | 指定管理者                                                                                                                                                                                                 | 市                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <b>【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】</b><br>コロナ及びリニューアル工事期間により認知度が下がった状況からの半年間の運営で多くのイベント開催や冬季の利用促進策を様々試行錯誤し、一定の入館者数を得たことは評価できる。イベント運営はフードホールという会場の特異性があるため、テナントの売り上げを損ねず、更にテナントと協力できる内容を常に考慮し企画運営に努めた。 | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>約1年半の休館による施設認知度の低下やリニューアルした施設の周知不足、また、コロナ禍を経て観光や飲食の需要やあり方が変化したことなどの理由により目標値の達成に至らなかったと推察する。<br>また、リニューアルオープン後、冬季(閑散期)を迎えたことも苦戦した要因と捉えており今後は閑散期対策を充実化させていく必要がある。 |

## (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                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 80  | ①満足している<br>60件(75%)<br>②どちらともいえない<br>15件(18%)<br>③満足していない<br>5件(6%) | ①良い ・建物が綺麗だった。<br>・イベントが楽しかった。<br>・和菓子作り体験が楽しかった。<br>②苦情 ・駐車場が停められなかった。<br>③要望 ・提携駐車場があればいい。 |

## (4)住民サービス向上の事例

子供向けイベントをはじめ、多くの層に楽しんで参加してもらえる企画を実施した。その結果認知度が上がったことで、工房の利用方法などの情報も伝わり、サークル活動や学習の場としての利用が増加した。  
和菓子作り体験及びお茶体験の利用が増え伝統文化に触れる機会が増えた。特に親子での参加や学生の参加により松江の伝統文化を再認識してもらえたと感じる。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | <p>10月より実施場所をカラコロ工房に移行した「おせわさん事業」は約30件の体験メニューがある中で「和菓子作り体験」、「お茶体験」が事業を牽引していた印象を受ける。</p> <p>原則、事前予約制だが、受入枠に空きがあれば週末は施設に訪れた人が予約なしでも体験に参加できる仕組み(ウォークイン)を取り入れ、機会創出の工夫がなされていた。</p> <p>また、同事業により松江の伝統文化を体験できる施設となっており、さらなる体験件数の増加に取り組んでもらいたい。</p> |
| 実施状況 | <p>和菓子作り体験及びお茶体験に加え手仕事を体験できるコンテンツを常に運営している唯一の施設として認知されつつある。松江の伝統文化をここに来れば体験できる、という環境を作り市民及び観光客にその価値を提供することが出来ている。</p> <p>八雲塗り、めのうアクセサリ作りなど周囲の事業者と連携した体験コンテンツの造成を継続している。</p>                                                                 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                                           | 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                    | 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  | 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                                         | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者に対して実施したアンケートで約9割の利用者が施設の利用しやすさや清潔さについて「満足」又は「まあまあ満足」と回答している点。</li> <li>○ネット予約システムについて積極的に周知活動を行い、貸館の利用促進、利便性向上を図った点。</li> <li>○冬季に高速バス利用者の方のためにテルサの開館時間を早めるなど、常に利用者のサービス向上に 取り組んでいる点。</li> <li>○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。</li> <li>○停電があった際に利用者に対して迅速に不安を与えることなく対応し、その後に反省点を洗い出しマニュアルを改定した点。</li> </ul> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○テルサスポーツクラブは、令和5年度に料金の一部改正を行ったこと等により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。</li> </ul> |
|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設利用料金が前年に対して大きく増加した。周辺施設の休館も影響したと思うが、リモート環境整備などによる利便性の向上も利用増につながったと考える。</li> <li>○施設・設備の老朽化が進んでいるが、利用者に影響の大きいものから修繕を実施し、安心して利用できるよう務めた。</li> <li>○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務めた。</li> <li>○朝礼後に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。</li> <li>○館内照明のLED化を順次進め、光熱費の低減に務めた。</li> <li>○冬季(1月～3月)の開館時間を1時間早め、主にバス待ちをされる方の待機場所としてアトリウムを解放した。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○スポーツクラブの水道光熱費、駐車場費用の増加に対応した持続可能な収支達成。</li> </ul> |
|-------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2. 施設利用の増減について

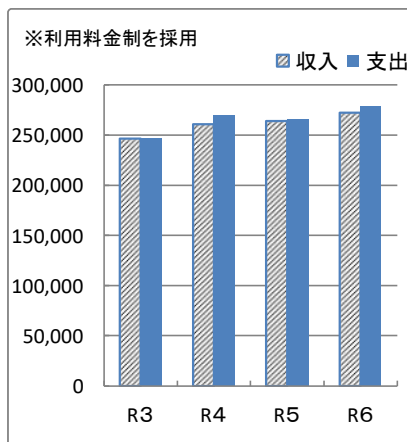
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設への来館者数は728,643人で対前年度比48,293人の増(約7%増)となった。</li> <li>○会議室等の貸館の年間利用者数は113,483人で対前年度比1,287人の増(1.1%増)、貸館利用料収入等は105,412,295円で対前年度比5,131,796円の増(5.1%増)となった。</li> <li>○利用件数は前年を下回ったが、学会など1件あたりの規模が大きな利用が増えており、件数が減る中での利用料増加へつながった。</li> <li>○基本協定書にあるアウトプット指標(年間利用者数:143,669人以上、年間施設利用料金:102,518千円以上)について、年間施設利用料金指標を達成したことを評価し、年間利用者数指標達成を目指して、引き続き連携を続けていく必要がある。</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

| 項目\年度   | R3      | R4      | R5      | R6      |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 収入      | 246,453 | 260,855 | 264,128 | 271,990 |
| うち指定管理料 | 119,598 | 104,972 | 115,316 | 115,171 |
| うち利用料   | 80,862  | 94,938  | 100,280 | 106,061 |
| 支出      | 246,544 | 269,395 | 265,482 | 278,506 |
| 差引      | △ 91    | △ 8,540 | △ 1,354 | △ 6,516 |

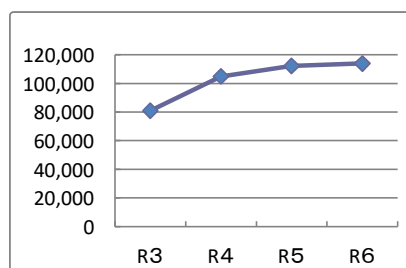
上記以外の市の収入、支出

|           |        |        |        |        |
|-----------|--------|--------|--------|--------|
| 市の収入(使用料) | 1,801  | 1,982  | 2,515  | 7,039  |
| 支出        | 38,764 | 52,140 | 26,943 | 29,496 |
| うち市の修繕費   | 38,764 | 52,140 | 26,943 | 29,496 |



## (2) 利用者の推移

|     | R3     | R4      | R5      | R6      |
|-----|--------|---------|---------|---------|
| (人) | 80,932 | 104,905 | 112,196 | 113,848 |



## 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 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 | 106,300 | 105,412 | 99.2%         | 102.8%        |
|        | ②年間施設利用者数(人)  | 143,669 | 148,000 | 113,848 | 76.9%         | 79.2%         |
| アウトカム  | 施設利用満足度       | 85.5%   | 89.0%   | 83.8%   |               |               |
|        |               |         |         | 達成度平均   | 88.0%         | 91.0%         |

|           | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                           | 市                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 達成度に対する意見 | <p>【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】</p> <p>○利用料金は基準値・目標値ともにほぼ達成できた。前年より増加した要因としては、オンライン設備を充実させたことによりリモート利用が増えたこと、くにびきメッセが改修工事のため一部休館したことなどが挙げられる。また同様に利用者数も昨年よりは増加しているものの基準値・目標値には届かなかった。利用満足度についても達成できていないため、今以上に利用者ニーズを把握し、応えていく必要があると考える。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに前年度から増加しており、特に利用料金については目標値をほぼ達成している。他施設の休館の影響で利用が増えたことが要因の一つと考えられるが、これを機に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。</p> |

## (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                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 266件 | ①満足している<br>223件(83.8%)<br>②ふつう<br>41件(15.4%)<br>③満足していない<br>2件(0.8%) | ①良い<br>いつも親切に対応してくださってます<br>対応が早くて、丁寧<br>いつも清潔に維持されています<br>古さはあるが綺麗にされている<br>駅から近いし、駐車場の利便もよい<br>とても快適に利用できました<br><br>②苦情<br>テルサ利用であっても駐車場の割引がない<br>駐車場が少ない<br>会場はテーブルが低い<br>スクリーンを下ろすとホワイトボードが使えなくなるのが不便<br><br>③要望<br>駐車料金の割引があると嬉しい<br>鍵の使用は30分前くらいにしてほしい<br>クレジットカードを利用させてほしい |

## (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を高く評価している。<br>○市営バス定期券や、令和4年度に開始した高齢者ICOCAの作成が、公共交通機関で訪れやすい駅前でき、利便性の向上に寄与している。<br>○テルサスポーツクラブは、令和5年度に料金の一部改正を行ったこと等により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)><br>○カフェ運営事業<通年><br>○復興支援ライブ「届け!! まっえ〜る」<6月1日><br>○テルサdeマルシェ<8月17日、3月8日><br>○クリスマスイベント<12月26日>                                                                                                                             | ○映画上映会(さんびるシアター) <毎月第4土曜日><br>○第1回高校生アートパフォーマンスバトル<5月25日><br>○ドームシアターの有効活用<7月7日、1月18日><br>○ウィンターイルミネーション<11月22日～1月19日> |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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           | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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分かる。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。アナグマによる被害が多発した際も、市に相談報告があり、対応方法を掲示板で周知を行い、迅速に対応していた。積極的に使用者とのコミュニケーションを図り、使用者の声をスピード感をもって運営に反映されている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>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。</p>        |
|   | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>コミュニケーションの中でアナグマの被害報告や蜂の巣作り、貸し農具の不具合など、使用者からのご意見ご要望をタイムリーに聞き取る事が出来、対応も素早く出来た。挨拶や声掛けによるコミュニケーションは使用者の安全確保や事故の等の未然防止に繋がると考える。今後も使用者とのコミュニケーションを大事にしていく。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14回目の感謝祭を開催し、使用者や地域の方々へのアピールが出来た。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>広報活動として、SNSを活用した広報活動が弱かったことに反省が残る。広く農園を周知してもらう手段としてSNSは効果的と考えるが、他に手段を考え、地道に使用者増加に繋げる活動をしていく。</p> |

### 2. 施設利用の増減について

今年度は11区画の新規使用があったが、一年通して区画数が昨年同月を上回ることとはなく、年度として13区画の使用中止があった。要因として、長期使用者の高齢に伴う使用中止、複数区画の使用者の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。

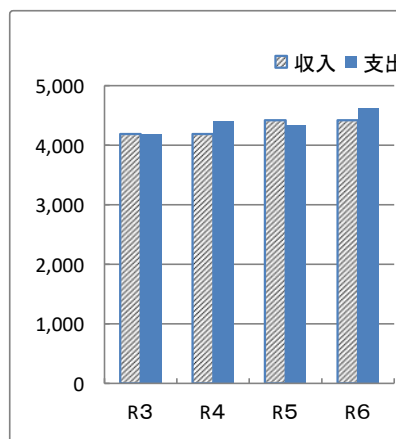
#### (1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

| 項目\年度   | R3    | R4    | R5    | R6    |
|---------|-------|-------|-------|-------|
| 収入      | 4,187 | 4,187 | 4,422 | 4,422 |
| うち指定管理料 | 4,187 | 4,187 | 4,422 | 4,422 |
| うち利用料   | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 支出      | 4,196 | 4,396 | 4,346 | 4,628 |
| 差引      | △ 9   | △ 209 | 76    | △ 206 |

上記以外の市の収入、支出

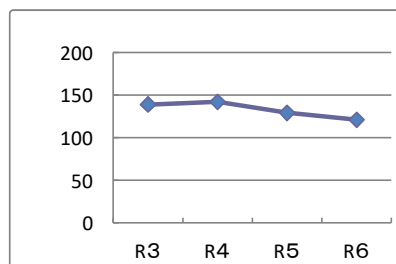
|      |         |       |       |       |       |
|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 市の収入 | 収入(使用料) | 2,137 | 2,200 | 2,043 | 1,934 |
| 市の支出 | 支出      | 2,178 | 5,404 | 3,998 | 1,976 |
|      | うち市の修繕費 | 0     | 3,423 | 2,022 | 0     |



## (2) 利用者の推移

(区画)

| R3  | R4  | R5  | R6  |
|-----|-----|-----|-----|
| 139 | 142 | 129 | 121 |



## 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 当該年度の実績の値

| 分類     | 指標                                          | A 基準値 | B 目標値 | C 実績値 | 目標に対する達成度 C/B | 基準に対する達成度 C/A |
|--------|---------------------------------------------|-------|-------|-------|---------------|---------------|
| アウトプット | 利用者数(使用農園区画数)                               | 150   | 156   | 121   | 77.6%         | 80.7%         |
|        | 利用者アンケート満足度(%)                              | 80    | 83    | 100   | 120.5%        | 125.0%        |
| アウトカム  | ○農業に対する理解が深まること<br>○農作業を通じ健康とゆとりのある生活に資すること | 80    | 85    | 100   |               |               |
|        |                                             |       |       | 達成度平均 | 99.0%         | 102.8%        |

| 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】<br>常駐管理人から利用者へ積極的にコミュニケーションを図り、直接ご意見をいただくことで迅速に対応し、クレームや事故などを未然に防止することが出来た。課題としては、使用中の放置状態区画問題がある。特に夏場は草刈りがされず近隣区画から苦情がくるため、該当区画の利用者へ連絡し管理を促していく。 | 【達成度の原因・分析】<br>利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などとなっている。若い年代層や新規利用者を増やす必要がある。<br>満足度については、行き届いた清掃や草刈り、利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                                                                                                                        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18  | 「スタッフの対応」、「施設の清潔さ」、「利用しやすさ」の回答合計<br>①満足している 36件(67%)<br>②ふつう 18件(33%)<br>③満足していない 0件(0%) | ①良い<br>スタッフが親切<br>畑にいつでも来られて良い<br>お願いしたことをすぐにしてくれる<br><br>②苦情<br>動物に野菜を食べられることがある<br><br>③要望<br>三角ホーを入れてほしい<br>販売肥料を増やしてほしい |

## (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 | 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)<br>11月11日に第13回感謝祭を実施。今回は山陰を中心にマルチに活動中のタレントに司会を依頼。湖北中学ブラスバンド部演奏、農園使用者グループによる演芸、地元で活動中のバンドのライブ、高齢者向けの体操教室、ガラポン抽選会を開催。飲食ブースやグループ会社の商品販売ブース、骨密度測定ブースを設け、天候にも恵まれ150名程度の来園者があり、楽しく賑わうイベントとなった。 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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           | 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                  | 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)                               | 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6年度分)

施設名 松江市鹿島多久の湯  
 指定管理者 鹿島町産業振興協同組合  
 担当課 観光施設課  
 指定期間 令和5年4月1日～令和9年3月31日

### 1. 総合評価

|       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市     | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>これまでの指定管理者としての蓄積した知識や経験を生かしながら、風呂の日サービスやスタンプカードサービスなどの実施とともに、七夕飾りやクリスマスプレゼントなどの季節感のある企画や、「明るく活気ある温泉施設」を目指した大学・専門学校生への学生支援、中高生への子育て支援の割引サービスも引き続き実施するなど、顧客満足度の向上や利用促進に努めている。</p> <p>また、休館日を利用して職員を対象に消防訓練や救命蘇生法講習を実施し、訓練の重要性を再認識するとともに、万が一の事態に備え、消火器の使用方法や非常口への誘導、AEDを使用した救命の手順などの訓練を行い、職員の安全意識の向上を図るための取り組みをしている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>施設の開設から既に20年以上が経過し、施設・設備ともに老朽化が進んでおり、突発的な修繕箇所の発生が増加傾向にある。定期的な点検により施設・設備の状態を的確に把握し、大規模な修繕に至らないよう修繕箇所の早期発見や計画的な修繕に努める必要がある。</p> <p>個人情報の保護については、研修等を通じて適切な情報管理に努めるよう指導した。</p> |
| 指定管理者 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>過去17年間の指定管理者として当施設の管理運営を通じて得た知識や経験を生かしながら、快適な施設の提供、サービス向上に努めて管理運営を実施した。定着したスタンプカード、サービスデー(ダブルスタンプ)、毎月の風呂の日サービスの実施に加え、「明るく活気ある温泉施設」を目指す為に始めた、「学生支援」・「子育て支援」の入浴割引サービスも引き続き実施し、市民の健康増進、福祉の向上、交流及び余暇活動の推進に努めた。また、休館日を利用して消防訓練や救命蘇生法講習を毎年実施することにより、職員の安全意識の向上を図った。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>開館して21年が経過し、施設の設備機器等もいろいろと故障等が発生する中、安全・安心な管理運営を念頭に収支状況を勘案しながら対応した。しかしながら、世界的に気温の上昇が問題となり、当施設においても春から秋にかけて気温の上昇に伴い水道水の温度も高くなり、サウナを利用されるお客様から、「水風呂の水温が高い」等と苦情が多く寄せられ、また「熱中症になる危険性がある」と指摘されている。早急に、サウナ後の身体の熱を取る環境整備が必要である。</p>     |

### 2. 施設利用の増減について

今年度の入浴者数は136,331人(前年度比約97%)と前年度に比べ3,833人減少した。四半期毎では、第1四半期は30,970人(前年度比約88%)、第2四半期は30,374人(前年度比約90%)、第3四半期は35,389人(前年度比約102%)、第4四半期は39,598人(前年度比約107%)であった。第1・2四半期が前年度を下回った原因は、施設内食堂がR6年3月に撤退したことが原因と思われる。

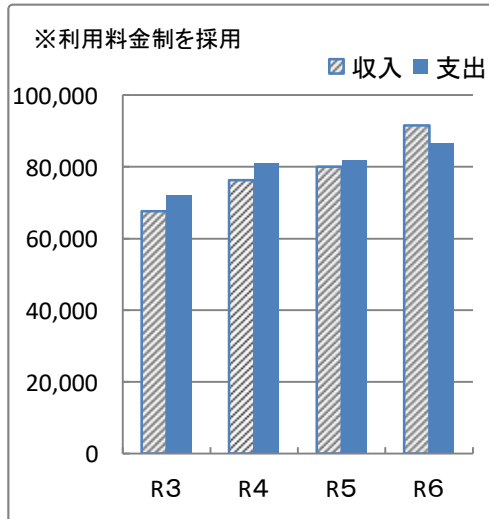
## (1)収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

| 項目\年度 |         | R3      | R4      | R5      | R6     |
|-------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 施設の収支 | 収入      | 67,600  | 76,245  | 80,016  | 91,539 |
|       | うち指定管理料 | 22,932  | 24,819  | 19,722  | 26,626 |
|       | うち利用料   | 41,464  | 46,640  | 57,876  | 65,106 |
|       | 支出      | 72,005  | 80,877  | 81,918  | 86,754 |
|       | 差引      | △ 4,405 | △ 4,632 | △ 1,902 | 4,785  |

上記以外の市の収入、支出

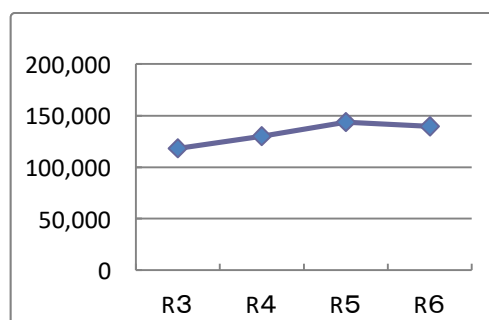
|      |         |        |        |        |        |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 805    | 716    | 672    | 486    |
|      | 支出      | 32,315 | 36,938 | 32,955 | 38,870 |
|      | うち市の修繕費 | 9,310  | 9,553  | 11,816 | 12,135 |



## (2)利用者の推移

(人)

|  | R3      | R4      | R5      | R6      |
|--|---------|---------|---------|---------|
|  | 118,173 | 130,020 | 143,836 | 139,651 |



### 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| アウトプット            | 年間利用者数                                                                                                                                                                                                                                                              | 170,000    | 170,000    | 139,651                                                                                                                                                                                 | 82.1%             | 82.1%             |
|                   | 年間利用料金                                                                                                                                                                                                                                                              | 62,000,000 | 62,000,000 | 63,106,350                                                                                                                                                                              | 101.8%            | 101.8%            |
| アウトカム             | 観光入込客数                                                                                                                                                                                                                                                              | 11,000,000 | 11,000,000 | 8,734,817<br>(令和6年)                                                                                                                                                                     |                   |                   |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |            | 達成度<br>平均                                                                                                                                                                               | 92.0%             | 92.0%             |
| 達成度<br>に対する<br>意見 | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                               |            |            | 市                                                                                                                                                                                       |                   |                   |
|                   | <b>【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】</b><br>今年度の利用者数は139,651人と、目標値170,000人に対し30,349人減(目標値比約82.1%)であった。半期毎の利用者数は、上期は62,819人(全体比約45.0%)、下期は76,832人(全体比約55.0%)であり、上期の暖かい・暑い時期の利用者数が少なく、年間を通し暖かくなっている中、特にこの時期に向けた新たな取組が課題である。<br>利用料金は約6,310万円と、目標値6,200万円に対し約110万円増であった。 |            |            | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>利用者数が目標値に達しなかった原因として、食堂の撤退以外に、気温の上昇に伴い水風呂の水温が高くなり、サウナ利用者が他の施設を利用されたこと、またそれ以降、年間を通して他施設を利用されるようになったなどの理由が考えられる。<br>利用料金が目標値に達した理由は、令和5年度10月からの入浴利用料金の値上げの影響だと思われる。 |                   |                   |

## (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                                                                                                                           |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79  | ①大変満足・満足 件(74.7%)<br>②やや不満 件(17.7%)<br>③不満 件(7.6%) | ①良い<br>スタッフの方々がとても優しい・清掃が行き届いていて気持ち良く過ごせる<br><br>②苦情<br>水風呂がぬるい・受付の対応で一部の方の対応がよくなかった<br><br>③要望<br>トイレが一部洋式でないところがあるので洋式にしてほしい |

## (4)住民サービス向上の事例

|                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「明るく活気ある温泉施設」を目指す為に始めた、大学・専門学校生への「学生支援」、中高生への「子育て支援」の入浴割引サービスを実施した。また燃油・電気代の高騰、原材料及び人件費の増加に伴う資機材等の値上げが続ぎ、昨年度10月から入浴利用料金の値上げを実施したことを考慮し、回数券購入キャンペーンを3回(上期1回、下期2回)実施した。 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 年間利用者数の減に伴い、自主事業収支も減少したと思われるため、今後も引き続き利用者増加に向けた取り組みを継続していただきたい。                                         |
| 実施状況 | 自動販売機・売店・マッサージ機の設置を自主事業として行っている。令和2年度以降は自主事業の収入・支出ともに右肩上がりであったが、R6年度はR5年度より収入は923,602円、支出は558,488円減少した。 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                  | 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                  | 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)                               | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、窓の清掃など美観維持に努め、利用者アンケートにおいても概ね評価されている。</li> <li>・利用者の要望に応じてWi-Fiが利用できる環境を提供した。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で減少した利用客が徐々に戻る状況だが、指標には届かず、コロナ前を下回る状況が続いている。</li> <li>・閑散期対策や閑散期対策や提供しているサービスの付加価値をどのように高めていくかが課題になっている。</li> </ul>                                                                                                       |
| 指定管理者 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>建物及び敷地内の美観維持に努めるとともに、破損箇所や危険箇所を早期に発見し、自社修繕を積極的に行い迅速な対応が出来ている。自主事業として実施している備品レンタル事業について、昨今のアウトドアブームに沿っての備品更新や利便性の高い備品の導入など利用者満足度向上に寄与した。イノシシなどの害獣対策として箱罠の設置や注意喚起用のポップの掲示を継続して行っている。その結果利用者や従業員への被害を防ぐことが出来ている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>施設PRなどの広報活動がマンネリ化している。ホームページや旅行サイト、道の駅などへのチラシ設置等を行っているが、目に見えた効果は得られていない。閑散期対策のイベントなどを積極的に企画、立案し、その内容を各種SNSなどを通じ、多くの人の目に止まるようにする必要がある。リピート率の高い施設であるため、1度でも足を運んでもらい、利用していただく機会を増やすことで、年間を通した集客率アップを図る必要がある。</p> |

### 2. 施設利用の増減について

利用者数は、宿泊棟5,118人(対前年比107.7%)、管理棟528人(対前年比130.0%)、キャンプサイト1,748人(対前年比85.4%)であり、平均すると7,394人(対前年比102.7%)で前年度と同程度の利用者数であった。

## (1)収支状況の推移（自主事業を除く）

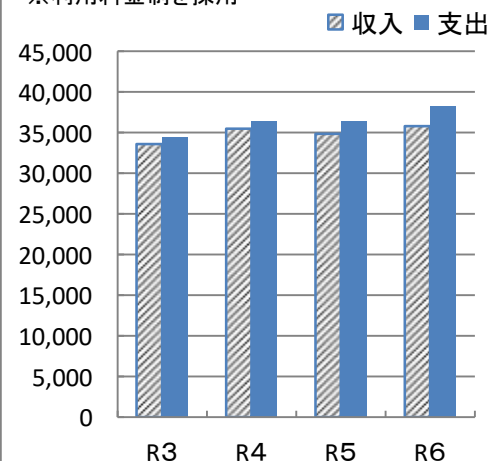
(千円)

| 項目\年度 |         | R3     | R4     | R5      | R6      |
|-------|---------|--------|--------|---------|---------|
| 施設の収支 | 収入      | 33,593 | 35,471 | 34,854  | 35,815  |
|       | うち指定管理料 | 12,499 | 12,647 | 11,350  | 11,350  |
|       | うち利用料   | 21,094 | 21,999 | 22,777  | 24,440  |
|       | 支出      | 34,455 | 36,424 | 36,341  | 38,207  |
|       | 差引      | △ 862  | △ 953  | △ 1,487 | △ 2,392 |

上記以外の市の収入、支出

|      |         |       |        |        |        |
|------|---------|-------|--------|--------|--------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 135   | 131    | 140    | 123    |
|      | 支出      | 8,011 | 11,161 | 21,324 | 12,561 |
|      | うち市の修繕費 | 0     | 10,858 | 21,076 | 0      |

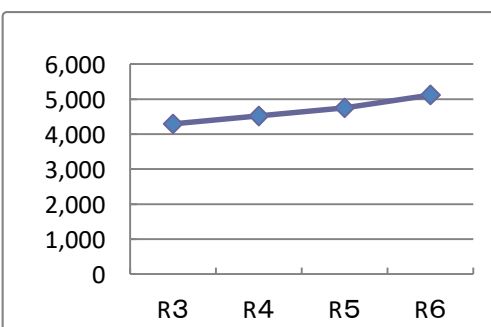
※利用料金制を採用



## (2)利用者の推移

(人)

|  | R3    | R4    | R5    | R6    |
|--|-------|-------|-------|-------|
|  | 4,290 | 4,516 | 4,750 | 5,118 |



### 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| アウトプット            | 松江市多古鼻公園<br>施設の年間利用者<br>数(宿泊棟)(人/年)                                                                                                                                                                                                  | 6,250   | 6,500   | 5,118                                                                                               | 78.7%             | 81.9%             |
|                   | 松江市多古鼻公園<br>施設の年間利用者数<br>(キャンプサイト)<br>(人/年)                                                                                                                                                                                          | 2,600   | 2,800   | 1,748                                                                                               | 62.4%             | 67.2%             |
|                   | 松江市多古鼻公園<br>施設の年間利用料<br>収入(宿泊棟)(千円)                                                                                                                                                                                                  | 25,600  | 30,000  | 24,461                                                                                              | 81.5%             | 95.6%             |
| アウトカム             | 島根町の年間観光<br>入込客数(人/年)                                                                                                                                                                                                                | 133,584 | 135,000 | 107,688                                                                                             |                   |                   |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                      |         |         | 達成度<br>平均                                                                                           | 74.2%             | 81.6%             |
| 達成度<br>に対する<br>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】<br>コロナ禍以降、キャンプ及びアウトドアに対する意識が高まり、その需要に沿った施設の特性が発揮された傾向にある。価格面でもリーズナブルに利用できることも評価されている。広告等のPRと利便性の高い施設となるよう建物及び備品の充実などを図ってきたことが効果的であったと考える。昨今の物価上昇、人件費上昇の影響を考慮し、付加価値を高め、料金に反映し、満足度の高いサービスを維持し続ける必要がある。 |         |         | 【達成度の原因・分析】<br>ほぼすべての月で前年を上回る利用があるが、月によって利用に差が大きい状況になっている。閑散期を含めて通年での利用につながるようサービスの付加価値を高めていく必要がある。 |                   |                   |

## (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                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 113 | ①満足している (90.0%)<br>②どちらともいえない (8.4%)<br>③満足していない (1.6%) | ①良い<br>・景色もよく、キャビン内もきれいで快適に過ごせた<br>・リーズナブルな料金でありがたい<br>・受付の方の会話や対応が心地よく感じた<br>②苦情なし<br>③要望<br>・ベッドがかなり堅かったのもう少し柔らかいとなおよかった。<br>・子どもたちが小さいのでプラスチック製の食器がほしい<br>・歯ブラシ等の備え付けがあるとうれしい |

## (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前年並みの利用実績となり、全体としては、利用者数の増加に寄与し評価できる。      |
| 実施状況 | 売店事業では地元特産品の販売をはじめ軽食や日常消耗品などを揃え宿泊利用の利便性を高めた。自動販売機事業では主に酒類の販売が好調で利用者の嗜好に沿った品揃えを行った。利用促進の一環として行った季節ごとの宿泊料金割引プランについては年間をとおして昨年並みの利用実績となった。 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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6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 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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。<br/>         赤山茶道会館で大雨による雨漏りが発生したが、迅速に市へ報告いただき、業者へ相談され応急処置をされるなど適切に対応いただいたため、無事翌年へ修繕する目途が立った。<br/>         学生の職場体験・校外学習の受け入れや、団体海外旅行客への茶道体験の受け入れ等、幅広く松江の茶の湯文化の振興に寄与されている。<br/>         夏には、「懐石プラン」を新たに企画され、ライトアップされた庭園を眺めながら懐石料理と抹茶を楽しむイベントを実施された。水郷祭の日もイベントを実施し、料理のあとに城見台から松江城越しに花火を観覧できる企画であり、積極的に利用促進の取り組みが行われている。<br/>         「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、660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、普段は提供できない「明々庵を庭越しに上から眺めての呈茶」を多くの方に楽しんでいただいた。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>県指定文化財である明々庵の茅葺屋根の傷み等、施設の保存・補修に対する課題がある。</p> |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>国際文化観光都市・松江市に息づく「茶の湯文化」を実感できる観光拠点として、市内外、国内外から訪れた客を丁寧にもてなしている。来館者は個人客にJR「瑞風」などの団体客、海外からのインバウンド客、卒論に取り組む大学生、松江探訪や職場体験の中学生などさまざま。<br/>         団体客にはガイドが詳しく、ふらっと訪れた個人客にも呈茶スタッフが可能な限り、松江の豊かな歴史と文化を解説し、喜ばれている。客の多くが満足感を得たことは、茶の湯文化への理解が「非常に深まった」が92%、「深まった」が5%というアンケート結果からもうかがえる。<br/>         4月にはインスタグラムを始め、若年層などこれまで明々庵を知る機会が乏しかったであろう層を想定して情報発信。茶室と出雲流庭園だけでなく、城見台から望む松江城の姿も積極的にアピールし、明々庵の魅力を高めている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>明々庵は松江城～塩見縄手という観光ルート付近にありながら地元でも十分に知られていない。初めて訪れた松江市民の中には、茶室と庭園のたたずまいはもちろん、城見台からの松江城の眺めに感動する人も多い。地元の人に知ってもらい、より多くのファンをつくるのが課題の一つ。これが、引いては市外からの客を呼びこむことにもつながるはずである。</p> |
|-------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

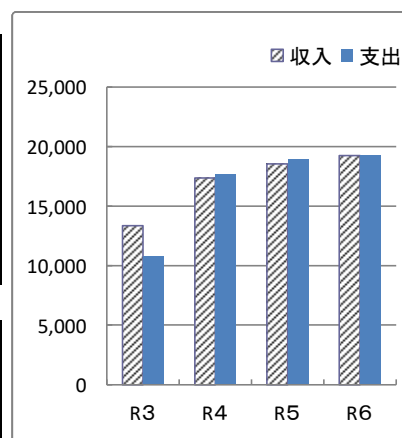
### 2. 施設利用の増減について

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>利用者は前年度に比べて約5%増の10,760人だった。<br/>         新たな試みとして8月に初開催した「懐石プラン＆水郷祭花火観覧」が人気を集めたほか、7月・8月の「懐石プラン＆出雲流庭園観覧」も好評を得た。1～3月は韓国のテレビショッピングで募集された旅行企画の客の来訪が続き(5月まで継続)、利用者数を押し上げた。<br/>         中学生の「松江探訪」の一環での訪問(9月)は例年と同様に多く7校102人に上り、市内外の生徒に松江の茶の湯文化を知ってもらうことができた。</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

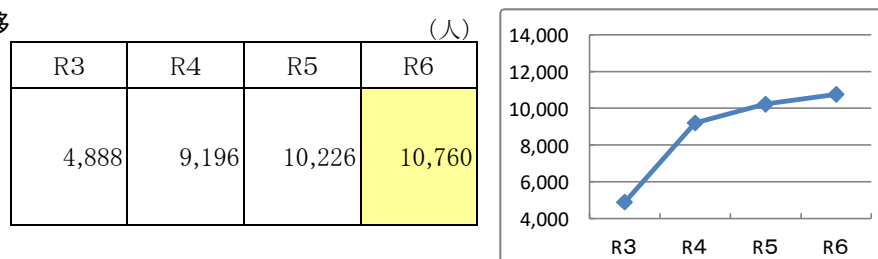
#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

| 項目\年度        | R3     | R4     | R5     | R6     |
|--------------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収入        | 13,341 | 17,353 | 18,548 | 19,265 |
| うち指定管理料      | 10,790 | 11,845 | 12,035 | 12,035 |
| うち利用料        | 2,551  | 5,508  | 6,513  | 7,230  |
| 施設の支出        | 10,805 | 17,630 | 18,886 | 19,282 |
| 差引           | 2,536  | △ 277  | △ 338  | △ 17   |
| 上記以外の市の収入、支出 |        |        |        |        |
| 市の収入(使用料)    | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 市の支出         | 1,368  | 5,749  | 2,477  | 2,081  |
| うち市の修繕費      | 264    | 315    | 0      | 412    |



## (2) 利用者の推移



## 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

- A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
- B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
- C 実績値 : 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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|---------------------------------------|--------|--------|-----------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | 明々庵年間入館者数                             | 10,442 | 10,442 | 8,669     | 83.0%             | 83.0%             |
|        | 赤山茶道会館利用者数                            | 2,770  | 2,770  | 2,091     | 75.5%             | 75.5%             |
| アウトカム  | 利用者のアンケート満足度<br>「茶の湯文化に対する理解・関心が深まった」 | 80%    | 80%    | 97%       |                   |                   |
|        |                                       |        |        | 達成度<br>平均 | 79.3%             | 79.3%             |

|           | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 市                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 達成度に対する意見 | <p>【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】</p> <p>アウトカム指数実績値は目標100%には届かなかったが、明々庵入館者数は前年より増えた。茶道会館の利用が前年より減ったのは茶道団体の会員減少が要因とみられる。初企画の「懐石プラン&amp;水郷祭花火観覧」など、ライトアップした夜の庭園を眺めながらの茶懐石プランは、明々庵ならではの企画として今後も期待できる。茶の湯理解度アンケートは目標を大きく上回った。アンケートには「地元こんないい観光地があるとは知りませんでした」という松江市内60歳男性の声もあった。訪れてもらえれば、満足いただけるはずだが、存在自体が地元にも十分に知られていない実態がある。市外、海外への情報発信と併せて、より多くの市民に明々庵を知ってもらう取り組みを進めたい。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>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、企画や創意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。また若年層に「茶の湯」の魅力を発信し、幅広い年代に松江の茶の湯文化を発信していただいた。</p> <p>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。</p> |

## (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                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 155件 | ①満足している<br>154件(99%)<br>②どちらともいえない<br>0件(%)<br>③満足していない<br>0件(%) | ①良い<br>・日本のお茶文化がよくわかりました。非常に興味のある話をたくさんしていただき、旅行の企画に役立てたいと思います(台湾・女性)<br>・お茶席での説明がとても分かりやすく、松江の歴史に興味を持ちました。松平不昧公を大切にしている気持ちがあるからでしょう(藤沢市・女性)<br>・足が重い中で茶道会館側の道をご案内いただき、またとても親切に説明をいただき本当に堪能できました(神奈川・89歳女性)<br>・きれいに整備されていて心地よく拝観することができました。ありがとうございました(千葉・女性)<br>②苦情<br>なし<br>③要望<br>なし |

## (4) 住民サービス向上の事例

より若い世代に明々庵を知ってもらうため、4月からSNS(インスタグラム)で情報発信を始めた。これまではホームページと、新聞広告や旅行雑誌や旅行サイトへの記事掲載が発信手段だったが、城見台からの松江城の眺めなど明々庵の「今」を積極的に発信し、魅力を広めたい。結婚式の前撮り利用もできるだけ受けている。市民の人生の門出を祝うとともに、明々庵を広く知ってもらう機会になると考えている。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | <p>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。</p>                                                                                                    |
| 実施状況 | <p>予約制の「定時ガイド」「茶道体験(お点前体験付き)」を通年で実施したほか、JR西日本の豪華寝台列車「瑞風」や各旅行会社の団体客を受け入れた。社員研修としての「茶道で知る礼儀作法」講座、大学生や高校生、中学生向けの「松江の茶の湯」講座も求めに応じて開催した。不昧公好みの「三大銘菓」や茶杓、松江藩の御用窯だった「楽山窯」の茶わんなど、松江の茶の湯文化ゆかりのお土産を販売した。</p> |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                                           | 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  | 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                                     | 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)                               | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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、防災施設整備や危険木伐採に伴う立入制限時には、迅速な情報周知を行い、車両や歩行者に対して安全かつスムーズな誘導を行った。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>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19%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、誘客を図られたい。</p> |
|   | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>城山公園内の倒木の際の対応や、その後の伐採と入場制限に注力して無事故で進めることができた。松江城天守の防災設備の工事の際は、松江市や工事関係者と十分な連携ができ遅滞なく工事を進めることができた。来年の松江城天守国宝指定10周年にむけた事業の情報提供および実施に向けたサポートができた。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>経費削減に努力しているが、協定の金額内で収めることができていない。職員の定着率が低く募集しても十分な人材の確保に至っていない。防災システムの工事中のため災害時のマニュアル作成ができなかった。新しいシステムに即したマニュアル作りと訓練が急がれる。</p>                                                                                                                                                                                            |

### 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(3施設計742,404人)と比較すると減少しているが、前年度と比較すると増加している。

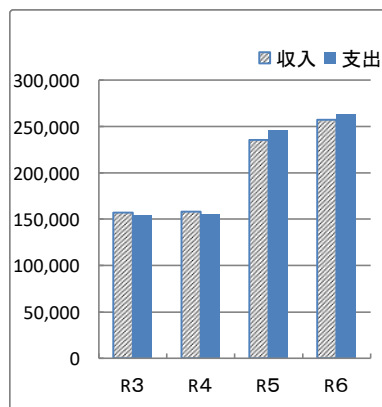
#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

| 項目\年度   | R3      | R4      | R5      | R6      |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 収入      | 157,144 | 158,145 | 235,695 | 257,209 |
| うち指定管理料 | 156,173 | 156,569 | 0       | 0       |
| うち利用料   | 971     | 1,576   | 235,695 | 257,209 |
| 支出      | 154,525 | 155,010 | 245,304 | 263,472 |
| 差引      | 2,619   | 3,135   | △ 9,609 | △ 6,263 |

上記以外の市の収入、支出

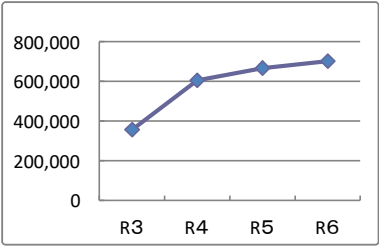
|      |         |         |         |        |         |
|------|---------|---------|---------|--------|---------|
| 市の収入 | 収入(使用料) | 107,341 | 211,303 | 97,531 | 116,676 |
| 市の支出 | 支出      | —       | 10,384  | 17,715 | 46,999  |
|      | うち市の修繕費 | —       | 1,435   | 1,513  | 518     |



(2) 使用者の推移

(人)

| R3      | R4      | R5      | R6      |
|---------|---------|---------|---------|
| 357,151 | 604,513 | 667,462 | 700,816 |



【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     | 398,675     | 89.2%         | 89.2%         |
|        | 興雲閣入館者数                 | 219,000     | 219,000     | 232,764     | 106.3%        | 106.3%        |
|        | 武家屋敷入館者数                | 75,000      | 75,000      | 69,377      | 92.5%         | 92.5%         |
|        | 利用料金収入                  | 263,500,000 | 263,500,000 | 257,209,581 | 97.6%         | 97.6%         |
|        | 利用者アンケート・満足度            | 70%         | 70%         | 82%         | 117.1%        | 117.1%        |
| 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%         | 86%         |               |               |
|        |                         |             |             | 達成度平均       | 100.5%        | 100.5%        |

| 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】<br>各施設の清掃や樹木の手入れを徹底したことが功を奏したと考える。令和7年に松江城国宝指定10周年を迎えることを伝えるお土産の開発や新聞社事業部と連携した10周年事業の情報発信も満足度につながったと考える。危険木の伐採整備を急ぎ安全な環境整備が急がれる。 | 【達成度の原因・分析】<br>・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。<br>・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。<br>・防災施設整備や危険木伐採に伴う立入制限時には、迅速な情報周知を行い、車両や歩行者に対して安全かつスムーズな誘導を行った。<br>・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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 657 | ①満足している件(87%)<br>②どちらともいえない件(11%)<br>③満足していない件(2%) | ①良い<br>日本一のお城ですね。松江の風景も含めてうれしいです。天守の中が広くて素晴らしい。(松江城) 明治のクラシカルな建物が美しく貴重。若者にも受けそう。階段と喫茶が素敵です。(興雲閣) 城下に武家屋敷が残存・復元されているとより当時の暮らしぶりがわかりやすい思いを馳せることができいいですね。想像以上に広く、お庭がきれいでした。(武家屋敷)<br>②苦情<br>階段が滑りやすい。北門から入ると券売所がわからない。足が冷たい。(松江城) ペットの同伴可能な施設が増えているので抱っこのみでOKにして欲しい。ずっとゲージの中では人間もペットもキツイです。(興雲閣) 壁庫に上がる階段が急だったので、手すりが欲しい。(武家屋敷)<br>③要望<br>城内の照明をもう少し明るくして欲しい。階段に滑り止めをつけて欲しい。もっと長く営業して、夜の街全体の風景を見てみたい。(松江城) 大切にしたい。クーラーをつけて欲しい。旧函館公会堂のように素敵な建物だと感じました。もっとアピールした方がいいと思います。英語版のパンフレットも必要。(興雲閣) 夏は暑いので休憩所に扇風機を置いてほしい。お風呂はどうやって沸かすのか説明があるとよかった。野点のサービスを希望します。(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い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。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                        | 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  | C       | C     |
| 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6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

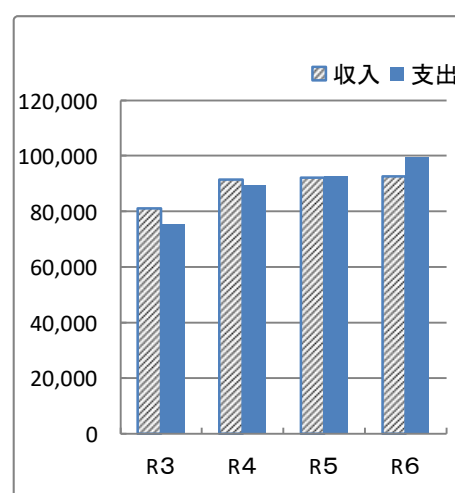
|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市 | B | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>SNS広告の実施、SNSでの情報発信や、県内外で開催された観光情報説明会への参加、旅行会社への営業など、積極的な営業活動を行った。</p> <p>自主事業として各種誘客イベントを開催し、多くの参加者があり、入館者数の増加につながった。</p> <p>また、施設の適切な管理を実施した。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>誘客イベント等の実施により入館者数が多い日があるが、入館者数と観覧者数が大きく乖離しており、入館者数の増加割合に対しての観覧者数の増加割合が低いことが課題である。イベント参加者や喫茶事業の利用者を観覧につなげ、観覧者数の増加につながる工夫が必要である。また、松江城周辺施設からの誘客強化も課題である。</p>               |
|   | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>「防災対策について」の講座を受けた後、避難誘導訓練も行い、歴史館の建物を意識した実践的な訓練が出来た。また、「観光における心のバリアフリー認定制度」説明会へ参加し、認定を受けた。加えて、正面玄関周辺の転倒防止の為に手摺付すこの設置を行い、危機管理についての対策を講じることができた。</p> <p>周年記念イベントにあたって外部の駐車場を借り、臨時駐車場を準備。また初めてSNS広告を委託し行った。結果、観覧者数、入場者数共に昨年度と比べ約2倍のお客様に来館していただいた。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>企画展示室の監視員とボランティアスタッフの対応や勤務状況に対してお客様より意見があったため、真摯に受け止め改善し、お客様満足向上に努めた。</p> |

### 2. 施設利用の増減について

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【松江歴史館】</p> <p>入館者数は、145,149名(前年度比139.5%)、観覧者数は49,449名(前年度比101.6%)であった。</p> <p>観覧者数の内訳は、基本展観覧者数が33,266名(前年度比107.2%)、企画展観覧者数が16,183名(前年度比91.9%)であった。</p> <p>【松江ホーランエンヤ伝承館】</p> <p>入館者数は、7,060名(前年度比114.7%)であった。松江歴史館からの誘導率は10.8%であった。</p> <p>歴史館からの誘導率が昨年より2.7%減少した。</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (1) 収支状況の推移

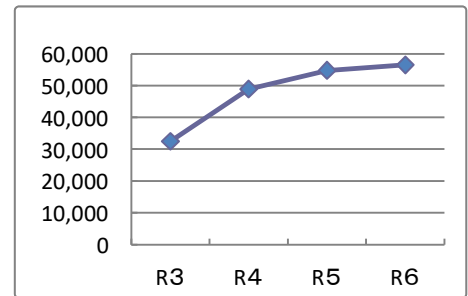
| 項目\年度        |         | (千円)   |        |        |         |
|--------------|---------|--------|--------|--------|---------|
|              |         | R3     | R4     | R5     | R6      |
| 施設の収支        | 収入      | 81,074 | 91,450 | 92,223 | 92,639  |
|              | うち指定管理料 | 77,889 | 77,476 | 78,620 | 78,631  |
|              | うち利用料   | 0      | 0      | 0      | 0       |
|              | 支出      | 75,360 | 89,364 | 92,562 | 99,555  |
|              | 差引      | 5,714  | 2,086  | △ 339  | △ 6,916 |
| 上記以外の市の収入、支出 |         |        |        |        |         |
| 市の収支         | 収入(使用料) | 5,937  | 9,842  | 12,300 | 12,290  |
|              | 支出      | 14,807 | 18,389 | 24,608 | 28,737  |
|              | うち市の修繕費 | 0      | 3,421  | 9,219  | 11,447  |



## (2) 利用者の推移

(人)

| R3     | R4     | R5     | R6     |
|--------|--------|--------|--------|
| 32,489 | 48,946 | 54,802 | 56,509 |



## 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|-----------------------------------------------|--------|--------|-----------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | 歴史館観覧者数(年間)                                   | 57,000 | 61,500 | 49,449    | 80.4%             | 86.8%             |
|        | 伝承館入館者数(年間)                                   | 9,000  | 9,800  | 7,060     | 72.0%             | 78.4%             |
|        | 利用者アンケート(満足度・%)                               | 80     | 83     | 95        | 114.3%            | 118.6%            |
| アウトカム  | モニタリングでの肯定的回答割合(%)<br>(松江の歴史や文化についてより関心が高まった) | 80     | 83     | 94        |                   |                   |
|        |                                               |        |        | 達成度<br>平均 | 88.9%             | 94.6%             |

| 達成度<br>に対する<br>意見 | 指定管理者                                                                                                                                                        | 市                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <b>【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】</b><br>観光客(インバウンド客含む)は増加傾向にあり、その中でおこなった誘客イベントなどが効果があったと考えられる。令和7年度は140%になる様に展示を絡めた誘客イベント、周辺観光施設との連携、旅行会社への営業、広報活動強化を実施する。 | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>昨年度と比較して歴史館観覧者数及びホーランエンヤ伝承館入館者数は増加したが、基準及び目標値に達していない。松江城周辺施設からの誘客や、松江歴史館観覧者のホーランエンヤ伝承館の入館への誘導強化など、観覧者数増加につながる誘客活動をする必要がある。<br>利用者の満足度は基準値等を上回っており、窓口での接客対応や各種イベントの実施が寄与した要因の1つと思われる。しかしながら、アンケートの回収率が低く課題である。 |

## (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                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1,010 | ①満足している<br>959件(95.0%)<br>②どちらともいえない<br>44件(4.3%)<br>③満足していない<br>7件(0.7%) | ①良い<br>スタッフの対応が丁寧でとてもよく、掃除が行き届いていて、気持ちよくゆっくりと楽しめた。<br>②苦情<br>もう少し庭の手入れをしてほしい。<br>③要望<br>靴を脱ぐ必要があることを事前にわかるとよい。 |

## (4)住民サービス向上の事例

松江水燈路や松江歴史館14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(10月5日夜間、3月23日)を実施した。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 多くの自主事業イベントを実施し、入館者数の増加につながった。また、地域の団体と連携したイベントを実施し、集客及び歴史館の知名度UPに寄与している。                                                 |
| 実施状況 | 今年度初めて松江算数活塾との「いきいき歴史館寄席 こども落語会公開稽古」「落語と怪談イベント」や、島根大学 演劇部と「怪談演劇」を実施した。イベントでは、小泉八雲の怪談もとりあげた。地元の人が気軽に歴史館に足を運んでもらえるきっかけになった。 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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               | 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                  | 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           | 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           | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>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。</p> |
|   | B | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>日常点検やチェック表を基に細部まで定期的な点検を実施した他、施設管理に必要な各種研修の実施や外部団体が開催する研修へ積極的に参加し、安全管理に努めた。<br/>         指定管理申請時に提案していなかった新規自主事業を開催し、稼働率向上を図った。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>3年に一度実施される建築物調査では、床下の露筋や壁面の亀裂など地盤沈下や経年劣化による影響が指摘されたため、安全面に配慮しさらに点検を強化していく必要がある。</p>                |

## 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。

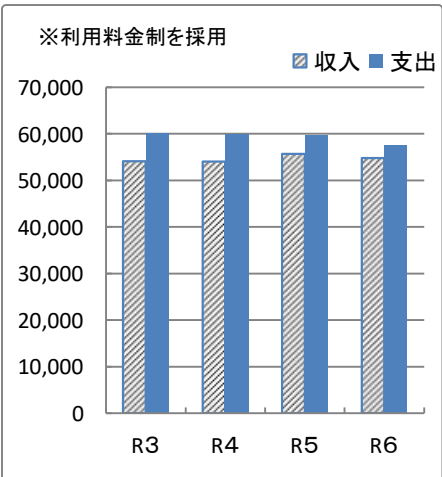
### (1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

| 項目\年度 |         | R3      | R4      | R5      | R6      |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 施設の収支 | 収入      | 54,050  | 54,039  | 55,637  | 54,821  |
|       | うち指定管理料 | 48,220  | 48,220  | 48,220  | 48,220  |
|       | うち利用料   | 5,830   | 5,819   | 7,417   | 5,892   |
|       | 支出      | 60,067  | 59,849  | 59,602  | 57,414  |
|       | 差引      | △ 6,017 | △ 5,810 | △ 3,965 | △ 2,593 |

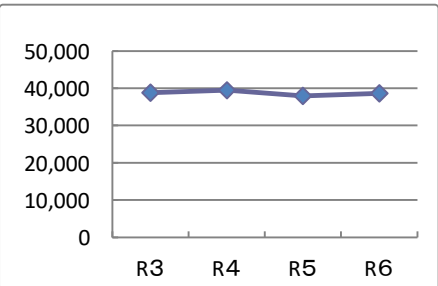
上記以外の市の収入、支出

|      |         |       |        |       |        |
|------|---------|-------|--------|-------|--------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 0     | 0      | 0     | 0      |
|      | 支出      | 2,615 | 41,529 | 2,579 | 13,243 |
|      | うち市の修繕費 | 1,680 | 41,229 | 1,587 | 8,227  |



(2) 利用者の推移

| (人)    |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|
| R3     | R4     | R5     | R6     |
| 38,775 | 39,442 | 37,923 | 38,586 |



**【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 | 38,050 | 27,834 | 73.2%         | 75.2%         |
|        | 秋鹿なぎさ公園利用者数     | 9,000  | 9,700  | 10,752 | 110.8%        | 119.5%        |
|        | 自主事業の実績数        | 8      | 16     | 14     | 87.5%         | 175.0%        |
| アウトカム  | 生涯スポーツ推進事業の参加者数 | 65%    | 65%    | 42.8%  |               |               |
|        |                 |        |        | 達成度平均  | 90.5%         | 123.2%        |

|           |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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】<br>なぎさ公園研修室においては、これまでになかった卓球利用を推進し、利用者数の増加に繋がった。2施設とも稼働率向上のための取り組みとして、主に自主事業の新規展開や拡大を図った。 | 【達成度の原因・分析】<br>松江海洋センターにおいては、天候の影響や1団体当たりの利用者数が少なかったことが原因と考えられる。なぎさ公園では新たな利用方法を推進したことで利用者数の増加につながった。松江海洋センターに関しては今後も自主事業の新規展開等PR活動に取り組んでいただき、利用者数の向上に努めてもらいたい。 |

## (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                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 19件 | ①満足している<br>14件(%)<br>②どちらともいえない<br>2件(%)<br>③満足していない<br>3件(%) | ①良い<br>とても楽しかった。<br>②苦情<br>冷房があまり効いていなかった。<br>③要望<br>老朽化が目立つ |

## (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)<br>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。<br>(秋鹿なぎさ公園)<br>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<br>評価 | 松江市<br>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                  | 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                             | 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)                               | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                            |
| 指定管理者 | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数、利用料収入ともに申請時に掲げた目標をクリアすることが出来た。</li> <li>・積極的な広報宣伝活動を実施したこと(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)</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室利用者の中学生以下・高齢者区分が増加している。特に年齢層が上がることによる高齢者区分増加が顕著であること。</li> <li>・Wi-Fi設置の要望が多数寄せられていること</li> </ul> |

### 2. 施設利用の増減について

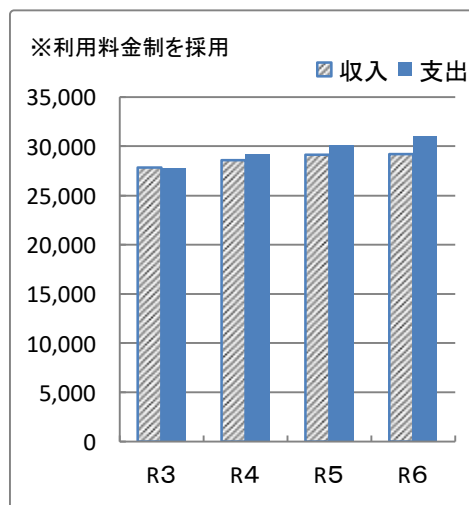
前年度と比べ利用者数は微減であった。しかし、施設のPR活動としてホームページ、SNS、新聞への記載など、幅広く情報提供を行っており今後も引き続き利用者数増加に向けた取り組みを行っていただきたい。

#### (1) 収支状況の推移(自主事業を除く) (千円)

| 項目\年度   | R3     | R4     | R5     | R6      |
|---------|--------|--------|--------|---------|
| 施設の収入   | 27,824 | 28,596 | 29,156 | 29,198  |
| うち指定管理料 | 13,625 | 13,875 | 13,625 | 13,625  |
| うち利用料   | 14,199 | 14,721 | 15,531 | 14,996  |
| 支出      | 27,784 | 29,242 | 30,122 | 31,030  |
| 差引      | 40     | △ 646  | △ 966  | △ 1,832 |

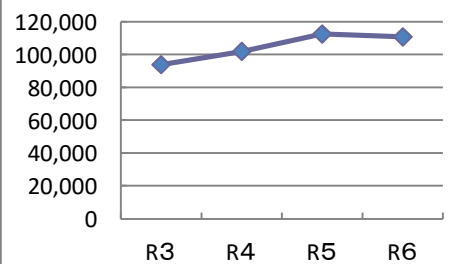
|              |       |       |       |       |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| 上記以外の市の収入、支出 |       |       |       |       |
| 市の収入(使用料)    | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 支出           | 1,093 | 5,947 | 1,467 | 3,329 |
| うち市の修繕費      | 968   | 5,352 | 1,001 | 935   |



## (2) 利用者の推移

(人)

| R3     | R4      | R5      | R6      |
|--------|---------|---------|---------|
| 93,803 | 101,899 | 112,468 | 110,749 |



## 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>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 | 67,377 | 103.7%            | 103.7%            |
|        | 松江市矢田体育館利用者数     | 38,600 | 38,600 | 43,372 | 112.4%            | 112.4%            |
|        | 自主事業の実施数         | 12     | 12     | 16     | 133.3%            | 133.3%            |
| アウトカム  | 成人の週1回以上のスポーツ実施率 | 65%    | 65%    | 42.8%  |                   |                   |
|        |                  |        |        |        | 116.5%            | 116.5%            |

| 達成度に対する意見 | 指定管理者                                                                                                  | 市                                                                                                                           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <b>【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】</b><br>・積極的な広報宣伝活動によるもの<br>・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 | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>・積極的な広報活動や利用者ニーズに沿った自主事業により利用者確保に努められていることに加え、利用者がまた来たくなくなるような丁寧な対応を普段から行えていることで利用者数の増加につながっていると考えます。 |

## (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                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 80件 | ①満足している<br>67件(%)<br>②どちらともいえない<br>9件(%)<br>③満足していない<br>4件(%) | ①良い<br>いつも気持ちのよい挨拶をしてもらっています。<br>②苦情<br>電球が消えたままでした。<br>③要望<br>トイレを洋式化してほしい。 |

## (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、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<br>評価 | 松江市<br>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                           | 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                 | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】<br/>大会運営に関わる情報を関係者間で共有し、臨時駐車場の確保や利用者動線の調整を行い、混雑緩和と安全確保に努めて、当日の運営がスムーズに進むよう配慮していた。これにより、利用者・主催者双方にとって安心できる運営体制を実現していた。<br/>公園施設においては、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。</p> <p>【課題、改善点等】<br/>施設内の備品管理において、劣化している備品については、計画的に入れ替えて運営上問題ないよう管理していただきたい。<br/>全体的に施設の老朽化が進んでおり、修繕必要箇所が多くなっているため、点検業務を適宜行い、利用者が安全に利用できるよう施設運営に努めていただきたい。</p> |
| 指定管理者 | C | <p>【優れていると評価した点】<br/>施設管理を安定して物的能力、人的能力に関して安全対策を十分におこなった。日常業務について仕様書通りの水準で実施した。</p> <p>【課題、改善点等】<br/>自主事業の実施に関して申請時に提案したなかで実施できなかった事業が1件あった。今後は、事業内容の精査と実施に当たっての広報活動の強化を行い実施可能な事業とする。</p>                                                                                                                                                                                            |

### 2. 施設利用の増減について

令和6年度松江総合運動公園の体育施設における利用者数は196,970人(対前年比96.3%)という結果となった。利用者数が減少したのは、12月～3月の期間、「東庭球場クラブハウス改築工事」により東庭球場の利用を停止していたことが主な要因である。

## (1) 収支状況の推移

(千円)

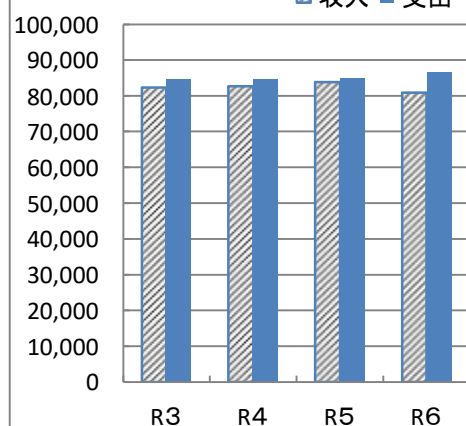
| 項目\年度 |         | R3      | R4      | R5      | R6      |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 施設の収支 | 収入      | 82,356  | 82,703  | 83,777  | 80,860  |
|       | うち指定管理料 | 51,277  | 50,380  | 50,864  | 51,571  |
|       | うち利用料   | 31,079  | 32,323  | 30,672  | 29,289  |
|       | 支出      | 84,388  | 84,409  | 84,809  | 86,528  |
|       | 差引      | △ 2,032 | △ 1,706 | △ 1,032 | △ 5,668 |

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      | 456,918 | 103,398 | 246,301 | 497,513 |
|      | うち市の修繕費 | 451,442 | 93,382  | 384,780 | 410,469 |

※利用料金制を採用

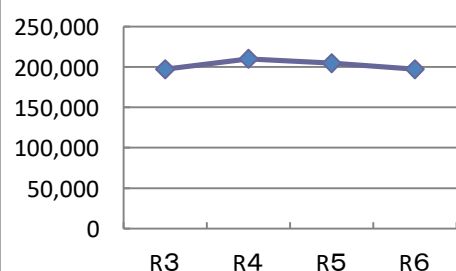
■ 収入 ■ 支出



## (2) 利用者の推移

(人)

| R3      | R4      | R5      | R6      |
|---------|---------|---------|---------|
| 196,875 | 210,124 | 204,475 | 196,970 |



### 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|------------------|--------|--------|-----------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | 陸上競技場利用者数        | 59,000 | 59,000 | 44,366    | 75.2%             | 75.2%             |
|        | 補助競技場利用者数        | 64,000 | 64,000 | 62,135    | 97.1%             | 97.1%             |
|        | 野球場利用者数          | 40,000 | 40,000 | 26,017    | 65.0%             | 65.0%             |
|        | 庭球場利用者数          | 61,000 | 61,000 | 56,262    | 92.2%             | 92.2%             |
|        | こどもスポーツ広場利用者数    | 8,000  | 8,000  | 8,190     | 102.4%            | 102.4%            |
|        | 自主事業の実施数         | 12     | 12     | 11        | 91.7%             | 91.7%             |
| アウトカム  | 成人の週1回以上のスポーツ実施率 | 65%    | 65%    | 42.8%     |                   |                   |
|        |                  |        |        | 達成度<br>平均 | 87.3%             | 87.3%             |

| 達成度に対する意見 | 指定管理者                                                                                                                                                           | 市                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <b>【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】</b><br>利用人数の減少は、東庭球場クラブハウス更新工事のため利用制限がありマイナス実績となった。<br>自主事業は、1件の実施ができなかったため、計画時点での取組み事業の精査を行い実施に対する事業内容の検討と広報活動の強化による取組みを行う。 | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>インターネット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近隣住民をはじめ、利用者への情報提供を積極的に行っていたが、各施設屋外施設であるため、天候(雨天・猛暑)や供用中止期間(冬季)にて全体的に利用者数が減となっていた。<br>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は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                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 89件 | ①満足している<br>64件(72%)<br>②普通<br>22件(25%)<br>③満足していない<br>3件 (3%) | ①良い<br>親切で丁寧な対応をしている。<br>②苦情<br>マナー(喫煙、ごみ、猫などに餌やり)を守らない人がいるため注意してほしい。<br>③要望<br>施設の老朽化が気になるため、修繕してほしい。 |

## (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の実施、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、よりよい公園・運動施設づくりに貢献した。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 令和6年度は、当初計画の12事業に対し11事業を実施。「スポーツ鬼ごっこ体験会」が参加者3人のため中止となった。参加人数は計1,631人で前年比較16人と増加した。要因としては昨年度に比べ新型コロナウイルス感染症の影響が薄まり、参加者数が若干数戻ってきたためだと思われる。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240人の利用があった。                                                                                                              |
| 実施状況 | ①てくてくウォーキング教室(年3回・185人) ②スローエアロビクス(毎週火曜日・202人) ③補助競技場無料開放(毎週火曜日240人) ④初心者のためのテニス教室・ナイターの部(年2回・219人) ⑤初心者のためのテニス教室・午前の部(年2回・209人) ⑥リフレッシュジョギングスクール(年2回・211人) ⑦自由広場整備事業及び園内環境整備(年1回・69人) ⑧マラソンスキルアップ練習会(2/15～3/9・34人) ⑨松江総合運動公園杯グランドゴルフ大会(年1回・109人) ⑩自動販売機設置事業<br>参加者少数のため中止 : スポーツ鬼ごっこ体験会(参加者3名) |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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           | 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                  | 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          | 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           | 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                                           | 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6年度分)

施設名 松江市宍道B&G海洋センター  
 指定管理者 株式会社SKSS  
 担当課 スポーツ課  
 指定期間 令和6年4月1日～令和11年3月31日

### 1. 総合評価

|   |   |                                                                                                                                                                                               |
|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>チラシ配布・フリーペーパーによる施設PRやプールイベントや体験会等の実施、マスコミ・ホームページを活用した情報発信など利用者数増加につなげる取り組みを積極的に行っていた。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>ターゲット層を定めた体験会の実施等今後も利用者数の増加に向けてPRを活動を継続して行っていただきたい。</p> |
|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |   |                                                                                                                                                             |
|-------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>お客様のニーズに合ったプール教室プログラムを研修の実施により、改善点を見つけ、見直し、新たなプログラムを提供できた。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>イベント等のチラシ配布を継続し、今後SNS等を積極的に活用し、教室のPRをしていきたい。</p> |
|-------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2. 施設利用の増減について

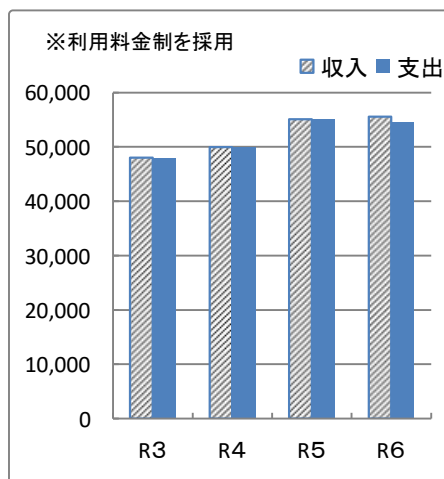
前年度より、減少しました。インフルエンザの流行でお客様の利用が減少したのが大きな原因。

#### (1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

| 項目\年度 |         | R3     | R4     | R5     | R6     |
|-------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収支 | 収入      | 48,021 | 49,992 | 55,044 | 55,500 |
|       | うち指定管理料 | 20,286 | 22,745 | 26,029 | 26,300 |
|       | うち利用料   | 27,735 | 27,247 | 29,014 | 29,197 |
|       | 支出      | 48,021 | 49,992 | 55,044 | 54,638 |
|       | 差引      | 0      | 0      | 0      | 862    |

上記以外の市の収入、支出

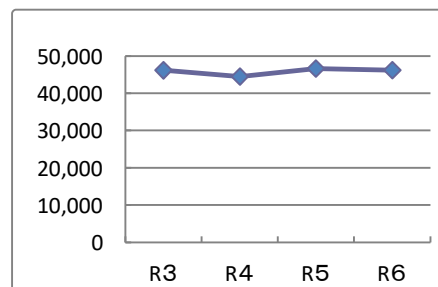
|      |         |       |       |        |       |
|------|---------|-------|-------|--------|-------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 0     | 0     | 0      | 0     |
|      | 支出      | 2,108 | 7,467 | 15,178 | 3,419 |
|      | うち市の修繕費 | 1,802 | 6,990 | 14,674 | 3,338 |



## (2) 利用者の推移

| R3     | R4     | R5     | R6     |
|--------|--------|--------|--------|
| 46,127 | 44,469 | 46,597 | 46,150 |

(人)



## 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

| 分類     | 指標               | A 基準値  | B 目標値  | C 実績値  | 目標に対する達成度 C/B | 基準に対する達成度 C/A |
|--------|------------------|--------|--------|--------|---------------|---------------|
| アウトプット | 年間利用客数           | 48,000 | 47,000 | 46,150 | 98.2%         | 96.1%         |
|        | プール利用客数          | 43,000 | 43,000 | 43,412 | 101.0%        | 101.0%        |
|        | トレーニングルーム利用客数    | 5,000  | 4,000  | 2,738  | 68.5%         | 54.8%         |
| アウトカム  | 成人の週一回以上のスポーツ実施率 | 65%    | 65%    | 50.0%  |               |               |
|        |                  |        |        | 達成度平均  | 89.2%         | 84.0%         |

| 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】<br>環境整備点検の実施や社員の施設に対する美化意識の向上。お客様のアンケートによるお声を聞き、より良い施設になるように社員一同が取り組む。 | 【達成度の原因・分析】<br>PR活動を積極的に行っており、プール利用者数の増加につながっている。 |

## (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                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24件 | ①満足している<br>21件(87%)<br>②どちらともいえない<br>2件(8.3%)<br>③満足していない<br>0件(0%) | ①良い<br>・SKSSに変わって社員の皆様が明るく、元気よくお声を下さって来るのが楽しみ。<br>・いつも和気あいあいと楽しんでいます。<br>・プールは健康に良いということを実感しています。<br>・気軽に皆様と談笑しながら体を動かす事が出来、ボケ防止にも良いと思っています。<br>②苦情 ・冬はプール室内をもっと暖かくしてほしい<br>③要望 ・ロッカーが新しくなると助かります。 |

## (4)住民サービス向上の事例

- ・地元野菜の販売の実施
- ・トイレ、更衣室へ花を飾る

## 3. 自主事業

|      |                                                          |
|------|----------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 地元野菜の販売は特に好評を得ている。イベントや体験会等新たな自主事業を計画し施設利用者の増加に努めてもらいたい。 |
| 実施状況 | ・自動販売機設置<br>・地元野菜販売<br>・スイミング用品のレンタル                     |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                                           | 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                    | 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                                     | 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                                        | C           | C         |
| 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6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 | A       | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○自主事業イベント以外の周辺地域で開催される各種イベント時に、施設内の夜間清掃など相互協力を図っている点について評価できる。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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、そのアンケート結果について比較や分析を適切に行い、利用者サービスの充実を求める。</li> </ul> |
|   | 指定管理者 A | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○広報の充実、施設機能とサービスの向上、特色ある自主事業の拡充により、STIC周辺地域の活性化と賑わい創出に取り組んだ。</li> <li>○SNSでの情報発信・動画配信、防犯カメラ設置による安全確保、ホール内スペースの有効活用など、サービス向上に努めた。</li> <li>○「STICしらかた楽市」「おとなの寺子屋」「体験教室」等の自主事業や、2階市民ギャラリーの新規開設(7月)により、幅広い層の来館と地域活性化に貢献した。</li> <li>○職員による軽微な修繕や日常点検を内製化し、業務効率化と経費削減を推進した。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○交流ホールの夜間利用が少ない点が課題であり、大型スクリーン化を活かしたコンサートや演劇、映画上映等、夜間利用を見込んだ企画の推進が必要である。</li> <li>○軽微な修繕や点検の内製化を進める一方、施設の老朽化に伴う大規模修繕への対応は今後の検討事項となり得る。</li> </ul>                                                     |

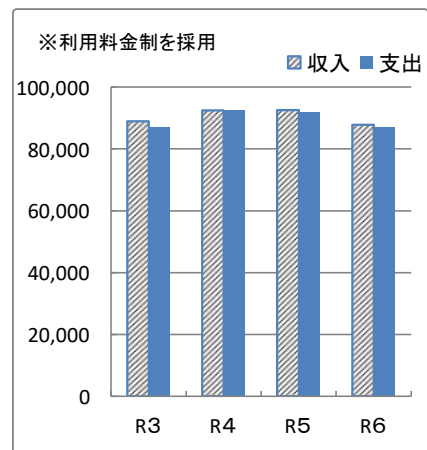
### 2. 施設利用の増減について

令和6年度の全施設合計利用者数は73,553人(前年度比111.5%、+7,573人)と大きく増加した。特に展示ブース(同149.6%、+1,727人)、市民交流広場(同147.7%、+2,554人)が伸びたほか、501・202・201研修室など貸室系施設の多くでも増加が見られ、自主事業やイベント開催の効果が表れたものと考えられる。一方、交流ホールは同96.9%(▲400人)とわずかに減少した。大型スクリーン化等の設備投資を行ったものの、夜間利用の少なさが影響し、年間の押し上げには至らなかったとみられる。今後はコンサートや演劇、映画上映等、夜間時間帯を含めた利用促進策の強化が課題である。また、和室3(同78.7%)、504講義室(同83.9%)も前年度を下回っており、利用ニーズの把握や広報強化による利用促進が必要である。

#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

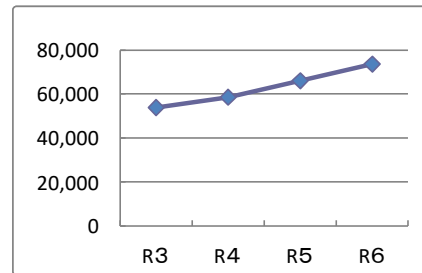
| 項目\年度        |           | R3     | R4     | R5      | R6     |
|--------------|-----------|--------|--------|---------|--------|
| 施設の収支        | 収入        | 88,978 | 92,463 | 92,526  | 87,818 |
|              | うち指定管理料のみ | 67,506 | 67,000 | 68,500  | 68,500 |
|              | うち利用料     | 9,726  | 11,182 | 11,237  | 11,717 |
|              | 支出        | 87,248 | 92,463 | 91,858  | 87,247 |
|              | 差引        | 1,730  | 0      | 668     | 571    |
| 上記以外の市の収入、支出 |           |        |        |         |        |
| 市の収支         | 収入(使用料)   | 5,390  | 5,373  | 5,600   | 5,072  |
|              | 支出        | 9,800  | 10,685 | 288,835 | 25,485 |
|              | うち市の修繕費   | 0      | 0      | 279,035 | 15,685 |



## (2) 利用者の推移

(人)

| R3     | R4     | R5     | R6     |
|--------|--------|--------|--------|
| 53,842 | 58,560 | 65,980 | 73,553 |



## 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|-----------------|---------|---------|-----------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | 年間施設利用料金(千円)    | 10,000  | 11,000  | 11,717    | 106.5%            | 117.2%            |
|        | 年間利用者数(人)       | 100,000 | 110,000 | 73,553    | 66.9%             | 73.6%             |
| アウトカム  | 新規の市民活動を生み出した件数 | 2       | 3       | 2         |                   |                   |
|        |                 |         |         | 達成度<br>平均 | 86.7%             | 95.4%             |

|           | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 市                                                                                                                                              |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 達成度に対する意見 | <p>【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】</p> <p>○しらかた楽市、おとなの寺子屋、体験教室などの自主事業の展開が、利用者数・利用料収入の下支えに寄与した。</p> <p>○利用者数は市及び指定管理者の目標値を下回っており、コロナ禍前水準への回復と目標達成に向けた一層の取り組みが必要である。</p> <p>○令和7年度の施設利用料改正を見据え、利用者数増加と利用料収入向上を両立させる施策の強化が求められる。</p> <p>○引き続き効果的な情報発信・広報により、新規利用者及びリピーターの獲得を図ることが課題である。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>○利用料収入・施設利用者数は令和5年度と比較すると、共に増加した。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響があった令和2年度から、利用料収入及び利用者数が毎年度増加しており、施設の利用促進を積極的に行っている点について評価できる。</p> |

## (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                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74  | ①満足している件(91.5%)<br>②ふつう件(%)<br>③満足していない件(8.5%) | ①良い<br>・職員の対応が丁寧・親切。予約・仮予約対応がスムーズ<br>・利用時間(夜10時まで)がちょうど良い<br>・清掃が行き届いており清潔<br>・案内表示がわかりやすい<br>・空き状況をネットで確認できて便利<br>②苦情<br>・鍵の貸出が利用10分前からで、準備時間が短すぎる<br>・予約可能時期が早い施設(1年前)と比べ、90日前は短い<br>・1、2階以外の洋式トイレが冷たい<br>・初めての来館者には表示がわかりにくい箇所がある<br>③要望<br>・Wi-Fi環境の改善要望<br>・多目的トイレへの手荷物置き設置 |

## (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引き続き実施。また、市内で作品発表の場を失っていた市民のニーズに応えるため、空きスペースとなっていた2階を市民ギャラリーとして開設し、芸術・文化活動の新たな発表の場を提供した。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 「STICしらかた楽市」や「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。インターネット接続サービスを自主事業で行っており、利用者のニーズに合わせた対応に努めている点について評価できる。 |
| 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<br>評価 | 松江市<br>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                                           | 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                    | 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                                         | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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。</p> <p>アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例会を年2回開催し、要望や苦情に対しては速やかに対応・改善を図り評価できる。</p> <p>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。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>使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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 指定管理者 | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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年度から開始した献茶業務を継続しました。</li> <li>・献茶業務スタッフの業務研修、マナー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。</li> <li>・「ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム」</li> <li>・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。</li> <li>・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)</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> |

### 2. 施設利用の増減について

R6年度の斎場使用者数は2,710件でR5年度(2,509件)の108.0%の使用者数でした。

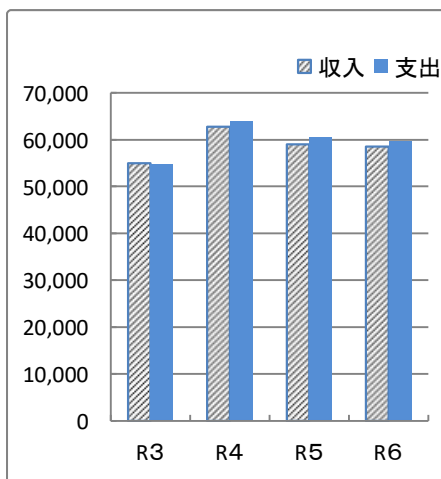
#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

| 項目\年度   | R3     | R4      | R5      | R6      |
|---------|--------|---------|---------|---------|
| 施設の収入   | 55,001 | 62,730  | 59,023  | 58,543  |
| うち指定管理料 | 54,999 | 62,730  | 59,023  | 58,543  |
| うち利用料   | 0      | 0       | 0       | 0       |
| 施設の支出   | 54,778 | 63,749  | 60,380  | 59,562  |
| 差引      | 223    | △ 1,019 | △ 1,357 | △ 1,019 |

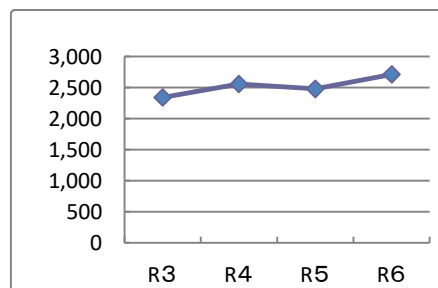
上記以外の市の収入、支出

|      |         |        |        |        |        |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 市の収入 | 収入(使用料) | 31,549 | 34,706 | 33,322 | 36,218 |
| 市の支出 | 支出      | 5,771  | 14,469 | 6,222  | 11,654 |
|      | うち市の修繕費 | 5,412  | 14,135 | 5,885  | 11,269 |



## (2) 利用者の推移

| (件)   |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| R3    | R4    | R5    | R6    |
| 2,339 | 2,553 | 2,474 | 2,710 |



## 【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 | 使用者数(件/年)        | 2,300 | 2,300 | 2,710 | 117.8%        | 117.8%         |
| アウトカム  | 使用者数アンケートの満足度(%) | 80    | 80    | 92    |               |                |
|        |                  |       |       | 達成度平均 | 117.8%        | 117.8%         |

| 達成度に対する意見 | 指定管理者                                                                                                                                                                                     | 市                                                                                                        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>【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】</p> <p>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寄与しました。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ました。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ました。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>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。</p> |

## (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                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 574 | <p>①満足している 532件(92%)</p> <p>②どちらともいえない 40件(7%)</p> <p>③満足していない 2件(1%)</p> | <p>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。清潔な施設で庭の景色が心を和ませてくれました。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。</p> <p>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。</p> <p>③要望 待合スペース以外にソファでくつろげる場所があると良かった。個室があった方がよい。</p> |

## (4) 住民サービス向上の事例

・正面玄関の待合ホールの天井雨漏り修繕を実施いたしました。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 自動販売機の設置、骨壺等の販売や新たに開始した献茶サービスなど使用者の利便性向上に取り組んでいる。引き続きサービスの向上に期待する。                                                                                                                              |
| 実施状況 | 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。<br>自動販売機の設置(2台)・骨壺等の物品販売<br>またR5年度からは、使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ています。<br>献茶業務スタッフの業務研修、マナー研修を実施し使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<br>評価 | 松江市<br>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           | 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           | 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6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     | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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。</p> <p>利用者アンケート調査による満足度も良好であり、利用者の要望を取り入れながら活動を行い、リピーターの利用者も増加した。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>より多くの利用者を増やしていくために、定員数の見直しや感染症対策の緩和等に検討して事業を行っていくよう検討すること。</p> <p>また、児童館まつりについて、今後開催が可能か協議を行うこと。</p>                                                                                |
| 指定管理者 | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>今年度も昨年度同様、開館中の感染防止対策を行った。また、HPや口コミで児童館を知って来館した新規の乳幼児親子の利用、地区の方の開館利用が増え、増加に繋がった。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、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。新規の親子が多かったため、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。昨年度の反省を活かし、児童館活動を長期休み等に設定したことで、参加がしやすく、活動に参加する人数が増加した。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>感染症拡大防止、新任の館長になった事で、体制が整わず、自主事業を行うことができなかった。</p> |

### 2. 施設利用の増減について

令和6年度年間利用者数 11,186人(対前年度比113%)  
 利用者の要望を取り入れたりHP等利用して活動の周知を行い、前年度より利用者が増加した。

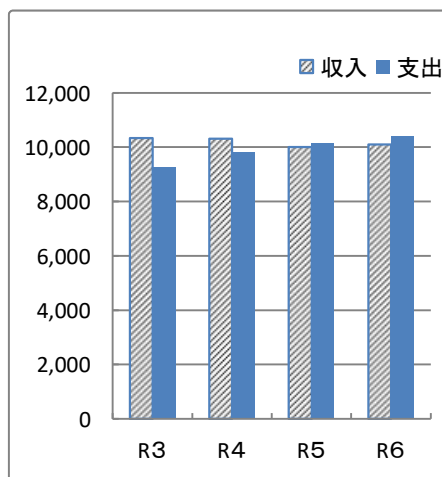
#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

| 項目\年度   | R3     | R4     | R5     | R6     |
|---------|--------|--------|--------|--------|
| 収入      | 10,328 | 10,307 | 10,009 | 10,100 |
| うち指定管理料 | 10,114 | 10,114 | 9,814  | 9,814  |
| うち利用料   | 214    | 193    | 195    | 286    |
| 支出      | 9,265  | 9,812  | 10,138 | 10,380 |
| 差引      | 1,063  | 495    | △ 129  | △ 280  |

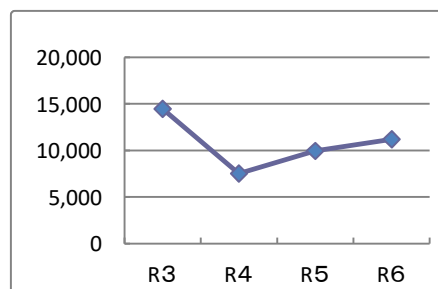
上記以外の市の収入、支出

|         |         |    |    |    |     |
|---------|---------|----|----|----|-----|
| 市の収入    | 収入(使用料) | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 支出      |         | 85 | 40 | 86 | 529 |
| うち市の修繕費 |         | 0  | 0  | 0  | 490 |



## (2) 利用者の推移

| (人)    |       |       |        |
|--------|-------|-------|--------|
| R3     | R4    | R5    | R6     |
| 14,463 | 7,525 | 9,938 | 11,186 |



## 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | ①延べ利用者数(人/年)                                                                                                                  | 14,700 | 16,000 | 11,186 | 69.9%             | 76.1%             |
|        | ②利用者アンケート満足度(%)                                                                                                               | 70     | 70     | 97     | 138.6%            | 138.6%            |
| 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<br>○将来の夢や目標を持っている<br>○学校に行くのは楽しいと思う<br>○今住んでいる地域の行事に参加している<br>○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  | 前年度以上  |                   |                   |
|        |                                                                                                                               |        |        | 達成度平均  | 104.2%            | 107.3%            |

| 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】<br>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】<br>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<br>件( %)<br>②普通<br>件( %)<br>③やや不満・不満<br>件( %) | ①良い<br>②苦情<br>③要望 |

## (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<br>評価 | 松江市<br>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                  | 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                    | 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  | 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                                          | B           | B         |

## 指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>地域行事や東西保育所の年長児交流を頻繁に行い、こどもたちが地域への親しみを持ち、就学への期待を高める機会を提供している。マニュアルの作成や職員間の意識共有により、こどもたちの安全管理を徹底している。保護者の保育所への入室が可能となり、所内でこどもたちについての情報共有や家庭支援を実施することで保護者との関係構築を図っている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>施設の老朽化もあり保護者アンケートでは、「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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>(美保関西保育所)<br/>         ・園行事をコロナ禍前の開催の仕方に戻し、全年齢で開催する良さを感じていただけるよう全職員で進めることができた。たくさんの保護者の皆様にご参加いただき大変喜んでもらった。<br/>         ・安全管理ではヒヤリハット用紙を活用し、その都度話し合い人的、物的環境を整えることで大きな事故や怪我等なく過ごすことができた。<br/>         ・美保関東・西育所の年長児の交流する機会や小学校との交流会なども以前より回数を増やし、就学に期待をもつことができた。<br/>         ・春、秋の季節には各年齢が園外保育で保育所周辺に歩いて散歩に出向き、季節の自然を感じながら体力づくりをしていった。<br/>         (美保関東保育所)<br/>         保護者の方々の理解と協力の下、引き続き予測不可能な事態に際して危機管理体制の構築に心掛けた。特に今年度は、大地震に伴い津波が発生した際の避難について、保護者にも園の考え方や避難場所、そして実際に保護者参加行事の際に津波避難が必要になったという設定で避難訓練も実施した。園だけでなく家庭も巻き込んで子どもの命を助けるための具体的なマニュアル作りをすることが出来、保育所側の『命を絶対に助ける』という理念のもとでの危機管理体制に理解をいただくことが出来たと感じている。<br/>         コロナ禍から抜け出して、子ども達の生活は、園も家庭もほぼ以前の生活に戻ったものの、コロナが収まった後、それまで影を潜めていたその他の感染症がひっきりなしに出てくるという状況となったため、保育所では様々な対策を継続して行っている。また、子どもたちが安心安全に保育所生活を送ることが出来るように、安全管理と危機管理を第一に考えて保育所運営を行ったことで、園内では感染症が拡大や蔓延することなく大変良かったと感じている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>(美保関西保育所)<br/>         ・大雨が降ると保育所前の川の水位がすぐに上がり、危険な状態で心配になることが多々あった。<br/>         ・6月に奉仕作業で草刈りをするその後、夏から秋にかけて園周辺(裏、保護者駐車場等)の草が伸びてくるが、気温が高くなかなか草刈りが難しい。<br/>         (美保関東保育所)<br/>         園舎の老朽化が加速しており、松江市さんに見に来ていただいたり、何度もお願いをしているが、市の予算が限られているということで、なかなか改修できない部分が多かった。(50万円内では不可能) 子育て環境日本一を掲げる松江市であるので、子どもの安心安全についてはとにかく一番重要であることを、今後も保育所側からの発信を続けていきたい。</p> |

### 2. 施設利用の増減について

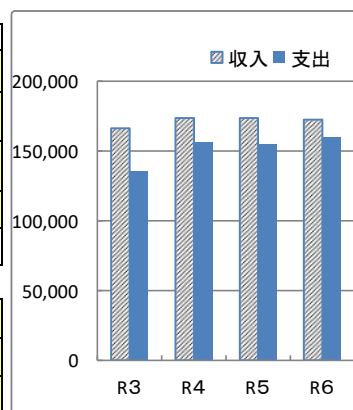
○美保関西保育所  
 ・入所児童数、延長保育及び一時保育の利用が減少している。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。

○美保関東保育所  
 ・入所児童数、延長保育及び一時保育の利用が減少している。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        |         | R3      | R4      | R5      | R6      |
|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 施設の収支        | 収入      | 166,421 | 173,745 | 173,656 | 172,492 |
|              | うち指定管理料 | 161,995 | 168,929 | 168,929 | 168,939 |
|              | うち利用料   | 233     | 172     | 194     | 128     |
|              | 支出      | 135,617 | 156,795 | 155,146 | 159,898 |
|              | 差引      | 30,804  | 16,950  | 18,510  | 12,594  |
| 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      | 2,401   | 24,632  | 2,800   | 12,863  |
|              | うち市の修繕費 | 2,401   | 3,610   | 2,800   | 12,863  |

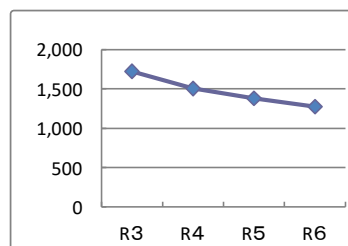


## (2)利用者の推移

(人)

| R3    | R4    | R5    | R6    |
|-------|-------|-------|-------|
| 1,725 | 1,506 | 1,381 | 1,275 |

※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    | 97    | 108.1%        | 108.1%        |
|        | 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    | 109.7%        | 109.7%        |
| 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    | 62    |               |               |
|        |                                   |       |       | 達成度平均 | 108.9%        | 108.9%        |

|           | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 市                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 達成度に対する意見 | <p>【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】</p> <p>(美保関西保育所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者の方からご意見を言っ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。</li> <li>・行事の他で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</li> </ul> <p>(美保関東保育所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・津波避難訓練を保護者会と協力して実施することが出来た。一緒に体験していただくことで、子ども達の安全や、万一の災害の際に、どのように命をまもっていくのかということを把握して、保護者と園全体で考えることが出来た一年となり、とてもよかった。</li> <li>・行事では、保護者の方々の満足度が高くなっているのを感じる。言葉だけでなく、保護者アンケートなどからもそれが分かる。日々職員が保護者の心に寄り添って、子育ての悩みなどを聞いており、またそれを保育所全体で共有して、職員が皆同じ方向を向いて保育をしていることを保護者が理解してくださっているのだと思う。</li> </ul> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>(美保関西保育所)</p> <p>保護者アンケートの結果では、「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。</p> <p>(美保関東保育所)</p> <p>保護者アンケートの結果では、「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。</p> |

## (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<br>西<br>世帯中<br>世帯<br><br>美保関<br>東<br>28世帯<br>中<br>19世帯 | 割合は、アンケート全12項目の平均。<br>①満足 西:81.1%、東:72.4%<br>②どちらかといえば満足 西:16.3%、東:26.3%<br>③どちらかといえば不満 西:0.8%、東:0.9%<br>④不満 西:0%、東:0%<br>⑤わからない 西:1.9%、東:0.4% | ①良い<br>いつもアレルギー除去食を提供してくださりありがとうございます。<br>②苦情<br>土曜保育の依頼の際、迎え時間を伝え遅い時間だと嫌な顔されることがある。<br>③要望<br>秋以降も散歩してほしい。 |

## (4)住民サービス向上の事例

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 3. 自主事業

|      |      |
|------|------|
| 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<br>評価 | 松江市<br>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<br>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<br>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<br>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<br>小学校や児童相談所との連携が適正にとられたか<br>地域の子育て拠点としての機能を発揮したか              | A           | A         |
| 給食<br>給食提供に関する組織体制が適正に整備されたか<br>適切な栄養バランスの給食が提供されたか<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>その内容を職員間で共有したか          | A           | A         |
| 安全・危機管理<br>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<br>児童の事故に対応する体制が確立されているか<br>適切な対応がなされたか                      | A           | A         |
| 健康管理・衛生管理<br>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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数、利用料収入ともに令和5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。</li> <li>・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。</li> <li>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も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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、連携予定企業との調整が困難であること、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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 指定管理者 | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期で4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。</li> <li>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。</li> <li>・西駐輪場においては、「駐車場管理システム」による出入口を自動化も浸透し、問題なくスムーズな運用を行っています。また、出口側の精算機の照明増設を行い、利用者の利便性向上に繋がりました。自動化によるクレームもなく良好に運営しています。</li> <li>・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対応ができるように努めました。</li> <li>・東西駐輪場に「防犯カメラ」を引続き、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」を図っています。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、希望スタッフ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。</li> <li>・駐輪場は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、全員マスクの着用など引き続き実行しています。</li> <li>・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ご利用者から喜んでいただきました。</li> <li>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。</li> <li>・東駐輪場出入口前の掲示板を利用し、自転車安全規則ポスター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。</li> <li>・職場環境の改善として、東駐輪場のトイレ詰まり(悪臭)の緊急修繕を行いました。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <p>自主事業のひとつである「レンタサイクル」については、コロナ禍収束後の今年度も連携予定企業様との企画が進展しませんでした。新たな自主事業(案)として昨年度同様案を再度トライしました。</p> <p>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再度ご提案しました。</p> <p>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。</p> |

## 2. 施設利用の増減について

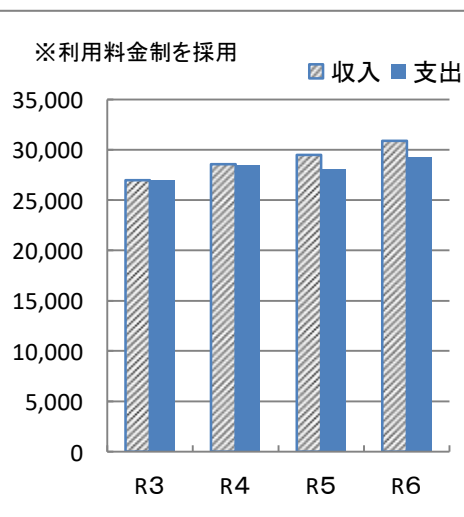
- ・利用件数は令和5年度比で674件増加している。利用料収入についても、令和5年度比で203千円増加している。
- ・指定管理者は、施設管理に関する自社のノウハウを活かして様々な取組を実施しており、利用者の満足度向上につながっている。

## (1) 収支状況の推移（自主事業を除く） (千円)

| 項目\年度   | R3     | R4     | R5     | R6     |
|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収支   |        |        |        |        |
| 収入      | 26,979 | 28,555 | 29,505 | 30,908 |
| うち指定管理料 | 21,122 | 21,651 | 22,409 | 23,609 |
| うち利用料   | 5,856  | 6,904  | 7,096  | 7,299  |
| 支出      | 26,979 | 28,433 | 28,036 | 29,214 |
| 差引      | 0      | 122    | 1,469  | 1,694  |

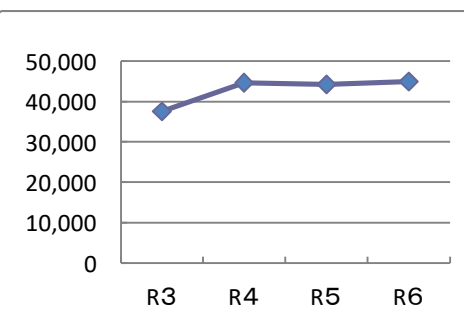
上記以外の市の収入、支出

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



## (2) 利用者の推移 (件)

|  | R3     | R4     | R5     | R6     |
|--|--------|--------|--------|--------|
|  | 37,516 | 44,649 | 44,256 | 44,930 |



### 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | ①年間利用件数(件)                                           | 48,000 | 48,240 | 44,930    | 93.1%             | 93.6%             |
|        | 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)<br>※基準値及び目標値を下回ること | 1,200  | 1,200  | 152       |                   |                   |
|        |                                                      |        |        | 達成度<br>平均 | 102.1%            | 118.2%            |

| 達成度<br>に対する<br>意見 | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 市                                                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>【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】</p> <p>①令和6年度の東西駐輪場の利用件数は、前年度比較1.5%増となりました。今年度はコロナが収束したことにより、イベントの実施などほぼ平常時になったこと、学校・部活も平常になり、前年度比較は増加したと考えます。</p> <p>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」を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。</p> <p>③前年度に続き基準値・目標値ともにはるかに達成しました。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。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>①は目標を達成できなかったものの、令和5年度比で674件増加していることから、十分に評価できる。</p> <p>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。</p> |

## (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                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49  | <b>【利便性】</b><br>①良い25件(51.0%)<br>②普通24件(48.9%)<br><br><b>【スタッフ対応】</b><br>①良い32件(65.3%)<br>②普通17件(34.7%) | ■“①良い”または“②普通”と回答した方の意見<br>「西駐輪場」<br>・出入口もよくわかる<br>・とても便利で使いやすい<br>・初めての利用でも便利<br>・スタッフ対応は丁寧で良い<br>・いつも挨拶されて気持ち良い<br>・問題ない(大半がこの意見)<br>「東駐輪場」<br>・広くて使いやすい<br>・駅から近くて使いやすい<br>・ライトも点いていて分かり易い<br>・スタッフの皆さん優しく、親切で良い<br>・分かり易く丁寧に説明してくれる<br>■要望<br>・レール隣との間が狭く、ハンドルや籠にあたることがある<br>・レールに止めるのは大変。線区画が増えるといいと思う |

## (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。<br>・タオル及び傘の無料貸出を継続している。<br>・レンタサイクルの導入については、コロナ禍収束後の今年度も連携予定企業様との企画が進展しませんでした。新たな自主事業(案)として昨年度同様案を再度トライしました。<br>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(株)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。 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                                           | 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6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       | <p>【優れていると評価した点】<br/>         長期間に渡り施設管理を行なってきたノウハウを活かし、施設周辺水域の定期的な巡回パトロールによる漂流物の除去や、施設内の点検・清掃の実施など、使用者の航行の安全と施設の適正管理に積極的に取り組んだ。解約者が一定数いる中で、昨年度を上回る契約者数・係留料を確保できたことは、評価できる。今後も経験を活かした適正な施設の管理・運営を期待したい。</p> <p>【課題、改善点等】<br/>         利用者の新規獲得に努めてもらっているため、利用者の安全対策についての研修や、個人情報保護の研修も併せて実施してもらいたい。</p> |
|   | 指定管理者 A | <p>【優れていると評価した点】<br/>         ・施設使用者の新規契約に積極的に努めた。<br/>         ・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。<br/>         ・冬期においては、季節風により契約者の出航回数が減少するため、艇の舳ロープ確認と修理などを行った。</p> <p>【課題、改善点等】<br/>         ・施設使用者への研修が十分に実施できなかった。</p>                                                       |

### 2. 施設使用の増減について

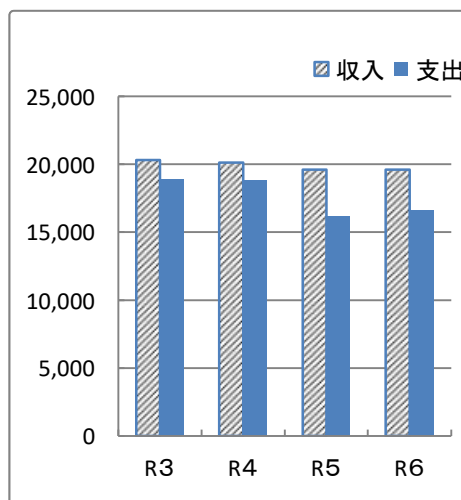
船の老朽化や使用者の高齢化等による一定の解約がある中で、年度末時点の使用者数は増加傾向が続いている。(※昨年度比+5人) 契約する船の大きさにより使用料が異なるため、使用者数の増加と使用料の増加は必ずしも一致しないが、昨年度に比べ約1,000千円プラスの収入となった。水域利用率は95%(195隻/204隻)と上限に近づいているが、一定の解約者が出ることを想定し、使用料収入を今後も維持していくためにも、水域利用率100%を目指し、新規使用者の獲得に努めていく必要がある。

#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

| 項目\年度 |         | R3     | R4     | R5     | R6     |
|-------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収支 | 収入      | 20,290 | 20,131 | 19,600 | 19,600 |
|       | うち指定管理料 | 19,557 | 19,508 | 19,582 | 19,582 |
|       | うち利用料   | —      | —      | —      | —      |
|       | 支出      | 18,881 | 18,798 | 16,156 | 16,588 |
| 差引    |         | 1,409  | 1,333  | 3,444  | 3,012  |

上記以外の市の収入、支出

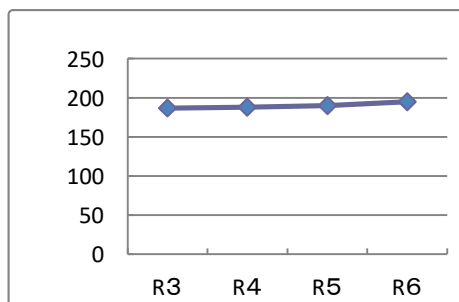
|      |         |        |        |        |        |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 21,696 | 21,473 | 21,022 | 22,023 |
|      | 支出      | 715    | 605    | 388    | 825    |
|      | うち市の修繕費 | 0      | 0      | 63     | 0      |



## (2) 使用者の推移

(人)

| R3  | R4  | R5  | R6  |
|-----|-----|-----|-----|
| 187 | 188 | 190 | 195 |



## 【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<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|--------|---------------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|
| アウトプット | 年間使用料               | 20,371,000 | 20,371,000 | 22,023,650 | 108.1%            | 108.1%            |
|        | 水域利用率               | 90         | 90         | 95         | 105.7%            | 105.7%            |
|        | 使用者アンケート            | 70         | 70         | 91         | 130.0%            | 130.0%            |
| 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<br>平均  | 114.6%            | 114.6%            |

| 達成度<br>に対する<br>意見 | 指定管理者                                                                                                                                                         | 市                                                                                                  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <b>【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】</b><br>・昨年と同様に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。<br>・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。 | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>長期間に渡り施設管理を行ってきたノウハウを活かし、施設周辺水域の定期的なパトロールや新規使用者獲得を積極的に実施したことが実績として出ていると考察する。 |

## (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                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20  | ①満足している<br>6件(32%)<br>②どちらともいえない<br>12件(59%)<br>③満足していない<br>2件(9%) | ①良い<br>・特になし<br><br>②苦情<br>・桟橋にある水鳥の糞をどうにかしてほしい。<br><br>③要望<br>・施設内に船の点検及び船底清掃場所を設けてほしい。 |

## (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6年度売上:277,585円                                                                                               |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                        | A           | 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               | A           | A         |
| 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           | 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         |
| 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          | 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                    | 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6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 | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>利用者数が工芸館民話館とも前年実績を上回る結果となった。また、計画実施にあたり、内容により専門家や有識者を配置し利用者の好評を得た。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>民話館の活用について、前年度実績を上回る利用があったが、イベント内容を検討し、さらに利用者を増やす工夫が必要である。</p> |
|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |   |                                                                                                                                                                                          |
|---------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定<br>管理<br>者 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>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。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>工芸館と民話館で来館者数に大きな差があるため、工芸館だけではなく、民話館にも立ち寄ってもらえるような工夫が必要である。</p> |
|---------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2. 施設利用の増減について

|                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>年間の施設利用者数は、前年度比194.6%の120,381人となり、指定管理者が設定した目標人数を達成した。今年度から工芸館入口に設置したカウンターにより工芸館入込数を集計しているため、利用者数が大幅に増加している。</p> <p>施設の設置目的に沿ったイベントを企画・実施し、利用者の増加に繋がったことについて評価できる。</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

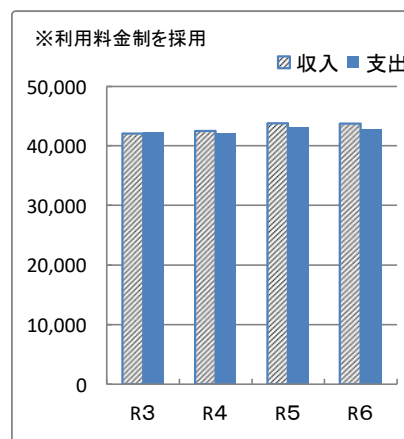
#### (1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

| 項目\年度   | R3     | R4     | R5     | R6     |
|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収入   | 42,073 | 42,519 | 43,808 | 43,719 |
| うち指定管理料 | 40,538 | 40,641 | 41,881 | 41,911 |
| うち利用料   | 1,535  | 1,878  | 1,927  | 1,808  |
| 施設の支出   | 42,309 | 42,108 | 43,116 | 42,772 |
| 差引      | △ 236  | 411    | 692    | 947    |

上記以外の市の収入、支出

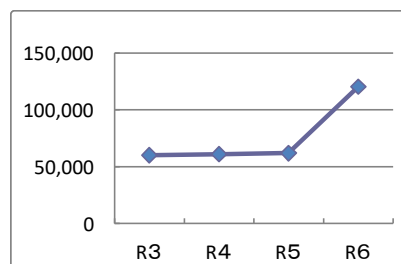
|      |         |        |       |        |        |
|------|---------|--------|-------|--------|--------|
| 市の収入 | 収入(使用料) | 58     | 78    | 170    | 104    |
| 市の支出 | 支出      | 32,563 | 4,212 | 41,881 | 42,474 |
|      | うち市の修繕費 | 1,582  | 1,693 | 0      | 500    |



## (2) 利用者の推移

(人)

| R3     | R4     | R5     | R6      |
|--------|--------|--------|---------|
| 60,003 | 61,052 | 61,832 | 120,381 |



## 【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)                                                                                                                                                                                                              | 55,871 | 62,832 | 120,381                                                                                 | 191.6%        | 215.5%        |
|           | ②モニタリングにおける顧客満足度(%)                                                                                                                                                                                                      | 70     | 70     | 97.9                                                                                    | 139.9%        | 139.9%        |
|           | 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                                                                                                                                                                                 | 企画・実施  | 企画・実施  | 企画・実施                                                                                   | —             | —             |
|           | ④新緑祭り(5月実施)(人)                                                                                                                                                                                                           | 2,500  | 3,000  | 3,776                                                                                   | 125.9%        | 151.0%        |
|           | ⑤夏祭り(7月実施)(人)                                                                                                                                                                                                            | 2,500  | 3,000  | 3,797                                                                                   | —             | —             |
| 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(%)<br>・出雲地方の歴史や文化について関心が高まった。<br>・学習の成果を活用したいと思う。<br>・生涯にわたって学習したいと思う意欲がある。                                                                                                                     | 70     | 70     | 94.5                                                                                    |               |               |
|           |                                                                                                                                                                                                                          |        |        | 達成度平均                                                                                   | 152.4%        | 168.8%        |
| 達成度に対する意見 | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                    |        |        | 市                                                                                       |               |               |
|           | 施設規模に見合った小規模イベントの実施を積極的におこなった。例年行っている内容に加えて、NHKの朝の連続ドラマ「ばけげ」にちなんで、「世界とつながる語りと秋茶会」、小泉八雲の怪談を中心とした語りイベント、森をフィールドに取り組む団体との協働イベントなど多岐にわたり取り組んだ。次年度は、指定管理期間満了となるので、次の管理者への引継ぎを念頭にさらなる施設の存在価値向上を目指し、より発信力を強化するとともに環境整備に取り組んでいく。 |        |        | 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、利用促進を図ったことにより目標値を達成することができた。 |               |               |

## (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                                                                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 164 | 回答件数164件<br>回答項目内訳<br>全2項目中<br>①満足している<br>280件(85.4%)<br>②どちらともいえない・未回答<br>42件(12.8%)<br>③満足していない<br>6件(1.8%) | ①良い<br>・親子で楽しめてよかったです。<br>・たくさんの文化をしくてよかったです。<br>②苦情<br>③要望<br>・駐車場が少ない |

## (4) 住民サービス向上の事例

出雲かんべの里の日常管理、自主イベント等を行ったことで、歴史・文化を学ぶことのできる場の提供と市民文化の向上に寄与したと考える。

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | <p>開館30周年記念事業として、県内の語り部6団体を招いた「山陰の民話を語る会」を開催し、地域の民話文化の継承と発信に寄与した。</p> <p>また、小泉八雲怪談出版120周年記念助成事業として選定された企画「夜の森で語る琵琶と八雲の世界」では、琵琶演奏と語り部による素語りを組み合わせた幻想的な演出により、八雲作品の魅力を表現した。多くの来館者を集めるとともに、民話館の魅力発信・PRにも大きく貢献した。</p> |
| 実施状況 | <p>予定していた自主事業を概ね実施できた。</p>                                                                                                                                                                                       |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>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                  | 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           | 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                    | 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  | 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           | A         |
| 松江市への報告                                        | B           | 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                                          | A           | A         |