公募施設 〈平成30年度分〉

松江市指定管理施設の評価結果

シートNo.	施設名
1	松江海洋センター
	秋鹿なぎさ公園
2	サンライフ松江
	松江市矢田体育館
3	松江総合運動公園
	【公園施設】
	松江総合運動公園
	【体育施設】
	松江市営陸上競技場
	松江市営補助競技場
	松江市営野球場
	松江市営庭球場
	こどもスポーツ広場（フットボール練習場）
4	松江市ゆうあい熊野館
	熊野高齢者交流サロン
	八雲屋根付き多目的広場
5	松江市京店カラコロ広場
	旧日銀松江匠工房
6	松江勤労者総合福祉センター
7	湖北ファミリー農園
8	城山公園
	小泉八雲記念館
	興雲閣
	武家屋敷
9	松江市自然休養村センター
	松江市豪農屋敷
10	松江市宍道ふるさと森林公園
	来待ストーン
11	明々庵
	赤山茶道会館
12	松江市多古鼻公園施設
13	松江市斎場
14	松江市立東津田児童館

シートNo.	施設名
15	松江市立美保関西保育所
	松江市立美保関東保育所
16	松江歴史館
	松江ホーランエンヤ伝承館
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	出雲かんべの里
19	松江市鹿島マリーナ

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の評価を行います。
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。
　仕様書のとおりの標準的な運営がなされている場合をBとします。

S：90点以上=非常に優れた管理運営が実施されている
A：80点以上=優れた管理運営が実施されている
B：70点以上=適切な管理運営が実施されている
C：70点未満=不適切な運営が見られ改善すべき点がある

評価表

分類	内容	具体的な審査項目	評価区分		
			A	B	C
A. 施設の効果の最大限の発揮と施設の効率的な管理	施設の効果の最大限の発揮について	利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	10	6	2
		利用促進のための計画が練られていたか（利用者数の増減により評価）	15	10	5
		利用促進のための計画が練られていたか（自主事業の実施状況）	15	10	5
		広報活動	5	3	1
	施設の効率的な管理が図られること	当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	10	6	2
B. 施設の管理を安定して行う物的能力及び人的能力	物的能力	業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	3	－	1
	人的能力	事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	3	－	1
		管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者（経験者）が確保されていたか	3	－	1
		利用者の安全対策（平常時・緊急時）についての研修等が十分に確保されていたか	3	2	1
		個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	3	2	1
	安全対策	災害等に備えた計画（被害の拡大防止措置など）が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	3	2	1
		緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	3	2	1
C. 日常業務の実施	清掃業務		3	2	1
	機械設備等の保守点検		3	2	1
	草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理		3	2	1
	松江市への報告		3	2	1
	労働安全衛生		3	－	1
	施設の巡視		3	－	1
	職員のマナー（服装・電話・窓口）		3	2	1
	備品の管理		3	2	1
	合計		100	（満点で）	

※この表は標準的な評価表です。審査項目は、施設によって項目の増減があります。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 （海洋センター） ○安全対策の強化や稼働率向上のため各種イベントを開催した。 ○中国ブロック大会ヨット競技において松江海洋センターが指導する海洋クラブが小・中・高校の部全てで優勝し、B&G財団より最高評価の「特A」評価と表彰された。 （秋鹿なぎさ公園） ○物品販売の少なさを情報コーナーで充実させ、「秋鹿よんさん市」の開催などで利用者満足度向上に重視し管理した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○秋鹿なぎさ公園は、自主事業の「手ぶらでBBQ」の利用が昨年度に比べ減少したこともあり、炊事棟利用者は減少した。そのほか、研修室利用者も減少している。PR等を積極的に行う必要がある。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○適切な人員配置を行い、設備点検を定期的に細部まで実施することで安全管理に努めた。 ○施設内設置のアンケートボックスのほかにも、定期的に利用者の意見を直接聞いたり集中アンケートを行い、対応した内容を施設内に貼り出す活動を行うことにより利用者満足度の向上を図った。 ○海洋センターにおいては、感謝祭など申請時に提案していなかった事業も引き続き開催し認知度アップに努めた。 ○なぎさ公園においては、マリンスポーツフェスタの開催時期を変更したことにより天候に恵まれ、たくさんのお客様で賑わった。 ○道の駅の機能として重要な物産販売「秋鹿よんさん市」を引き続き毎週開催し利用者満足度の向上を図った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化に伴い修繕箇所が増えてきているため、安全面に配慮しさらに点検を強化していく必要がある。

2. 施設利用の増減について

総括	○海洋センターは、自主事業のスポンジテニス教室の参加者増により、利用者数・利用料共に増加した。 ○秋鹿なぎさ公園は、炊事棟は天候不良によりキャンセルが多かったため減少した。研修室は定期利用団体が使用されなかったため減少している。舟艇は約3年ぶりとなるマリンフェスタの開催や、イベント開催が普段の利用にも繋がり、利用者数は増加した。

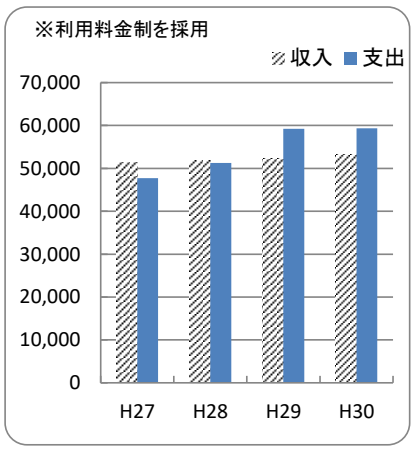
（1）収支状況の推移 （自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	51,443	51,889	52,286	53,191
	うち指定管理料	46,099	47,400	47,400	47,400
	うち利用料	5,344	4,489	4,886	5,791
	支出	47,748	51,246	59,255	59,371
	差引	3,695	643	△ 6,969	△ 6,180

上記以外の市の収入、支出

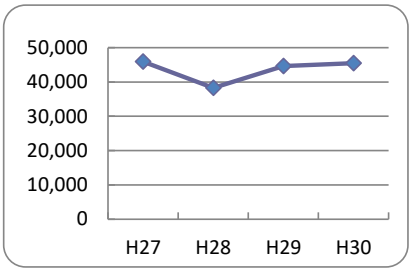
市の収支	収入（使用料）	0	0	0	0
	支出	0	28,998	1,255	1,692
	うち市の修繕費	0	28,998	1,255	725



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
45,930	38,272	44,626	45,490



【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	海洋センター利用者数	37,000	37,400	36,745	98.2%	99.3%
	秋鹿なぎさ公園利用者数	5,700	8,950	8,745	97.7%	153.4%
	自主事業の実施数	8	12	8	66.7%	100.0%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	8,490	6,029		
				達成度平均	87.5%	117.6%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○海洋センターはよりたくさんの市民に施設を知っていただけるよう感謝祭の開催やターゲットを絞った教室を継続して複数開催した。各事業の質の向上も図った。 ○なぎさ公園は自主事業で開催している手ぶらでBBQや物産販売「秋鹿よんさん市」が施設の機能を果たし認知度が上がってきている。	【達成度の原因・分析】 ○両施設とも継続して行っている事業の見直しを図ったり、新たな企画を行ったりしており、利用者の満足度向上に努めている。

（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
19件	①満足している 13件（ 68%） ②どちらともいえない 0件（ 0%） ③満足していない 6件（ 32%）	①良い 特になし ②苦情 ・体育館窓を開けると虫が入ってくる→網戸設置箇所を増やすことを検討。 ③要望 特になし

（4）住民サービス向上の事例

○地元特産品販売の実施（なぎさ公園）
○地元クリーン活動の実施・参加（海洋センター）

3．自主事業

総括	○両施設とも継続して行っている事業が定着しつつある。 ○また新たに事業を企画したりと利用者の満足度向上に努めている。 ○今まで以上にPRを図り、利用者数増加・満足度向上を図ってもらいたい。
実施状況	○松江海洋センターでは、小学生を対象としたなつやすみマリン教室や、フットサル交流会、ソフトテニス交流会をはじめ、学童軟式野球大会など各種スポーツイベントを開催した。秋には市民向けに無料スポーツ体験やカヌー体験ができる感謝祭を実施し、新規需要の獲得に努めた。 ○秋鹿なぎさ公園では定期的な地元特産品の販売市「秋鹿よんさん市」をはじめ、手軽にBBQを楽しめる「手ぶらでBBQ」を継続して行った。

4．特記事項

特になし

5．今年度の目標・課題

○海洋センターは稼働率アップのためホームページの充実やパンフレットを活用したPR活動を積極的に行っていく。また公民館など地域との連携を強化し、自治会や子供会会等へ直接営業活動を行っていく。
○秋鹿なぎさ公園は、現在の事業を継続しながらも、利用者のニーズや時代の変化を受け止め、利用者の満足度向上につながるようにレベルアップを図っていく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○利用者数は前年度比で8.4%、利用料収入は前年比9.7%の増となり目標値を上回った。 ○施設管理に必要な知識を習得するための研修会への積極的参加により、職員の資質向上が図られた。 ○施設の維持管理では日常の点検の徹底や、小規模修繕が計画的かつ効率的に行われた。 ○施設周辺の環境美化にも努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○サンライフ松江では施設収容人数に対し駐車場の台数が不足することがあるため、予約時に注意を払う必要がある。

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○利用料収入、利用者数が前年度に比し、5%以上の増加だった。 ○職員のスキル・資質向上を図るための研修会参加、資格取得を積極的に実施した。 ○災害時の被害防止に備え、施設点検や連絡体制の確認等を徹底した。 ○日常点検による修繕箇所の早期発見と綿密な修繕計画を作成し、効率的かつ充実的な修繕をした。 ○安心安全快適な施設提供を旨とし、開閉館前の施設点検整備を徹底した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化に伴う、早期に実施を要する大規模修繕箇所があること。 ○体育室照明を早期にLED化する必要があること。

2. 施設利用の増減について

総括	○全体の利用者数は前年度比で8.4%、利用料収入は前年比9.7%の増となり目標値を上回った。

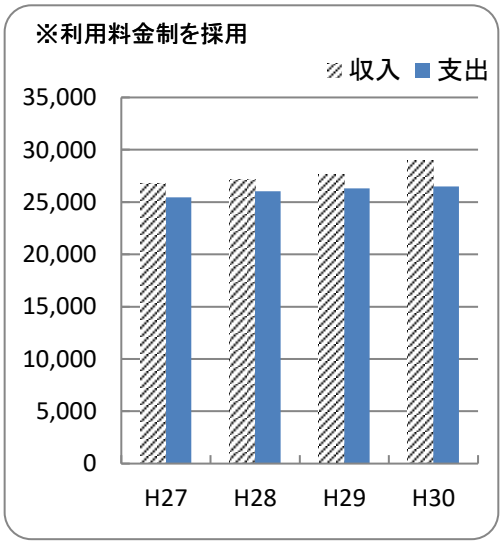
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入		26,762	27,147	27,661	29,010
		うち指定管理料	13,009	13,800	13,800	13,800
		うち利用料	13,753	13,347	13,861	15,210
	支出		25,465	26,020	26,323	26,502
	差引		1,297	1,127	1,338	2,508

上記以外の市の収入、支出

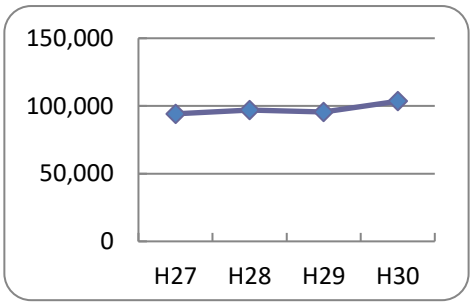
市の収支	収入（使用料）		0	0	0	0
	支出		81	648	5,609	91
		うち市の修繕費	81	648	5,609	0



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
94,187	96,896	95,436	103,486



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	サンライフ松江利用者数	48,000	52,500	64,705	123.2%	134.8%
	矢田体育館利用者数	37,000	38,000	38,781	102.1%	104.8%
	自主事業の実施数	11	11	14	127.3%	127.3%
ｱｳﾄｶﾑ	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	－	6,029		
				達成度平均	117.5%	122.3%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○SNSの活用や新聞広告など各メディアを通した幅広い広報宣伝活動を行った。 ○利用者サービスの向上を図るため、研修会等に積極的に参加し、スキルアップを図った。 ○利用に関する独自のアンケート調査を実施し、利用者の意見要望に応えるよう努めた。	【達成度の原因・分析】 ○各種教室・イベント等の周知方法として、新聞・HP・フェイスブック・松江市営バス内のビジョン広告・近隣地区公民館へ施設案内のチラシの配布依頼など行い、広報宣伝活動に力を入れた。 ○また、自主事業ではトップアスリートを招いたスポーツ講習会を開催するなどスポーツの魅力を伝える事業を開催した。 ○施設利用者数、利用料収入共に前年度の数値と目標値を上回った。

（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
23	①満足している 20件(87%) ②どちらともいえない 3件(13%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・すみずみまで、清掃してあり気持ち良く体操が出来ると嬉しく思う ②苦情 ・なし ③要望 ・なし

（4）住民サービス向上の事例

○サンライフ松江まつりや健康体操教室を通して、地域住民に親しんでもらえる事業を実施した。
○敷地内はもちろんの事、周辺道路等の美化推進活動を徹底的に行った。

3．自主事業

総括	○定期スポーツ教室では、健康維持増進、ストレス解消の場を提供した。トップアスリートを招き、バスケットボール、バレーボールの教室が開催され、小中学生にスポーツの魅力を伝えることができた。 ○文化教室では文化活動を通じて地域市民の交流が図られるとともに、知識・技術の向上を図る生涯学習の場が提供された。
実施状況	○申請時に計画されていた11事業と、申請時には計画されていなかった3事業が実施された。（実施事業：ﾊﾞﾚｰﾎﾞｰﾙ教室、ﾊﾞﾄﾞﾐﾝﾄﾝ教室、陶芸教室、園芸教室、書道教室、日本ﾄｯﾌﾟﾌﾟﾚｰﾔｰとふれあうｽﾎﾟｰﾂ教室、健康体操教室等）

4．特記事項

特になし。

5．今年度の目標・課題

「スポーツの振興及び文化の向上を図り、市民の心身の健全な発達に寄与すること」を設置目的にし、施設の管理運営に努める。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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MIしまね
担当課　　公園緑地課・スポーツ課
指定期間　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1．総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○体育施設は全体の利用者数、利用料収入ともに前年度を上回った。 ○大規模な大会の前には主催者と必ず事前協議を行い、円滑な大会運営ができるよう駐車場管理の徹底と、トラブル・苦情への早急な対応のため情報共有を図った。 ○日常点検を行い、施設の不良箇所の早期発見に努め、早期修繕を行った。 ○公園内の枯れ木や支障木の伐採、剪定を行い、利用者の安全確保と環境保全に努めた。 ○近隣地域の住民、市担当課で構成される連絡会議を開催し、情報交換と地域との連携強化を図った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○平成30年度から陸上競技場の利用区分を改定し、利用し易くなっているが利用の件数はあまり大きく伸びなかった。 ○施設の老朽化が進んでいるため、引き続きをこまめに点検・修繕などを行うこと。

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○住民や利用団体との連携 ・運動公園の環境整備を目的に地域住民にボランティアを募り、桜の植栽事業を行った。初めての開催だったがボランティアの方々の協力で無事100本の桜を植栽することができ、今後同事業を展開していく上で、大きな収穫となった。 ・12月に運動公園の近隣地域（古志原地区・乃木地区・大庭地区）の住民及び松江市の担当課に集まっていただき、安心・安全な公園の管理運営ができるよう情報交換を行い、地域住民との連携強化に努めた。（公園） ・2月には運動公園の施設を利用する競技団体及び松江市の担当課に集まっていただき、指定管理者からの連絡や競技団体からの要望など、適切な管理運営、大会運営ができるように情報の交換を行い、競技団体と連携強化に努めた。（施設） ○利用促進 ・野球場の内野グラウンド整備の質を高め、少々の雨天時でも利用できる環境を準備し、野球場利用の促進を図った。 ・毎月運動公園だよりを発行し、周辺地域住民（古志原・乃木・大庭・雑賀）にイベントや公園情報を提供した。 ○環境整備 ・公園内の施設から出る刈り取った芝くずや草、枝木を造園業者で堆肥化し、公園内の樹木へ施肥して樹勢の改善を図るとともに環境への取り組みを行った。（公園） ・夏季期間、利用者や観覧者等の熱中症予防のため、自動販売機の商品の補充を迅速に行った。また、野球場では自動販売機の増設を行った。（施設） ・仕様書の記載区域以外の松枯れ、支障木の伐採や剪定を行った。また、公園内の園路や散策道の落葉を随時清掃し、公園内の環境美化に努めた。 ○経費削減 ・日常点検を行い、不良箇所の早期発見に努め、小修繕は弊社で出来る限り対応し、経費削減を図った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用促進 ・平成30年4月から陸上競技場の利用区分が改定になり、利用件数の推移に注視していたが、前年とほぼ同件数となった。陸上競技場は、芝生の制限などあるためサッカーの利用が増加することは困難であるが、陸上競技は大きな制限をしていないため、陸上競技の学校関係者などに利用しやすくなったことを周知し、利用件数が増加するよう努めたい。

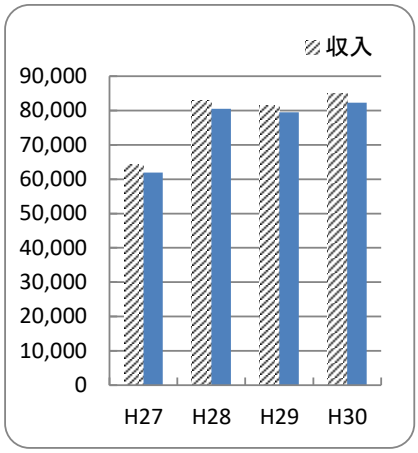
2. 施設利用の増減について

総括	○施設全体の利用者数としては、前年度比7%増の254,328人であった。施設毎に見ると、陸上競技場が2%増の63,703人、補助競技場が4.2%増の68,231人、野球場が16.3%増の45,229人、庭球場が10.8%増の68,830人、こどもスポーツ広場は5.1%減の8,335人であった。目標値に対する達成度は全体で95.7%であり100%を若干下回った。

(1)収支状況の推移

(千円)

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	64,334	82,877	81,578	85,052
	うち指定管理料	35,078	51,700	51,700	51,700
	うち利用料	29,256	31,177	29,878	33,352
	支出	61,892	80,532	79,478	82,292
	差引	2,442	2,345	2,100	2,760



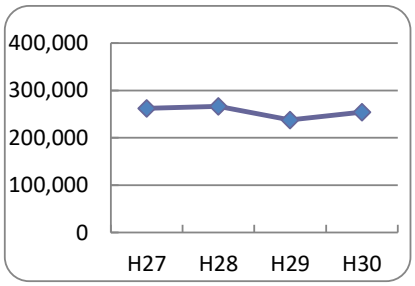
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	150	0	0
	支出	24,191	26,609	15,099	581
	うち市の修繕費	17,926	9,978	4,007	0

(2)利用者の推移

(人)

H27	H28	H29	H30
262,574	266,427	237,746	254,328



【参考】産出指標（アウトプット）・成果指標（アウトカム）の達成状況

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

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

A 基準値 ： 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
B 目標値 ： 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
C 実績値 ： 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	陸上競技場利用者数	40,000	54,800	63,703	116.2%	159.3%
	補助競技場利用者数	59,000	72,700	68,231	93.9%	115.6%
	野球場利用者数	29,000	58,600	45,229	77.2%	156.0%
	庭球場利用者数	55,000	63,400	68,830	108.6%	125.1%
	こどもスポーツ広場利用者数	9,000	10,600	8,335	78.6%	92.6%
	自主事業の実施数	12	30	30	100.0%	250.0%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	7,000	6,029		
				達成度平均	95.7%	149.8%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○平成30年度の全施設利用者数は254,328人で、平成29年度に比べ16,582人増加し、利用人数は基準値を達成したが、目標値は僅かに達成できなかった。 ○平成30年4月の料金改定の影響から、利用者数の減少が心配されていたが、利用者数は、5施設全体で平成29年度より約7%増加した。特に野球場は前年より約16.3%増加し、庭球場は前年より約10.8%増加した。野球場が増加したのは、高校野球の大会数（春、夏、秋）多かったことや、4月から利用料金改定にともなう利用時間区分の変更で短時間での利用がしやすくなったことがあげられる。占用利用件数が前年度より約35.3%増加したことに表れている。また、雨天などに恵まれ、天候によるキャンセルが少なかったことも利用者数の増加につながった。 ○陸上競技場、補助競技場、庭球場についても、個人利用、占用利用を含めると施設の利用率は評価できると思われるが、今年も空き情報をインターネットによる提供や自主事業などをとおして新しくスポーツを初める機会を提供するなど、施設利用の増加につなげたい。特に野球場は、利用時間の区分が利用者の立場に立ち行われ利用しやすくなったことを、学校や、団体などへ周知を進めていく。また、野球の関係者とこどもを中心とした自主事業を考えていきたい。	【達成度の原因・分析】 ○大規模大会等の前には事前に主催者と協議を行い、円滑な運営に努めた。また、自主事業の実施の際にも各関係団体と連携し、チラシやHPを利用して周知を図り、新たにスポーツを始める機会を提供した。 ○H30年度は天候にも恵まれ、キャンセルが少なかったことも利用者数の増加要因としてあげられる。

（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
64	（公園施設清潔など） ①満足している 37件(58%) ②どちらともいえない 7件(11%) ③満足していない 20件(31%)	①良い ・雑木や松枯れが少なくなり、景観が良くなった。 ②苦情 ・園内の路面が根上りで盛り上がり危ない（対応）黄色線を引き、注意看板を設置 ・東屋から錆びが落ちてくる。弁当が食べれない（対応）担当課に修繕を要望 ③要望 ・トイレを洋式にしてほしい、増やしてほしい・ベンチを増やしてほしい・バスケットゴールを増やしてほしい
76	（体育施設職員対応） ①満足している 50件(66%) ②どちらともいえない 24件(31%) ③満足していない 2件(3%)	①良い ・陸上競技場の芝生が綺麗になった。 ②苦情 ・テニスコートのブラシが壊れている（対応）令和元年6月に交換陸上競技場の器具庫の備品が多く狭い（対応）整理整頓を随時行い、置き場を明示する。 ③要望 ・プロでもできる野球場にしてほしい。 ・陸上競技場のトイレが少ない。しかも古い。

（4）住民サービス向上の事例

○陸上競技場は、日没で退場となっている時間を年間を通じて繰り下げるなど、利用者のニーズに応えたサービスを実施している。
○市民がスポーツの出来る機会を増やし、施設の稼働率を上げるため年末年始（休館日12月31日、1月1日）各施設を開場した。
○市民が桜の花や木陰のもとで集う憩いの場を整備するために、地域住民のボランティアと協働で、公園内に桜の木を植栽した。
○ウォーキングやジョギングを安心・安全にできるよう照明灯付近の支障木の伐採、フットライト周りの除草を行った。
○公園の芝生区域で市民が楽しむことが出来るよう企業ボランティア（MAボランティア）などと協働で草刈り作業を行った。

3．自主事業

総括	○自主事業では健康増進部門、運動能力向上部門、市民参加型イベント部門、その他部門で30事業が計画された。これら事業を円滑に実施するため各関係団体と連携し、また、市内小学校へのチラシ配布や近隣公民館での回覧、市報や運動公園HPにより周知を行った。参加者は延べ3797人と前年度を142人上回り、施設の活性化につなげられた。
実施状況	○申請時に予定していた自主事業の30事業のうち4事業が実施できず、予定に無かった4事業を新たに実施し、30事業を実施した。（実施事業：ｷｯｽﾞ＆ｼﾞｭﾆｱﾃﾆｽ教室、ｼﾞｮｷﾞﾝｸﾞ教室、てくてくｸﾗﾌﾞ＆ﾉﾙﾃﾞｨｯｸｳｫｰｷﾝｸﾞ、ﾏﾗｿﾝｽｷﾙｱｯﾌﾟ練習会、TENNIS PLAY＆STAYﾌｪｽﾀ、松江総合運動公園「宝くじ桜」植栽事業等を実施。

4．特記事項

特になし。

5．今年度の目標・課題

○「より地域に根ざし市民を元気に」をテーマにサービスを拡大し、利用者を増加させる。
○老朽化している施設が多いため、点検・修繕などを行い安全に利用が出来るよう努め、突発的な修繕等があった場合に迅速な対応が図れるよう連携強化する。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　　松江市ゆうあい熊野館・熊野高齢者交流サロン・八雲屋根付き多目的広場
指定管理者 株式会社さんびる
担当課　　観光施設課・健康政策課・スポーツ課
指定期間　平成29年4月1日～令和2年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○利用者アンケートの結果、「満足」の割合が8.5%上昇(12.8%%増)し、「不満」の割合が2.3%下降(49.8%減)した。利用者の声に耳を傾け、改善を積み重ねていった成果である。 ○また、施設の日常的な維持管理についても高い水準を保っており、評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ○前年度よりも利用者数を増加させた一方で、収支が悪化する結果となった。 ○3年間の指定期間の最終年度となる来年度は、利用者数の増加と客単価の上昇による収支改善が両輪となって好循環を生むように取組を進めていく必要がある。
指定管理者	B	【優れていると評価した点】 ○毎月、アンケート結果を施設会議で協議し、お客様の要望を出来る限り実施した。 ○入湯施設では、以前から要望の多いドライヤーの増設と露天風呂の夏季対策で日除けを設置した。入浴と食事のセットプランを始め、周知と共に利用が増え好評だった。 ○宴会では、四季折々の宴会プランを作成し、八雲町内を中心に戸別訪問などの営業活動を行った。 ○自主事業ではグラウンド・ゴルフ大会を5回開催し、市内外から参加者があり、当日の食事処利用と後日宴会などでも利用をいただき施設利用の増進に貢献した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化は否めない。日常の点検を徹底し、快適な施設の提供に努めると共に、今後に向け随時更新の検討が必要である。

2. 施設利用の増減について

総括	○利用者数は、宴会施設が対前年度比88.6%、宿泊施設が同96.7%、入浴施設が同101.5%、食堂施設が同114.9%、合計で102.3%であった。 ○全体として利用者数は増えているが、客単価の高い施設の減少が響いて、指定管理業務の収支差損は昨年度から4,560千円(15.2%)悪化した。 ○一方で、自主事業については、売店の位置の変更・売場面積の拡大の効果により、収支差益が同じく567千円(12.0%)伸びた。

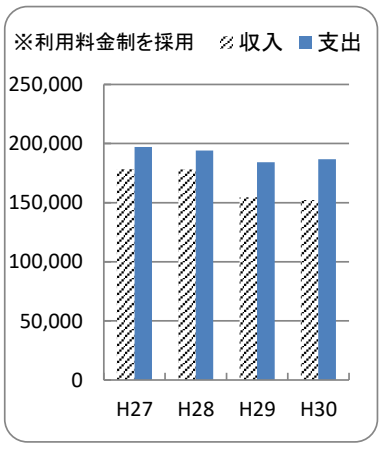
(1)収支状況の推移

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	178,351	178,166	154,446	152,145
	うち指定管理料	7,300	18,249	18,550	17,307
	うち利用料	171,051	159,917	135,896	134,838
	支出	197,137	194,109	184,314	186,698
	差引	△ 18,786	△ 15,943	△ 29,868	△ 34,553

上記以外の市の収入、支出

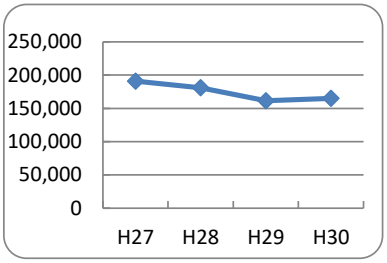
市の収支	収入(使用料)	1,017	1,109	974	1,141
	支出	13,753	7,392	10,999	6,245
	うち市の修繕費	11,142	5,974	9,014	2,360



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
190,960	180,855	161,506	165,208



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	利用者数（宿泊施設）	4,700	5,200	3,613	69.5%	76.9%
	利用者数（入浴施設）	131,100	146,000	131,444	90.0%	100.3%
	利用者数（食堂施設）	26,100	28,800	22,178	77.0%	85.0%
	利用者数（宴会施設）	9,300	10,350	7,973	77.0%	85.7%
	利用者数（多目的広場）	500	580	999	172.2%	199.8%
	①～③達成度の平均				97.2%	109.5%
ｱｳﾄｶﾑ	八雲地区の年間観光入込客数	477,000	497,500	494,483		
				達成度平均	97.2%	109.5%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○入浴・食事のセット券を実施し、周知と共に利用が増え、入浴と食事処両方の利用増に寄与した 。 ○今後、八雲町の食材を活かした料理を考案し、提供に向け検討していく。	【達成度の原因・分析】 ○圏域の観光入込客数や宿泊客延べ数が減少傾向にある一方で、設定した目標値が相当高いものであったことが考えられる。 ○また、松江市内や出雲市内で宿泊施設の新規オープンが相次いでいる中での競争力の相対的低下が影響していると思われる。 ○指定管理者も述べている通り、食など地元固有の体験等を取り入れた差別化を図る必要がある。

（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
464	①満足している 351件(75.6%) ②どちらともいえない 102件(22.0%) ③満足していない 11件(2.4%)	①良い ・入浴の受付がレセプションに統一され更に対応がよくなった。 ②苦情 ・施設・設備に対する苦情等 ⇒ 優先順位を付けて順次対応している。 ③要望 ・ドライヤーの数が足りない 【対応】男女各1台増備した。 ・露天風呂の日射しが暑い【対応】着脱式の日除けを設置した。

（4）住民サービス向上の事例

○アンケートを通じた要望に応える形でドライヤーの増備、日除けの設置を行い、快適性の向上を図った。
○入浴と食事のセットプランを企画し、利用者の利便性の向上を図るとともに、利用促進につなげた。

3. 自主事業

総括	○グラウンドゴルフ大会や収穫祭が恒例の事業として地元に定着しており、多数の参加を得て、施設の利用者数向上に寄与している。これを、入浴・食堂・宴会施設の利用に拡大し、利用者数・利用料金収入の向上につなげてもらいたい。
実施状況	○グラウンドゴルフ大会　年3回開催 ○来て！見て！やくも収穫祭への出店 ○ロビーを利用した地域住民の作品展示会の実施

4. 特記事項

特になし。

5. 今年度の目標・課題

○現在の指定管理者の指定期間2年目となり、利用者数については減少傾向に歯止めをかけることができ評価できる。
○一方で、利用料金収入は前年度より1,000千円超の減少となっており、客単価の低下が生じている。
○利用者数の増加を図るための営業活動を継続するとともに、高付加価値のプランの造成等、収支改善に向けた取組を行うことも必要と考える。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　　松江市京店広場(カラコロ広場)・旧日銀松江匠工房(カラコロ工房)
指定管理者 特定非営利活動法人松江ツーリズム研究会
担当課　　商工企画課
指定期間　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○5月、7月に新店舗が相次いでオープン。空店舗が無くなり賑わい創出が図れた。 ○建物が昭和13年築のため老朽化が目立ち修繕箇所が増加してきているが、迅速かつ適切に対応していた。また直接施工で修繕実施するなど経費削減努力が継続して実施されていた。 ○テナント会をはじめ、施設内テナントとの意見交換を随時行っていた。 ○アンブレラスカイ、カラコロキッズランドをはじめ、様々なイベントを実施し、年間通して積極的な宣伝・広告を行っていた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○来館者数の減少。カラコロ工房・カラコロ広場の相乗効果を意識した取り組み意識がやや欠けていた。 ○駐車場の苦情が多く、今後対策が必要。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○アンブレラスカイ(観光協会:縁雫月間 6・7月)、山陰初mt store at Karakoroなどの人気イベントを誘致できた。 ○テラスを利用した初開催の子供イベント「カラコロキッズランド」にふわふわドームや水中を歩くアクアボールを設置した。 ○昨年度の空店舗は5月、7月に新店舗を開店することが出来た。(ナクリア・蒼の音) ○テナント会とカラコロオリジナルうちわを製作し、交通局、堀川遊覧、境港管理組合等に配布し、特典を付け夏の誘客対策を行った。 ○不昧公200年祭には松江保健所に営業許可申請し、土日限定お抹茶体験を開催した。 ○テナント会と共に誘客策として季節に応じたテラスの飾りを行なった(ハロウィン・桜・願いのリース他。) ○情報発信・PRは昨年度導入したSNSを駆使し継続利用を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○入館者数の減少。 ○駐車場に関する苦情(点字ブロック上への駐車)。

2. 施設利用の増減について

総括	○カラコロ工房の年間来館者数は322,558人(前年対比88．4%)と前年を下回った。カラコロ広場については、利用回数69回(前年対比125%)と前年を上回った。広場の利用回数が増えているため、今後は広場との相乗効果により工房の来館者数も増加に転じることを期待したい。 ○経営については、収入減少傾向あるものの、培ってきた経営経験が大きく寄与し、近年安定推移を維持している。

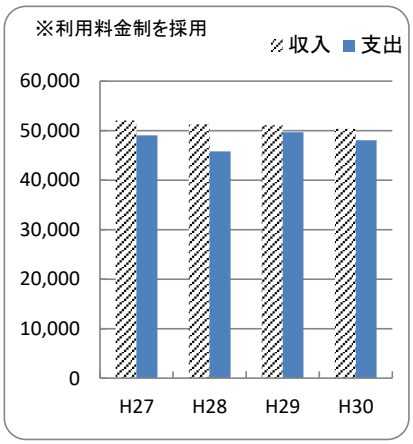
(1)収支状況の推移 （自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	52,019	51,312	51,067	50,334
	うち指定管理料	32,179	31,500	31,500	31,000
	うち利用料	15,432	15,367	15,332	15,062
	支出	49,060	45,815	49,664	48,039
	差引	2,959	5,497	1,403	2,295

上記以外の市の収入、支出

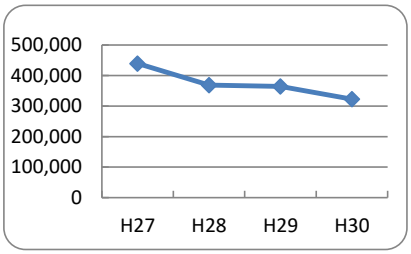
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,200	1,637	1,536	30,429
	うち市の修繕費	1,113	789	1,229	30,018



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
439,500	368,609	364,686	322,558



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	カラコロ工房来館者数（人/年）	335,000	390,000	322,558	82.7%	96.3%
	カラコロ広場利用件数（人/年）	50	80	69	86.3%	138.0%
	利用者アンケート満足度（%）	70%	80%	69%	86.3%	98.6%
ｱｳﾄｶﾑ	中心市街市の活性化、賑わい創出	未設定	—	—		
				達成度平均	85.1%	111.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○HP変更後で閲覧回数も前年超えし、Googleビジネスページ検索も好調な結果となったが、来館者数は大きなイベント時は多くなるものの、平日の客数減少が目立つ。 ○広場の利用は京店商店街にも協力を得ながらの利用促進の効果があった。 ○アンケートは今年度途中から記入項目を限定し、用紙の変更を行った。満足度は未達の状況だが、お店の対応、清掃状況は好評価を得た。 ○情報誌、ﾌﾘｰﾍﾟｰﾊﾟｰから工房の問合せも多かった。 ○集客の見込めるイベント計画、誘客の立案が課題。	【達成度の原因・分析】 ○カラコロ工房の年間利用者数は平成27年度の439,500人をピークに減少が続き、平成30年度も目標に届かなかった。定例化しているイベントだけでなく、様々なイベントを企画・実施し、その費用対効果を基に来館者数の増加を目指す取り組みに課題が残った。 ○・カラコロ広場利用件数は目標件数に届かなかったものの、前年利用回数55回を上回る69回の利用があり、広場でのイベント開催に向けた取り組みが認められる。 ○利用者アンケートについては、アンケート用紙の変更により前年回答者数41名から107人へ大幅増加しており、多くの意見が聞けるよう改善がなされている。しかしながら満足回答は減少しており、多くの意見をどう取り入れ、満足回答へ繋げるかが課題となっている。

（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
107	①満足 74件(69%) ②普通 30件(28%) ③不満 3件(3%)	①満足（抜粋） ・体験教室楽しかった・いごこち良かった。どの店もスタッフの雰囲気が良い。 ・接客態度が良く、笑顔が素敵、説明が丁寧。ゴミもない、もっと市民に広げて色いろなイベントをつくって欲しい。 ②普通 ・小さい子が体験できるものがもっとあると嬉しい。遊ぶ所がない、遊ぶイベント。 ・歴史的沿革からも記念貨幣の展示があると良い【対応】一部記念貨幣画像を展示した】 ③不満 ・駐車場が少ない。祝日に来たのにお店があいてなくてショック。

（4）住民サービス向上の事例

○カラコロ工房・広場で開催するイベント等を周辺商店街と協力して行うことで、地域の賑わい創出に寄与した。（特産市、こっころサンデー、カラコロ春まつり、秋まつり　等）
○周辺住民の方には主催イベントへの参加のお願いと騒音等のお詫びを都度行なった。

3．自主事業

総括	○「和菓子づくり体験事業」と「工芸品販売事業」を実施。 ○和菓子づくり体験事業は、HPで実際に体験する毎月の和菓子を画像掲載したことで認知度もあがり好評を得ている。また、利用者の体験時間等の要望に柔軟に応えているなど、工夫が図られている。 ○工芸品販売事業は、平成25年度の売上をピークに減少基調。また、一時期人気のあったピンクポスト関連商品も低迷している。メインターゲットを絞るなど、新たな商品開発を含め対策が必要。
実施状況	○「和菓子づくり体験事業」・・・水曜定休日を除く毎日実施。 ○「工芸品販売事業」・・・毎日実施。

4．特記事項

○昨年度の空店舗2軒は入店済（広場　蒼の音）（工房　ナクリア）
○一部を除き、空調設備更新工事を行った（市の支出）

5．今年度の目標・課題

○カラコロ工房来館者累計700万人やカラコロ工房開館20周年を控える中、来館者数の回復が一番の課題である。テナントの空店舗が無くなったことから、今まで以上にテナント及び周辺商店街と協力して施設運営を手掛ける必要がある。
○前年度は多くの情報発信を行った結果、HP等の閲覧回数は大幅に増加。今後もSNSを利用し、施設の魅力をより多くの方に届け、実際に足を運んでいただく結果となることを期待したい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　松江勤労者総合福祉センター（松江テルサ）
指定管理者　株式会社さんびる
担当課　定住企業立地推進課
指定期間　平成29年4月1日～平成31年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に努めた点については、評価できる。特に、施設の修繕に係る応急や協議等に協力した点について評価できる。 ○ホームページのリニューアル（携帯電話・スマートフォン等での閲覧がより見やすくなった。）を実施し、情報発信に努めた点について評価できる。 ○アトリウム活用のため自動車展示等を実施し、アトリウム利用のPRに繋げた点について評価できる。 ○冬季に高速バス利用者の方のためにテルサの開館時間を早めるなど、常に利用者のサービス向上に取り組む姿勢は評価できる。 ○アンケート結果で「満足・まあまあ満足」の割合が2年平均約88％であり、利用者の満足度も良好である。 【評価できない、または改善すべき点】 ○引き続きシャラビジョンやホームページ等を活用した情報発信の強化に努め、特にアトリウム、ドームシアターを活用した自主事業やスポーツクラブ事業の充実により、施設全体の利用促進につなげる必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○建物・設備の不具合を発見した際には、担当課と連携し迅速に改修を進める等、施設の安全確保に努めた。 ○松江市交通局の委託事業として市営バス定期券販売等を継続し、市民サービス向上に努めた。 ○ホームページを全面リニューアルし、スマートフォン等でも見やすいものにした。 ○館内の携帯電話通信状況を改善し、地下でも携帯電話がつながりやすくした。 ○アトリウムでのクラシックコンサート、自動車展示等、新たなイベントを受け入れ、賑わい創出に繋げた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○無線LANの要望が増えてきているので、館内ネット環境を改善していきたい。 ○館内の照明が暗いため、省エネと併せてLED化を進めていきたい。

2. 施設利用の増減について

総括	○会議室等の貸館利用者数は、平成30年度151,273人で対前年度比15,208人の増（11.2％増）となった。事業計画書の目標値である利用者数146千人を大幅に超えたことは評価できる。 ○利用料収入は102,780,358円と対前年度比567,597円の増（0.6％増）とった。前年とくらべ微増の収入となったことは評価できる。

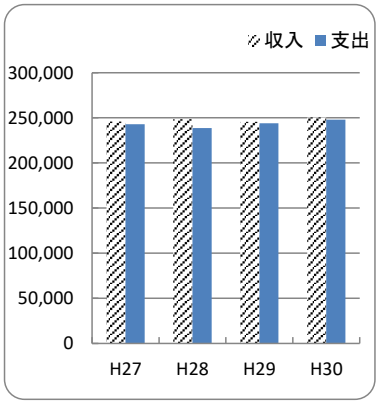
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	245,789	248,439	245,556	250,311
	うち指定管理料	100,000	100,000	100,000	102,000
	うち利用料	100,637	107,966	102,211	102,824
	支出	242,990	238,779	244,123	248,079
	差引	2,799	9,660	1,433	2,232

上記以外の市の収入、支出

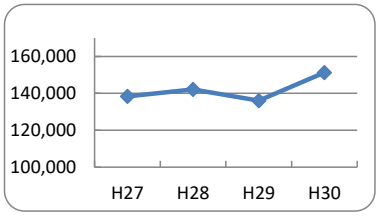
市の収支	収入（使用料）	8,927	9,151	9,438	8,641
	支出	0	29,664	12,356	38,319
	うち市の修繕費	0	29,664	12,355	38,319



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
138,310	142,134	136,065	151,273



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	①年間施設利用料金	94,630,000	101,933,000	102,823,548	100.9%	108.7%
	②年間施設利用者数	138,000	142,000	151,273	106.5%	109.6%
ｱｳﾄｶﾑ	雇用情勢の改善	年度平均の有効求人倍率（松江管内）1.62以上	1.62	1.87		
				達成度平均	103.7%	109.1%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○施設利用料金・施設利用者数ともに、前年度を上回ることが出来た。お客様の声を現場に活かす活動が実を結んだと思われる。引き続き利用しやすい施設づくりを進めていきたい。	【達成度の原因・分析】 ○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに、基準値及び目標値を上回った。 ○テルサホールの利用が好調であり、利用者、利用料に大きく貢献している。 ○一方、ドームシアターは、映画、プラネタリウム上映（自主事業）を実施しているものの、利用者、利用料は減となっている。

（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
67	①満足している 59件(88.1%) ②どちらともいえない 8件(11.9%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・部屋が綺麗 ・対応が良い。 ・立地が良い。 ・気持ちよく使える。 ②苦情 ・鍵の位置が高すぎる。【対応】各部屋の前に踏み台を設置し、誰でも開けやすくした。 ・照明が若干暗い。【対応】省エネと合わせてLED化を検討中。 ・上階（スポーツクラブ）から音が響く。【対応】トレーニングマシンの扱い方（器具の置き方）について、利用者に協力を働きかける。 ③要望 ・駐車場の割引サービスがあると良い。 ・貸出時間の融通を効かせてほしい。 ・フリーWi-Fiがあると良い。 ・ゴミの引取りを無料でしてほしい。

（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）
○（新規）ホームページをリニューアルし、携帯電話やスマートフォン等での閲覧がより見やすくなった。
○（新規）地下1階・2階でも携帯電話が使用できるよう各キャリア（KDDI、ソフトバンク）に電波状況の改善を依頼し、改善を行った。
○（新規）1階アトリウムでの傷害事案以降、1階アトリウムの警備員の立哨時間を長くし監視強化に取り組んでいる。
○（継続）冬期（1月～3月）は開館時間を一時間早め7：30とし、バス待ち等のお客様当が寒い日でも館内で過ごせるようにした。
○（新規）各貸部屋の鍵を開けやすいように踏み台を増設した。
○（新規）1階アトリウムにキッズスペースを設けて利用者の利便性向上に努めた。
○（継続）1階に喫茶コーナー（タニタカフェ）を設置し、休憩・打合せスペースとして利用できるようにした。（合わせて館内での飲食禁止を解除した。）

3. 自主事業

総括	○スポーツクラブ事業をはじめ、各種事業を実施し、施設利用者増に繋がる取り組みをしていることは評価できる。 ○スポーツクラブ事業は、監視員の常時配置やマンツーマンレッスン等のサービス内容の充実を図るなど、利用者の安全性、利便性の向上に努めた点は評価できる。会員数752人（前年744人）と微増となり、施設の利用促進に繋がっている。
実施状況	○スポーツクラブ事業　＜通年（月曜定休日）＞ ○映画上映会（さんびるシアター）　＜毎月第3土曜日＞ ○復興支援イベント（日本赤十字社島根県支部を通じ各被災地へ寄付）　＜6月9日＞ ○フリーマーケット「テルサ招福市」　＜8月18日、2月17日＞ ○クリスマスイルミネーション点灯式　＜11月22日（～12月25日）＞ ○クリスマスライブ、イベント　＜12月22日＞ ○テルサスポーツクラブ（通年：月曜定休日） ○プラネタリウム上映＜土日祝（長期休暇）＞ ○松江駅前元気まつりへの参加　＜6月9日、10月27日＞ ○文化教室合同発表会　＜12月22日＞ ○共催事業 「国際平和ポスターコンテスト」＜10月12日～23日＞、「まつえクラシックス」＜10月11日＞

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

○駅前全体の賑わい創出に向けての取り組み（まつえ駅前元気まつりなど）が必要である。
○利用者増を目指して、特にアトリウム、ドームシアターを活用した自主事業の実施を期待する。
○ホームページ、デジタルサイネージ、シャラビジョンや情報誌等により利用者増につながる情報発信のさらなる強化が必要である。
○施設・設備の老朽化に伴う修繕・更新について、市・指定管理者双方協議のうえ対処し、利用者の安全の確保に努める。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成29年4月1日～令和2年3月31日

1．総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○トイレ清掃や農機具の管理、共有部分の草刈りなど基本的な施設の維持管理を常時丁寧に行っており、モニタリングの結果からも使用者の満足度が高い。特に使用者の意見への対応が非常に迅速であり、サービスの向上と、使用者と管理者の信頼関係の構築へとつながっている。その結果、大きなトラブルが起こることは稀であり、順調な管理が行われている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○使用者の増加に向け新たなPR活動を行っていく必要がある。現在も様々な活動を行い、毎年一定の新規使用者があるものの、使用の中止（理由の多くが「高齢になったため」）数の方が上回り、年々使用者数は減少している。 ○今後は新規使用者をより獲得できるよう、認知度向上に向けた活動と、年齢や家族構成などを考慮した効果的なPRの企画・実行が必要である。

指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○計画的に農園敷地内の草刈を実施した。 ○週1回以上の農園内巡視では、利用者との交流を積極的に図り、世間話や農作業についての情報交換、体調の聞き取りなど声掛けを徹底し信頼関係の構築に努めている。 ○また利用者がスムーズに農作業が進められるように環境整備を徹底し、農機具の点検や手入れもこまめに行った。 ○自主事業である夏野菜苗の斡旋や、肥料などの販売など利用者から好評を頂いており、今後もより一層喜んで頂ける様に利用者の意見も幅広く取り入れながら継続していく。 【評価できない、または改善すべき点】 ○今年度は143区画からのスタートし、ホームページの更新、新規募集の冊子を増刷し公民館やスーパーなどに設置、弊社の社員に向けた広報紙へ募集案内を掲載、利用者様から紹介いただくなど活動をしてきたが、年度最終利用区画数は146区画とあまり増えることは無かった。 ○次年度は、バーベキュー棟や多目的広場の一般利用者にも積極的に冊子を用いてコミュニケーションを取るなど広報報活動を強化し、農園利用者を増やしていくように努める。

2．施設利用の増減について

総括	○サービスを向上し使用者の増加へつなげるため、H29より指定管理者からの提案・負担でスタッフを増やした。そのため収支は人件費超過による赤字となっているが、サービスの質は確実に向上しているため、広報活動にも力を入れ、高い使用者満足度によって長期的な利用を期待したい。

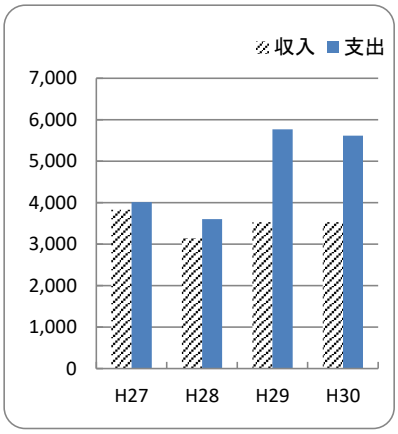
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	3,829	3,147	3,530	3,530
	うち指定管理料	3,148	3,147	3,530	3,530
	うち利用料	0	0	0	
	支出	4,011	3,607	5,770	5,614
	差引	△ 182	△ 460	△ 2,240	△ 2,084

上記以外の市の収入、支出

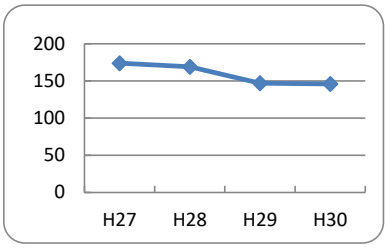
市の収支	収入（使用料）	2,608	2,508	2,324	2,211
	支出	0	0	0	0
	うち市の修繕費	0	0	0	0



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
174	169	147	146



【参考】産出指標（アウトプット）・成果指標（アウトカム）の達成状況

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

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

A 基準値 ： 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
B 目標値 ： 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
C 実績値 ： 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	使用者数（使用農園区画数）	180	186	146	78.5%	81.1%
アウトプット	使用者アンケート満足度（%）※Q「満足度について」の回答結果	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 ○農作業を通じ健康とゆとりのある生活に資すること	70	70	－		
				達成度平均	99.5%	103.1%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○平成30年2月から12月まで4回開催した農業教室は大変好評を頂いた。 ○また、多数の社員による計画的な草刈りや側溝の泥浚いを実施し環境美化に努めた。 ○利用者との交流を積極的に図りニーズの把握に努めた。 ○今後、使用区画数の目標達成のために、バーベキュー棟や多目的広場の一般利用者にも積極的に広報活動をしていく必要がある。	【達成度の原因・分析】 ○使用者数について、新規の獲得が少なく目標を達成できなかった。中止の理由は「高齢化」がほとんどのため、中止者を減らす策は難しい。そのため中止の数を上回る新規獲得の策が必要。 ○満足度については、行き届いた清掃や設備の管理により非常に良い結果となった。中止者の増加を防ぐことにもつながっているため、現在の管理を維持してほしい。

（3）利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
146	Q.「スタッフの対応」 Q.「施設の清潔さ」 Q.「利用しやすさ」 の回答合計 ①満足している 105件(72%) ②ふつう 35件(24%) ③満足していない 6件(4%)	①良い 親切、対応が良い、トイレが綺麗 ②苦情 農機具を使用した後、洗ってないなど使用者のマナーが悪い 【対応】注意喚起貼り紙を設置 ③要望 壊れた農機具の修理 （繁忙期は故障に対して修繕が間に合わないことがあるため）

（4）住民サービス向上の事例

○乗用の草刈機を導入し、草刈実施作業予定表を作成するなどして広範囲の草を満遍なく刈ることができたため、使用者の農作業効率も上がり、非常に好評を得ている。

3．自主事業

総括	○苗の販売、刈った草や作物ゴミを利用した堆肥の販売など、農業のサイクルや施設の管理を組み合わせた事業を行っている。 ○農業経験があまりない人でも気軽に利用できるよう、ニーズに適切に対処している。
実施状況	○堆肥・苗などの販売（随時） ○農業教室の開催（年4回開催・27名参加）

4．特記事項

収入に対する支出の超過は、指定管理者の提案で昨年度からスタッフを増員したことによるもの。ただし人材育成を兼ねたもののため、人件費は指定管理者が負担している。

5．今年度の目標・課題

○施設の維持・管理・整備はこれまで通り、使用者を第一に丁寧な対応を行っていく。
○課題となっている使用者減少への対応について、まずは認知度の向上を目指して最適な情報発信の方法を検討していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　　城山公園・小泉八雲記念館・興雲閣・武家屋敷
指定管理者　株式会社山陰中央新報社
担当課　　観光施設課
指定期間　　平成30年4月1日～令和5年3月31日

1．総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○利用者の安全確保のため、繁忙期にはスタッフの増員を行い、人員配置を見直すなど、事件・事故の未然防止を図った。 ○また、各施設が文化財であることを深く理解した上で、環境整備および美観確保に努め、利用者からの評価も高かった。施設の安全性・美観に配慮した維持管理を行っており、評価出来る。 【評価できない、または改善すべき点】 ○年度当初は、月別業務報告書が提出期限を大幅に過ぎてから提出されていた。来年度は期限内の提出を徹底してもらいたい。 ○また、各施設において、利用者数は減少傾向にあり、他の周辺観光施設及び関係機関とも連携を取りながら、効果的なPRや誘客対策を進める必要がある。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○指定管理業者としての強みを生かして、新聞紙面での情報発信やスポーツイベントなどを積極的に行い、国宝化効果の鎮静化による客数減少に一定の歯止めをかける取り組みを続けている。 危機管理や清掃の徹底、おもてなしの接客に対し、観光客からお褒めの言葉をいただいている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○労働人口の減少を見据えて、最低賃金の見直しに合わせた賃上げや、休日消化や残業時間の削減などの働き方改革が急がれる。退職者が出て募集をかけても応募が無い状況となっているが、2人採用した。

2．施設使用の増減について

総括	○利用者数は、松江城が426,108人(対前年比94.1%)、興雲閣が218,393人(対前年比99.3%)、小泉八雲記念館が73,809人(対前年比95.8%)と前年度を下回った。なお、武家屋敷は54,651人であった。夏場の西日本豪雨災害や台風接近の影響により、旅客が減少したことが要因と考えられる。 ○他の周辺観光施設及び関係機関とも連携を取りながら、効果的なPRや誘客対策を進める必要がある。

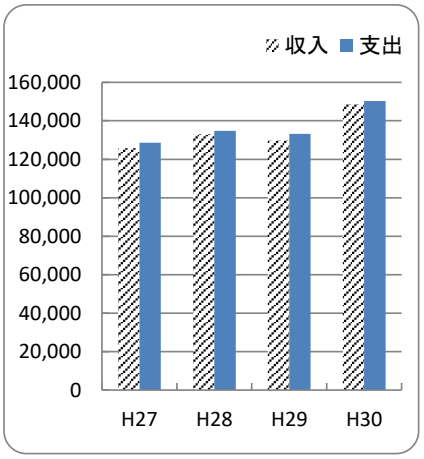
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	125,794	132,923	129,773	148,659
	うち指定管理料	122,984	131,255	127,601	147,307
	うち利用料	2,810	1,668	2,172	1,352
	支出	128,654	134,781	133,266	150,327
	差引	△ 2,860	△ 1,858	△ 3,493	△ 1,668

上記以外の市の収入、支出

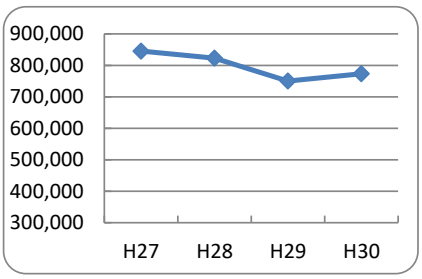
市の収支	収入(使用料)	302,442	274,074	243,099	257,347
	支出	150,831	143,290	158,110	157,960
	うち市の修繕費	1,107	1,144	1,163	292



(2)使用者の推移

(人)

H27	H28	H29	H30
845,390	823,176	750,020	772,961



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 ： 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
B 目標値 ： 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
C 実績値 ： 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	城山公園の松江城天守登閣者数(人/年)	445,000	445,000	426,108	95.8%	95.8%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(円/年)	205,000,000	205,000,000	218,937,740	106.8%	106.8%
	小泉八雲記念館の入館者数(人/年)	92,000	92,000	73,809	80.2%	80.2%
	小泉八雲記念館の入館料収入(円/年)	29,000,000	29,000,000	22,315,388	76.9%	76.9%
	興雲閣の入館者数(人/年)	211,000	211,000	218,393	103.5%	103.5%
	興雲閣の使用料収入(円/年)	800,000	800,000	630,305	78.8%	78.8%
	武家屋敷の入場者数(人/年)	65,333	65,333	54,651	83.6%	83.6%
	武家屋敷の入場料収入(円/年)	14,000,000	14,000,000	10,535,420	75.3%	75.3%
アウトカム	松江の歴史や文化について関心が高まった	70%	70%	85%		
	松江観光入り込み客数(人/年)	9,500,000	9,500,000	9,741,605		
				達成度平均	87.6%	87.6%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○タイムリーな話題の積極的な新聞紙面での紹介。 ○観光客の要望に応えて土産物など物販を充実。 ○ホームページの更新や英語表記を導入。 ○マラソンなどエリアでの新規集客イベントを実施。○中国籍の従業員を採用。 ＜次期への課題＞ ○タイムリーな情報を各媒体に積極的に発信する。 ○松江城周辺施設を周遊する企画を実施する。	【達成度の原因・分析】 ○ホームページのリニューアルによる情報発信や松江城リレーマラソン等の新規イベントを実施し集客を図ったが、アウトプット指標において、松江城天守登閣料収入を除いては基準値および目標値に達しなかった。 ○各施設を周遊する企画を設けるなど、更なる利用促進策を講じる必要がある。

（3）利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
574	①満足している 467件(81%) ②どちらともいえない 92件(16%) ③満足していない 15件(3%)	①良い ・案内所の職員の方がとても親切でした。 ・清掃がとても綺麗にされていると感じました。 ②苦情 なし ③要望 ・外国語対応のできる職員を増員してほしい。 ・手話通訳のできる職員を配置してほしい。

（4）住民サービス向上の事例

○利用者の安全確保を第一に考え、夏の猛暑時には職員の救急対応体制を見直すなど、危機管理を徹底し、事故の未然防止に努めた。
○利用者目線での環境整備及び美観確保に努め、利用者アンケートでも高評価を得た。

3．自主事業

総括	○城山公園においては、ゴールデンウィークや水燈路等の多客期に特設茶屋を設置するなど、時宜に応じたイベントを実施し、集客につなげた。 ○また、小泉八雲記念館では企画展の他、各種講座や落語イベントを開催し、幅広い層の方々に小泉八雲への関心を深めていただく良い契機となった。
実施状況	○城山公園：土産品販売、特設茶屋の設置、自動販売機の設置 ○小泉八雲記念館：土産品販売、企画展の実施 ○興雲閣：土産品販売、企画展の実施 ○武家屋敷：土産品販売

4．特記事項

特になし。

5．今年度の目標・課題

今年度は城山公園、小泉八雲記念館、武家屋敷においてキャッシュレス決済を導入し、より一層の利便性向上を図っていく予定である。この取組みを利用者数増へとつなげるよう、指定管理者として利用促進に努めてもらいたい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　松江市自然休養村センター・松江市豪農屋敷
指定管理者　忌部空山地域振興協議会
担当課　観光施設課
指定期間　平成28年4月1日～平成31年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○年間を通じて意欲的に施設及び設備の維持管理に努め、適切な環境整備を実施している。 ○イベント開催や広報活動により、豪農屋敷の宿泊者数が大きく増加し、使用料収入もそれに伴い増加している。 【評価できない、または改善すべき点】 ○使用者数は増加傾向にあるので、引き続き施設PR等に取り組んでいく必要がある。

指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○イベント開催や口コミにより豪農屋敷の宿泊使用者数が増加したため、使用料収入も増加した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○使用者数が増加したとは言え、まだ認知度が低いので施設PRに努め、一層の集客を図りたい。

2. 施設使用の増減について

総括	○昨年度に比べ、使用者数は全体として大きく増加しており、特に豪農屋敷の宿泊の件数並びに宿泊数とも増えた結果、使用料収入も約2倍に増えている。

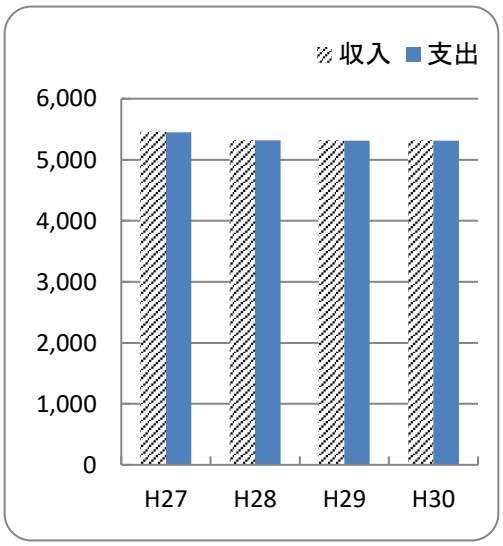
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	5,460	5,317	5,317	5,317
	うち指定管理料	5,460	5,317	5,317	5,317
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	5,449	5,317	5,312	5,311
	差引	11	0	5	6

上記以外の市の収入、支出

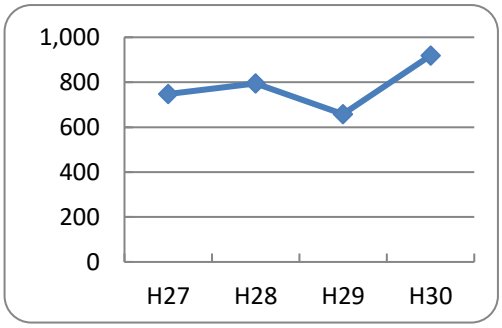
市の収支	収入（使用料）	183	161	265	525
	支出	3,604	1,112	1,182	2,992
	うち市の修繕費	200	0	0	1,880



（2）使用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
747	794	658	919



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	豪農屋敷使用者数（有料使用者数）	345	350	484	138.3%	140.3%
ｱｳﾄｶﾑ	忌部自然休養村全体の利用者数	1,087	1,100	1,875		
				達成度平均	138.3%	140.3%

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】 ○有料使用者数は、対前年比158.2%、使用料収入は198%の増となった。地元の各種団体に使用を働きかけたり、イベント等の来場者に古民家の良さをPRしてきたが、今後も一層力を入れて有料使用者数の増につなげたい。	【達成度の原因・分析】 ○イベントの実施や広報活動に取り組まれた結果、宿泊者数が増加し、有料使用者数、収入とも増加している。今後とも各種イベント等を通じてのPR活動を強化し、さらなる有料使用者数の増加に努める必要がある。

(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
103	①満足している 97件(94%) ②どちらともいえない 5件(5%) ③満足していない 1件(1%)	①良い ・職員が親切で気持ちよく利用できた。 ・清掃が行き届いていた。 ②苦情 ・なし ③要望 ・豪農屋敷内のトイレ設置【対応】移築した豪農屋敷には元々屋内にないため、休養村センター内のトイレの使用をお願している。設置するには大掛かりな改修工事が必要と思われる。

(4)住民サービス向上の事例

○最寄りの商店から遠く離れた場所にあり、売店、自動販売機の設置及び日曜喫茶の営業などを通じて、飲食の提供を行い、利用者の利便性の向上を図っている。

3. 自主事業

総括	○自然休養村センターにおける忌部高原産の野菜及び苗の販売や日曜喫茶の営業、豪農屋敷でのお茶会などのイベント開催による来場者の増加に取り組んでいる。
実施状況	○自然休養村センター売店:地元農家からの農産物直売や手芸・工芸品等の販売(4月～11月) ○自然休養村センター日曜喫茶:4月～11月毎日曜日・営業時間9:00～17:00 ○観光農園:貸し農園(年間) ○いも掘り体験:さつま芋堀り(9月末～10月末) ○豪農屋敷お茶会:裏千家のお茶会(H30度実績10月20日・21日:2日間開催)

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

売店、日曜喫茶、観光農園、いも掘り体験の実施及び豪農屋敷お茶会などのイベント開催を通じて、忌部自然休養村の存在を新聞やテレビなどのマスコミ媒体、市報及びブログなどを活用してPRし、豪農屋敷の有料使用者数の増加につなげていく必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　　松江市宍道ふるさと森林公園・来待ストーン
指定管理者　一般財団法人宍道湖西岸森と自然財団
担当課　　観光施設課
指定期間　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1．総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○両施設とも利用者ニーズと施設の魅力を生かした利用促進や地域活動への積極的参加を通してPRと利用者確保に努めている。 ○森林公園では、指定管理事業、自主事業とも収支は黒字で経営は安定している。 ○来待ストーンでは、条例の改定により利用料金を値上げしたことから利用者の減少等影響が懸念されたが、利用者数、利用料収入ともに前年度を上回った。 ○また、地元宍道町の地域おこしに関する行事へ参加し、地域貢献も積極的に行った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○月報を期限内に提出すること。 ○来待ストーン陶芸館の専門スタッフ確保による早期通常営業再開が課題である。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 （森林公園） ○インターネットを活用した集客の取り組み等により、利用者数・利用料収入ともに前年度に対し増加した。 ○自主事業も積極的に展開し、指定管理事業・自主事業ともに収支は黒字で、経営は安定している。 （来待ストーン） ○条例の改定により利用料金が値上げされ、利用への影響が懸念される中にあって、利用者数・利用料収入ともに前年度を上回った。 ○また、ジオパークに関する活動や地元宍道町の地域おこしに関する行事へ参加するなど、地域貢献も積極的に行った。 【評価できない、または改善すべき点】 （共通） ○両施設ともに設置から20年以上経過しており、施設の老朽化や設備の耐久年数超過は否めず、松江市による修繕は十分とは言えない。 ○月報を期限内に提出できるよう改善したい。 （来待ストーン） ○陶芸館専門スタッフの確保ができず、週4日の開館となっている。

2．施設利用の増減について

総括	○適切な利用促進策と施設の魅力を生かした自主事業、新規誘客に向けたPR(外国人向け宿泊予約サイト活用)などを通じて利用者を確保し、健全な黒字経営を行っている。 ○修繕や備品更新についても利用者の安全性確保や利便性向上のため積極的に行っている。 ○そういった取り組みにより、利用者から高い評価を得ており、今後の利用者増につながる施設運営を行っている。

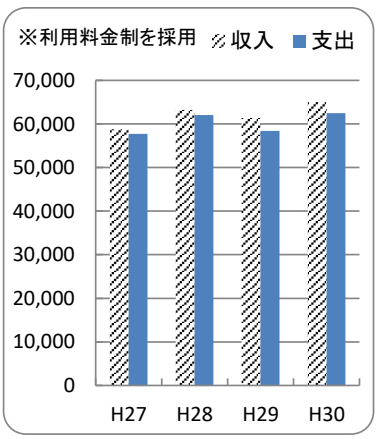
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	58,772	63,240	61,340	65,014
	うち指定管理料	17,670	20,613	16,878	16,827
	うち利用料	41,102	42,609	44,462	48,187
	支出	57,722	62,021	58,403	62,472
	差引	1,050	1,219	2,937	2,542

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入（使用料）	366	353	284	379
	支出	1,736	5,893	1,225	2,517
	うち市の修繕費	984	1,819	399	433

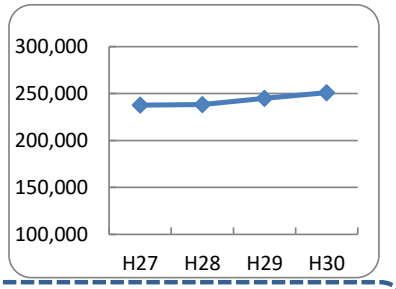


（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
237,676	238,241	245,069	251,003

※施設の総入場者数



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	ふるさと森林公園 年間宿泊者数(H23～26年度の平均値の90%)	49,844	56,500	58,631	103.8%	117.6%
	来待ストーン 年間利用者数(H23～26年度の平均値の90%)	27,168	31,100	25,614	82.4%	94.3%
	モニタリング(満足度)%	70	75	87	116.0%	124.3%
ｱｳﾄｶﾑ	宍道地区の年間観光入込客数	335,560	380,870	381,897		
				達成度平均	100.7%	112.1%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 （森林公園） ○インターネットを活用した集客や、外国人利用者獲得も見据えたキャッシュレス化への対応は有効な取り組みだったと考える。施設の老朽化が進む中で、利用者の満足度をいかに維持するかが課題だと考える。 （来待ストーン） ○ジオパーク認定に関連した活動の実施により、地質等に興味ある方の来館を促すことができた。陶芸館の通常営業早期再開が今後の課題だと考える。	【達成度の原因・分析】 ○アウトプット指標で両施設とも基準値、目標値を大きく上回り、又、モニタリング（アンケート）回収数も着実に伸びている。インターネットの活用による集客や、外国人利用者獲得も見据えたキャッシュレス化などが有効であった。施設の老朽化が進む中、利用者の満足度をいかに保つか日々の改善に期待したい。

（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
1,931	①満足している 1,580件(81.8%) ②どちらともいえない 351件(18.1%) ③満足していない 0件(0%)	①良い　学芸員の説明が分かりやすかった。 ②苦情　なし ③要望　松江市内であまりPRされていないのが残念。

（4）住民サービス向上の事例

○森林公園では、喫茶事業やキャンプスクールなど利便性向上、市民参加型の取り組みを多数実施した。
○来待ストーンでも、短時間でできる体験メニューを常設化し、サービス向上に努めた。
○また、両施設とも、地域のイベントに参加、協力したほか、瑞風や国引きジオパーク関連事業にも参画し、積極的な地域貢献を行っている。

3．自主事業

総括	○積極的な自主事業実施により、サービス、魅力向上が図られており、利用促進や利用者拡大につながっている。 ○両施設ともに自主事業で黒字を確保しており、安定した経営、施設運営にもつながっている。
実施状況	○森林公園 森林環境保全思想の普及啓発事業、喫茶事業、ブライダル事業、各種体験イベント(キャンプスクールやピザ窯体験など) ○来待ストーン 来待石及び来待石産業の普及啓発事業(国引きジオパーク推進、ペンダント作り出張体験など)、ブライダル事業、物販事業

4．特記事項

来待ストーン陶芸館について、指導員不足による縮小営業が続いており、通常営業再開が望まれる。

5．今年度の目標・課題

5年間の指定管理における3年度目であったが、引き続きの指定管理者でもあり、混乱もなく業務を実施できている。今後も効果的なPRや集客事業を継続するとともに、アンケート等で利用者の需要を把握し、改善を続ける必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　観光施設課
指定期間　平成29年4月1日～令和4年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○平成30年度の利用者数は、明々庵は12,533人(対前年比124.1%)、赤山茶道会館は3,306人(対前年比137.4%)と前年度を大幅に上回った。不昧公200年祭効果及び「瑞風」や各旅行会社との提携プランが好調であったことが、利用者数増につながったものと思われる。 ○各種メディアからの取材にも積極的に対応しており、今後もさらなるPR及び誘客に努めてもらいたい。 ○また、自主事業として、両施設を活用したまつえ茶の湯講座等を実施し、施設の利用促進にとどまらず、茶の湯文化の普及も推進しており、評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ○研修等の場を設け、緊急時に備えた避難訓練を行い、職員の危機管理能力を高める必要がある。 ○また、施設の更なる利用促進を図るとともに、市内の中学・高校茶道部へ施設の利活用を働きかけるなど、今後は若年層へ向けた茶の湯文化の普及を進めてもらいたい。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○JR西日本豪華寝台列車トワイライトエクスプレス「瑞風」が本格的に運用され2年を迎えようとする中、松江市で唯一の「瑞風」の立ち寄り先での「定時ガイド（茶道体験）」として契約旅行会社を増やしたことが利用増につながった。また、各旅行会社のホームページを見た個人客からの申し込みも多数あった。日本旅行とJTBの新たな商品企画の立案や不昧公200年祭の実施で、団体客が大幅に増えた。特に「JTBグローバルマーケティング欧州シリーズ課」、「日本旅行のおとなびジパング」の来庵数が大きく増え、前年比124.1%の大幅な伸びとなった。 ○エルフル（広島県勤労者共済会）や茶道裏千家淡交会実施の「書道検定合格者」対象、皆生温泉（米子市）旅館組合のお得なクーポン協賛、JAFなどの外部団体の提携も積極的に受け入れ、PRしていただいたことも大きかった。TVや雑誌の取材を年間で18社受け入れ、全国に向けPRを行ってきたことで反響が大きかった。赤山茶道会館は「不昧公200年祭」の記念茶会や松江茶の湯体験の受講生などの開催で、前年比176.8%の大幅な増となった。 【評価できない、または改善すべき点】 ○来館者に合わせ担当者同士で、安全対策のシミュレーションは都度実施したものの、課題の避難誘導や人工呼吸訓練等が実行できなかった。今後は慣れが来ないように、実施したい。

2. 施設利用の増減について

総括	○利用者数は、明々庵が12,533人(対前年比124.1%)、赤山茶道会館が3,306人(対前年比137.4%)と前年度を上回った。不昧公200年祭効果及び「瑞風」からの利用や各旅行会社との提携プランが好調であったことが、利用者増につながったものと思われる。 ○また収支も黒字となっており、指定管理者による適切な管理運営及び各種メディアを通した情報発信を積極的に行い、利用促進を図ったことが要因と考えられる。

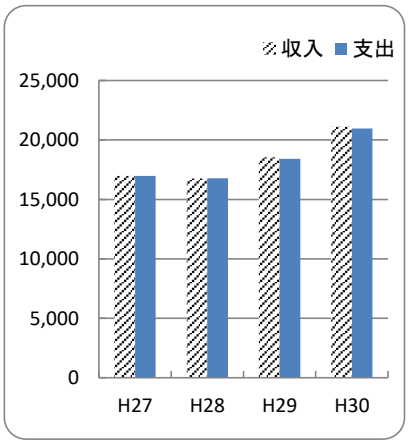
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入		16,968	16,755	18,540	21,126
		うち指定管理料	13,302	13,282	8,866	8,866
		うち利用料	0	0	9,674	12,260
	支出		16,964	16,770	18,412	20,972
	差引		4	△ 15	128	154

上記以外の市の収入、支出

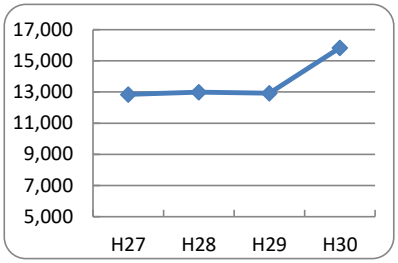
市の収支	収入（使用料）		4,877	4,614	0	0
	支出		748	5,450	1,222	466
		うち市の修繕費	729	4,289	782	450



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
12,849	12,996	12,929	15,839



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	明々庵年間入館者数	9,770	9,850	12,533	127.2%	128.3%
	赤山茶道会館利用者数	2,580	2,600	3,306	127.2%	128.1%
ｱｳﾄｶﾑ	アンケート調査での、以下の質問項目における利用者の肯定的な回答の割合 「茶の湯文化に対する理解・関心が深まった」	70%	70%	100%		
				達成度平均	127.2%	128.2%

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】 ○JR西日本豪華寝台列車トワイライトエクスプレス「瑞風」の松江市での唯一の立ち寄り先ということで、多くの雑誌やTVで取り上げられたことや、各旅行会社と新規の関連企画商品を増えたことと、不昧公200年祭事業でお茶関係の方々の来庵が多く見られた。静岡、仙台のFDA効果もその一つ。来年度も旅行会社と連携を取りたい。 ○赤山茶道会館の自主事業が今後の課題だ。	【達成度の原因・分析】 ○不昧公200年祭効果及び「瑞風」や各旅行会社との提携プランが好調であったことが、指標達成につながったものと思われる。 ○また、各種メディアへの情報提供を積極的に行い、施設のPRに努めたことも大きな要因と考えられる。

（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
239	①満足している 237件(99%) ②どちらともいえない 0件(0%) ③満足していない 2件(1%)	①良い ・接待の方にゆっくりお話をいただき、とても楽しいひとときを過ごせた。 ・お茶をいただき、色々作法を教えていただいて嬉しかった。 ②苦情 ・職員が他客にかかりっきりで、呈茶の対応が不十分であった。 →呈茶担当を1名増員し、人員体制の改善を図った。 ③要望 ・なし

（4）住民サービス向上の事例

地元の中学生や高校生に校外学習や職場体験を通して、お茶の作法や茶の湯文化に親しみ、理解を深めてもらう機会を提供した。

3. 自主事業

総括	○各旅行会社との提携により、茶道体験企画を実施し、好評を得た。国内外問わず、多くの利用者に茶道に親しんでいただく良い契機となった。松江茶の湯文化の普及に寄与しており、評価できる。
実施状況	○呈茶、和菓子及び茶道具の販売 ○茶道体験、茶会の実施

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

○校外学習や職場体験と併せ、市内の中学・高校茶道部へ施設の利活用を働きかけるなど、今後は若年層へ向けた茶の湯文化の普及を進めてもらいたい。 ○また、松江城含む周辺の観光施設と連携を図り、効果的な利用促進策を講じる必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成29年4月1日～令和4年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○施設の維持管理の面において、老朽化による不具合を解消するため頻繁に職員による修繕を行うなど、利用者が快適に過ごせるよう努力している。 ○また、HPのリニューアルを行い、施設の最大の魅力である島根半島と日本海の眺望を全面に押し出すことで、利用客の獲得に努めている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○オンシーズンである夏季の利用が振るわなかったことについては、主要な利用者である山陽方面からの予約客が、西日本豪雨や台風などの影響によりキャンセルとなったことなど、不可抗力による面が大きいと思われる。 ○引続き広報等に努めること。また、冬期の閑散期における営業方法の検討を行うこと。 ○施設の老朽化による不具合に対し修繕が追い付かない状況については、市と指定管理者で協議し、利用客の安全に関わるところから優先的に行う。

指定管理者	B	【優れていると評価した点】 ○年間を通して施設内の除草やゴミ拾い、定期的に施設の窓を清掃するなど施設を訪れる利用者の方に対し好感を得るよう美観維持に努めた。 ○また宿泊棟内床のワックス塗り替え、ソファーベットの取替（10台）を行い利用者の方に気持ちよく過ごして頂けるよう取り組みを行った。 ○施設のホームページの見直しを行い、ドローン撮影による施設の紹介映像等を盛り込む事により、分かり易く興味を持って頂けるよう努めた。 ○一方で築15年となる本施設は、電気機器・建物を中心に故障・破損が相次ぎ都度所管課と相談し効果的な応急処置・恒久処置を実施し、利用者の方への影響を最小限に抑える事ができた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○要修繕箇所に対し、応急的な対策と順次計画的に恒久対策を実施してきているが、本施設の老朽化による要修繕箇所が多発し、修繕が追い付かない状況である。

2. 施設利用の増減について

総括	○オンシーズンである夏季の利用客数の落ち込みが激しく、結果として年間を通しての利用件数は昨年度を下回った。特に7月については西日本豪雨等の災害による影響が大きいとみられるが、集客方法をさらに検討することが必要。 ○また、施設・設備の老朽化委による修繕費が増加しているため、限られた経費で施設を維持していくことが大きな課題となっている。

（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

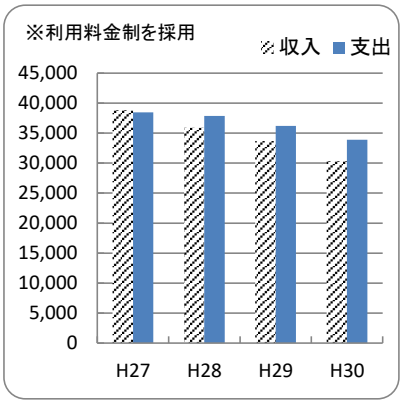
※H26.10.15 から現在の指定管理者による管理を開始したため、H26年度は約半年分の実績となる。
※H28年度までは加賀マリンハウスの指定管理も併せて行っていたが休止したため、H29年度からは多古鼻公園のみの実績。

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	38,847	35,912	33,674	30,339
	うち指定管理料	7,980	7,980	7,300	5,300
	うち利用料	30,867	27,932	26,374	25,039
	支出	38,447	37,846	36,216	33,890
	差引	400	△ 1,934	△ 2,542	△ 3,551

上記以外の市の収入、支出

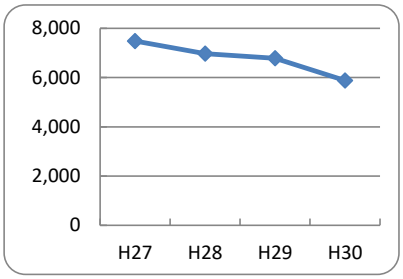
市の収支	収入（使用料）	185	257	249	152
	支出	2,241	5,872	3,430	2,075
	うち市の修繕費	1,332	4,986	2,998	1,624



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
7,485	6,971	6,781	5,881



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	松江市多古鼻公園施設の年間利用者数(宿泊棟)	7,400	7,976	5,881	73.7%	79.5%
	松江市多古鼻公園施設の年間利用者数(キャンプサイト)	2,800	3,210	2,475	77.1%	88.4%
ｱｳﾄｶﾑ	島根町の年間観光入込客数	137,115	142,520	135,810		
				達成度平均	75.4%	83.9%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○弊社社用車（1台）に本施設ラッピングカーを導入し、走る広告を目指した。また市営バス内でのCM映像・ハイウェイマップへの掲載等の広告活動、弊社社員によるパンフレット配布等の営業活動により県内外の方に認知していただけるようになってきた。 ○クリスマス・バレンタイン等、閑散期対策としてイベントを実施し集客に努めた。 ○遠方からの利用が少なくなる冬場に県内あるいは隣県の方に利用して頂けるようイベントを含め検討していく必要がある。	【達成度の原因・分析】 ○利用の大半を占める夏季の集客が振るわなかったことについては、西日本豪雨や台風などの影響によるものが大きいと見られる。

（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
467	①満足している 373件(80%) ②どちらともいえない 81件(17%) ③満足していない 13件(2%)	①良い 自然の眺望を楽しめた。 ②苦情 部屋が汚い。【対応】清掃・点検の徹底に努めた。 ③要望 備品が足りない。【対応】充実に努めた。

（4）住民サービス向上の事例

○クリスマスイベントや入浴企画など季節に合わせたイベントを実施し、住民が施設を利用する機会を多く創出している。

3．自主事業

総括	○レンタル品や売店消費を充実させ、利用者の利便性向上に努めている。 ○季節に合わせたイベントの実施により、閑散期の利用促進及び利用者層の拡大を図っている。
実施状況	○レンタル事業、売店事業、自動販売機事業、閑散期のイベント企画、入浴企画等

4．特記事項

特になし。

5．今年度の目標・課題

古くなった備品の更新などの環境整備を行い、利用者にとって快適な環境づくりに努めるとともに、閑散期の営業方法について検討を行う必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成29年4月1日～令和4年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○火葬予約の公平性を確保されているとともに、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。 ○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。 ○各種研修や講習などを開催し、施設の安全管理や職員の意識向上を図っており評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ○使用者が利用する表側の部分は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏方部分を今まで以上の清掃必要あり。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○使用者アンケートを積極的に実施し市民ニーズを把握することができ、使用者満足度向上を図ることができました。（使用者応対のレベルアップ、授乳スペースへのベンチ設置、身がい者用駐車場設置等を行いました。） ○使用者の満足度向上の為に松江市立図書館より図書を借りて、待合スペースの図書コーナーの本を充実させました。（児童書も含む） 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、コンプライアンス研修等） ○火葬炉等の自主点検・修繕整備を実施しました。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行いました。 【評価できない、または改善すべき点】 ○自主事業につきましては、骨壺、数珠等の物品販売を継続しています。今後とも使用者の利便性向上、満足度向上を目的により改善していきます。

2. 施設利用の増減について

総括	○平成30年度の使用件数は2，232件で、前年度の2，231件と比べ微増した（対前年度比100．04%） なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。

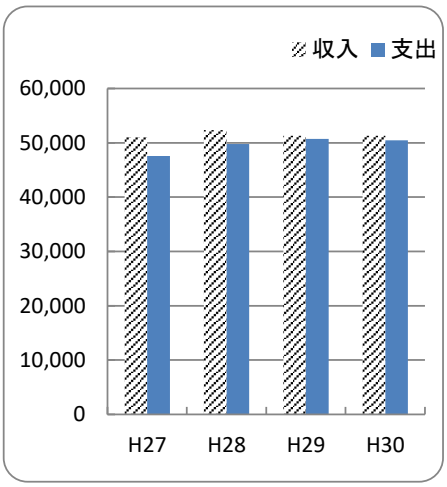
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	51,045	52,362	51,302	51,302
	うち指定管理料	51,010	52,327	51,300	51,300
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	47,573	49,762	50,740	50,482
	差引	3,472	2,600	562	820

上記以外の市の収入、支出

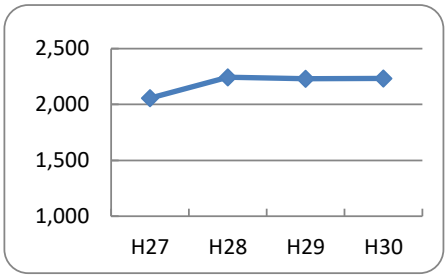
市の収支	収入（使用料）	28,405	29,707	30,648	30,432
	支出	20,704	23,489	20,068	54,102
	うち市の修繕費	19,980	22,464	19,093	47,586



（2）利用者の推移

（件）

H27	H28	H29	H30
2,057	2,244	2,231	2,232



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	使用者数（件/年）	2,000	2,000	2,232	111.6%	111.6%
ｱｳﾄｶﾑ	使用者の満足度（%）	75	80	94		
				達成度平均	111.6%	111.6%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○施設運営が事故・問題無く管理できたことが、使用者数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。	【達成度の原因・分析】 ○アンケート調査を返信封筒で渡すなど積極的に行いサンプル数確保につながった。 ○接遇研修を行い職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

（3）利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
56	①満足している 54件(96.4%) ②どちらともいえない 2件(3.2%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・開放的なスペースで待つことができ心が落ち着いた。スタッフの方の対応も丁寧だった。 ・お棺の運搬がスムーズでほっとした。お骨も丁寧に扱って頂き感謝している。 ②苦情 ・男子トイレ入口ドアのしまりが悪い。【対応】調整済 ③要望 ・女性用黒のストッキングの販売【対応】以前より販売

（4）住民サービス向上の事例

○使用者の要望に応え、更衣室及び授乳室を設置し好評を得ている。
○図書コーナーを設置し好評である。

3．自主事業

総括	○自動販売機2台による飲料販売により、使用者サービスの向上につながっている。 ○骨壺等物品販売により利便性が向上した。 ○使用者のニーズに応え更なる自主事業の検討の必要あり。
実施状況	自動販売機・物品販売で102千円の収益があった。

4．特記事項

受動喫煙対策として喫煙場所の移動（協議中）

5．今年度の目標・課題

○使用者の心情に配慮し、礼儀を尊重し、穏やかで厳粛な式典が営める施設の管理運営を目標とする。
○経年劣化に伴う施設の管理、修繕に関して、市・指定管理者双方協議の上対応していく必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　　子育て政策課
指定期間　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○地域の方や児童館利用者OBなど様々な立場からの協力を得て、活動内容を工夫しており利用者や事業参加者の増加につながり、また参加者からの高評価につながっている。 ○児童館活動において、定期的に「子ども委員会」を開催し、児童館を利用するルールを自ら考える場を持たせることにより、子どもたちの自主的な活動に繋がっている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○学校の長期休業期間中の利用者増に伴う利用者の不満については、市、指定管理者、地域が連携し何等かの方策を検討する必要がある。

指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○様々な技術や専門的な知識を持った方を講師に招き、活動に生かすことで、日頃体験できないことが体験できると大変喜ばれた。 ○親子リズム体操や歯についての講座などの母親向けの講座では、内容について学ぶだけでなく、月齢の近い子どもを持つ母親同士のつながりができたり、情報交換ができると喜ばれている。 ○自主事業である児童館まつりでは、地元や日頃児童館を利用している団体を中心に作品の展示、ステージでの発表等を行い、世代を超えた交流を1日楽しんでいただいた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○学校の長期休み中、小中学生の利用が非常に多く、話し合いのうえ交代で部屋の利用をしたり、広場に出かけたりするようにはしているものの、満足するまで遊ぶことができないことがあり、子どもたちから不満の声が上がることがある。限られた予算や職員配置のなかでは十分に対応できないこともあるので、松江市、地域、指定管理者で良い方法を考えたい。

2. 施設利用の増減について

総括	平成30年度年間利用者数　17,769人（対前年比104.4%） 午前～午後にまたがる利用について、平成29年度は2回とカウントしていたが、平成30年度から1回とカウントとしている。カウント方法を見直ししても、前年度の利用を上回る結果となった。

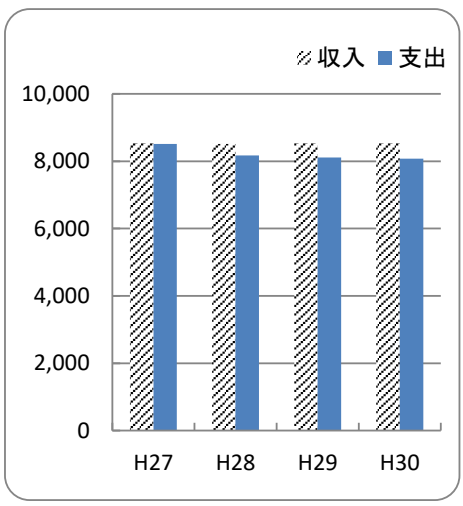
（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	8,542	8,513	8,540	8,539
	うち指定管理料	8,239	8,254	8,254	8,254
	うち利用料	303	259	286	285
	支出	8,508	8,172	8,112	8,076
	差引	34	341	428	463

上記以外の市の収入、支出

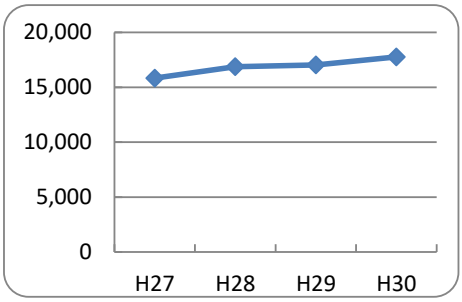
市の収支	収入（使用料）	0	0	0	0
	支出	446	65	94	94
	うち市の修繕費	411	0	0	0



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
15,837	16,887	17,027	17,769



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	①延べ利用者数（人／年）	14,700	16,000	17,769	111.1%	120.9%
	②利用者アンケート満足度（%）	70	70	97	137.9%	137.9%
ｱｳﾄｶﾑ	児童福祉及び地域福祉の向上	―	―	―		
				達成度平均	124.5%	129.4%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取り組みの内容、次期に向けた課題】 ○子育て支援事業では、季節感や風習を取り入れた活動を行い、大変喜ばれた。 ○児童館活動では、家庭では経験できにくいことを直接体験できる活動を多く企画した。 ○日頃から来館者の興味に寄り添った行事を企画することで、より意欲的に活動を行うことができた。 ○次期に向けての課題は、利用者の要望や意見を聞き、利用者の満足度をあげることである。	【達成度の原因・分析】 ○季節感や風習を取り入れた活動や家庭ではなかなか経験できない体験を経験できる活動など、事業内容に工夫をこらした取り組みを行うことで良好な達成度を得ている。今後は、利用者の満足度向上に向け、努力されたい。

（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
423	①満足している 件(96.5%) ②どちらともいえない 件(3.3%) ③満足していない 件(0.2%)	①良い 職員が親切で優しい、丁寧。 行事の趣向が凝らしてあり楽しい 広々としていて良い 親も子も暖かく見守っていることに感謝している ②苦情 なし ③要望 トイレに赤ちゃんを座らせるイスが欲しい 子どもがなめた玩具をそのまま片付ける方がいて気になる 駐車場をアスファルトにしてほしい 日曜も開館してほしい 休みをなくしてほしい

（4）住民サービス向上の事例

○地域の方や児童館利用者OBなど様々な立場からの協力を得て、活動内容を工夫しており利用者や事業参加者の増加につながり、また参加者からの高評価につながっている。
○児童館活動において、定期的に「子ども委員会」を開催し、児童館を利用するルールを自ら考える場を持たせることにより、子どもたちの自主的な活動に繋がっている。

3. 自主事業

総括	○地元関係者や児童館利用サークルなどの協力を得て、いろいろなコーナーを充実し好評を得た。ステージ発表も小学生や地域の方々など様々な発表があり幅広い年代から好評を得た。 ○毎年、参加者アンケートを実施し、翌年度の内容に生かし、より満足度の高い「児童館まつり」を開催している。
実施状況	○「児童館まつり」 平成30年10月21日（土）開催 参加者数：522人

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

学校の長期休業期間中の利用者増に伴う利用者の不満については、市、指定管理者、地域が連携し何等かの方策を検討する必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　　子育て政策課
指定期間　平成29年4月1日～令和4年3月31日

1．総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ・指定管理での運営を継続している中で、保護者や地域との信頼関係を深めることができている。今年度は、業務の効率化に取り組み、働きやすい職場づくりを心掛けたり、地域の高齢者との交流行事の運営方法を見直し、地域の方の負担を軽減したりと改善を進めた点が評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ・さらに保育の質を高めるためには、積極的に職員を研修会に参加させたり、その内容について職員会等で職員間での情報共有を図ったりしていく必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】・途中入所の受け入れを見据え、職員配置に余裕を持つことができた。 ・保護者会を中心に信頼関係が深まりつつあり、いろいろな保護者の方とコミュニケーションがとりやすくなった。地域の保育所として、保護者、地域の方々との信頼関係を大切にしながら保育運営を行っている。保護者の方々より温かい言葉をかけていただくことも多く職員一同の励みとなり、より一層頑張ろうという気持ちで保育している。 ・業務の効率化がスムーズになってきた為、勤務状況にゆとりが出てきた。又、子育て世代の職員も勤務しやすいように時間免除の活用ができやすくした。 ・管理職はもちろんだが保育所の職員が果たす役割も大きく、相談を受けることも多いので、みなさんから頼りにしていただいているのを感じる。 【評価できない、または改善すべき点】 ・職員間において年代や経験に幅があるので、こまめな勉強会の必要性を感じる。（特に個別に支援を要する児童や障がい児保育） ・ハード面に対する不満は、職員で出来る限り安全かつ綺麗に保っていけるように努力し、理解を求めていきたい。

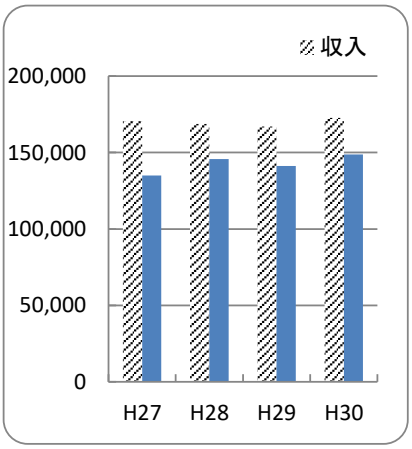
2．施設利用の増減について

総括	○美保関西保育所 ・一時保育の利用者、特定保育の利用者ともに減少している。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 ・一時保育の利用者、特定保育の利用者ともに減少している。地域的な制約もあり、地域的な制約もあり、定員を満たしてはいない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	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	170,670	168,649	166,946	172,668
	うち指定管理料	165,811	164,445	162,242	168,228
	うち利用料	840	356	349	345
	支出	135,067	145,660	141,250	148,651
	差引	35,603	22,989	25,696	24,017



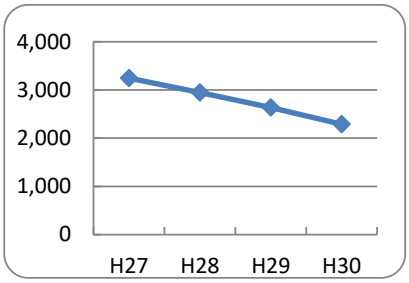
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入（使用料）	0	0	0	0
	支出	0	4,860	584	5,694
	うち市の修繕費	0	4,860	584	5,694

（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
3,246	2,947	2,637	2,288



※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(51世帯)	70	70	97	138.6%	138.6%
アウトプット	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（41世帯）	70	70	92	131.4%	131.4%
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	—		
				達成度平均	135.0%	135.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○保護者の日々の子育ての悩みを、保育士だけでなく、食の面からは栄養士もこまめに話し合う機会を設けコミュニケーションを図っていった。 ○日頃の保育の様子を保育参加（クッキング・散歩など）に取り入れ、子どもと共に体験して頂く中で一人ひとりの子どもの成長を喜び合った。 ○地域の素晴らしさをみつきの保育方針に取り入れ、主体性を育てる保育を今後も職員一丸となって進めていきたい。	【達成度の原因・分析】 ○美保関西保育所においては「給食・離乳食アレルギー対応」、「自然を生かした戸外遊びや散歩を十分に実施していること」について満足度が高かった。 ○美保関東保育所においては「健康管理のあり方」、「けがや病気への対応」、「生活面での配慮」について満足度が高かった。一方、施設の老朽化もあり「施設・設備」については満足度が低い結果となった。

（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
美保関西 51世帯中44世帯 美保関東 48世帯中32世帯	①満足　西:61.7%、東:55.7% ②どちらかといえば満足　西:35%、東:35.9% ③どちらかといえば不満　西:1.7%、東:4.16% ④不満　西:1.5%、東:1.3%

（4）住民サービス向上の事例

○特になし

3．自主事業

総括	○業務の効率化に取り組み、働きやすい職場づくりを心掛けたり、地域の高齢者との交流行事の運営方法を見直し、地域の方の負担を軽減したりと改善を進めた点が評価できる。
実施状況	○美保関西保育所 夏祭り　等 ○美保関東保育所 夏祭り　等

4．特記事項

特になし

5．今年度の目標・課題

施設が老朽化する中、施設にも可能な限り指定管理料の中から積極的な修繕を求めている。安全な保育を実施するために、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。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　株式会社山陰中央新報社
担当課　松江歴史館
指定期間　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	B	【優れていると評価した点】 ○新聞広告など仕様書を上回る広報活動もあって、前年度を上回る利用者があった。 ○また、車いすの補助など利用者に対するきめ細やかな対応がなされた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○月報など松江市への報告に遅延がみられるとともに、書類に不備がよくみられる。 ○また、火災時の訓練は行われているが、停電や地震など様々な災害に対する訓練も必要である。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○広報、誘客イベントをきめ細かく取り組んだ。施設面も自覚を持って開、閉錠時にとどまらず巡回。館周辺も含めて不具合や汚れの状態をチェックしている。 ○また、来館者及び利用者に対しては不快感を与えないようにできるだけの便宜を図るなど親切に対応。車いすの補助、駐車場の確保などにも努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○広報は細かに展開しているが、ホームページなどネットでの発信がやや弱い感がある。経費との兼ね合いもあるが、検討したい。 ○事務面では、人員問題、日常の経理手法に問題があり、増員、効率化を検討している。次年度には結論をだしたい。

2. 施設利用の増減について

総括	（松江歴史館） ○入館者数は200,168人（前年度比104.6%）、観覧者数は61,695人（前年度比102.1%）であり、前年度を上回った。観覧者数の内訳を確認すると、企画展の観覧者数は前年度に比べ減少（24,360人、前年度比91.3%）しているのに対し、基本展示の観覧者数が増加（37,335人、前年度比110.7%）している。 （松江ホーランエンヤ伝承館） ○入館者数は3年ぶりに1万人を超え10,225人（前年度比121.2%）となった。平成31年度のホーランエンヤ斎行への関心の高まりの表れと考えられる。今後も松江歴史館観覧者は無料で入館できることをPRし、松江歴史館からの誘導率を高め、知名度の向上と入館者数の増加を図りたい。

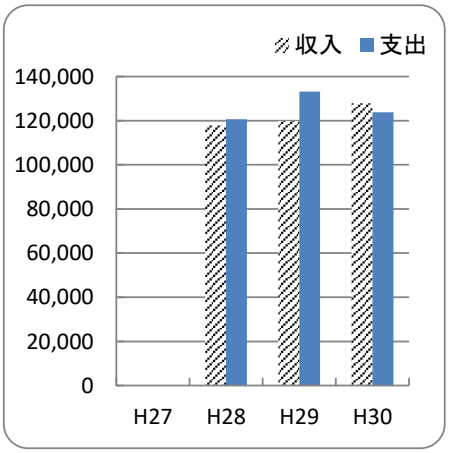
（1）収支状況の推移

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	※指定管理はH28年度から開始	117,805	119,889	127,951
	うち指定管理料		79,013	77,757	77,757
	うち利用料		0	0	0
	支出		120,690	133,159	123,765
	差引		△ 2,885	△ 13,270	4,186

上記以外の市の収入、支出

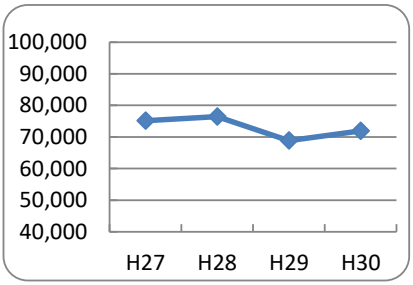
市の収支	収入（使用料）	※指定管理はH28年度から開始	13,122	12,790	16,263
	支出		20,771	22,799	21,631
	うち市の修繕費		864	12,676	4,676



(2)利用者の推移

(人)

H27	H28	H29	H30
75,155	76,457	68,848	71,920



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 ： 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
B 目標値 ： 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
C 実績値 ： 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	歴史館入館者数(人/年)	200,000	200,000	200,168	100.1%	100.1%
	歴史館観覧者数(人/年)	70,000	70,000	61,695	88.1%	88.1%
	伝承館入館者数(人/年)	14,000	14,000	10,230	73.1%	73.1%
	歴史館観覧料収入(円/年)	19,000,000	19,000,000	13,381,194	70.4%	70.4%
	伝承館入館料収入(円/年)	200,000	200,000	229,910	115.0%	115.0%
	モニタリング(満足度:%)	70	70	90	128.6%	128.6%
アウトカム	モニタリングでの肯定的な回答割合(%)	70	70	90		
				達成度平均	95.9%	95.9%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○積極的な新聞紙面を使った広報はアンケートをみても効果があった。 ○また、企画展で美術(絵画)を扱ったが、違和感を感じる観覧者はなく、幅が広がった。 ○誘客イベントも多く実施し効果はあったものの、イベント目的ではなく、もっと観覧に結びつくものの開発が課題。	【達成度の原因・分析】 ○新聞広告など積極的な広報活動もあって、入館者数は目標値を達成した。なお、観覧者数は目標値に達していないことから、入館者を観覧に結びつける取り組みが必要である。

（3）利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
(歴史館/展示観覧) 1,192	①満足している 1,074件(90%) ②どちらともいえない 103件(9%) ③満足していない 15件(1%)	①良い(抜粋) 館内が綺麗で雰囲気が良い。接客が良く、楽しかった。 ②苦情(抜粋) 企画展示室に休憩場所がない。【対応】スペースがある場合は椅子を設置 ③要望(抜粋) 雰囲気にそぐわないため、復原長屋に家電を置かないでほしい。

（4）住民サービス向上の事例

観覧料等の減免対象者に「松江市高齢者福祉手帳の交付を受けている者」を追加。

3. 自主事業

総括	○昨年度に引き続き、喫茶及びミュージアムショップ事業が好評である。 ○また、本年度は初の有料自主事業企画展(「細川護熙　美の世界」「松江市の花「つばき」椿絵名品展」)を開催。概ね好評であり、年間パスポートの登録者が増加するなど、新規ファンの獲得に成功した。
実施状況	○喫茶「きはる」、ミュージアムショップ「縁雫」 ○自主事業企画展「細川護熙　美の世界～薬師寺奉納障壁画と茶陶～」「松江市の花「つばき」椿絵名品展」 ○各種イベント「音楽とお茶会」「甲冑着付け体験」「火縄銃の演武と居合切り」等

4. 特記事項

特になし。

5. 今年度の目標・課題

○引き続き積極的な広報活動に努め、入館者数及び観覧者数の増加を図る。
○施設の設備について定期点検と報告書の提出を徹底し、市と協議の上計画的に修繕・更新を実施する。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○施設の適正な管理運営を行った。雨天時のサービスとして、傘やタオルの貸し出しを行うなど、利用者の立場に立った自主事業を行っている。これらの取り組みの結果、利用者のモニタリング調査においては「普通」以上の回答が96％と、高い評価を得た。 ○広報活動に積極的に取り組んだ。平成30年1月からはホームページも開設し、更なる利用促進に努めている。 ○管理施設でのアクシデント発生時には、迅速な対応及び再発防止対策を行っており、評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ○スタッフの対応について、全体的には高評価であったが、東駐輪場スタッフの対応について、利用者から苦情が1件あった。利用者からより親しまれるスタッフ・駐輪場となるよう、よりよい運営に努めてほしい。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○松江駅東・西駐輪場のホームページの利用促進、特にホームページ「キーワード検索」が上位になるよう利用者の皆さま及び弊社グループ会社社員にPRを図った。また、利用者の方からお問合せのあった「原付(50cc以下)自動二輪車(50cc超)」の「排気量」の追加表記を実施しました。 ○この排気量表記については、東西駐輪場の券売機及び場内料金表にも追加表記を実施しました。 ○「自転車・バイク駐輪場ご利用案内」及びJR松江駅周辺自転車等放置禁止を目的とした「放置自転車ゼロで安全できれいな街へ」を訴求した営業チラシを増刷し、継続して当社社員による営業活動、JR近隣事業者、関係施設へ配布・設置を実施し利用促進を図った。 ○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り清掃し、東西駐輪場内を綺麗にした。また、東西駐輪場へ傘・タオルの無料貸出サービス、電動空気入れの無料利用を継続実施し利用者サービスの向上及び利用促進を図った。 ○西駐輪場の入り口の表記を、外国の方の利用を考慮して、「外国語表記」の案内板を設置した。 ○西駐輪場の出入口停止線の塗替えを実施し、利用者の安全を図った。 ○利用者の方から分かりやすく・親しまれるスタッフ・駐輪場を目指すことを目的に「統一したユニフォーム」を季節に合せ「2種類」導入した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用者サービス向上のために、自転車ラックの一部撤去について、自転車用2段ラックの上段ラックの下位置ラックを取外し、定位置(奥)まで駐輪し易い環境とするために、昨年度は西駐輪場の1日最大利用数を調査した結果を松江市に報告した。今後、検討を進めていく。

2. 施設利用の増減について

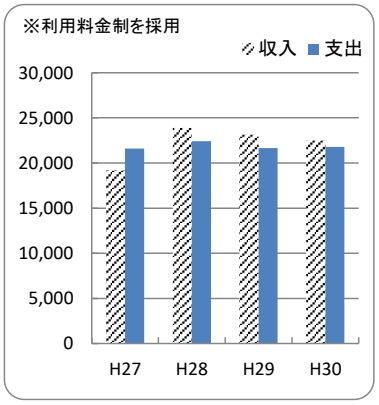
総括	○駐輪場利用者数については、対前年度と比較すると減少したものの、基準値・目標値を大きく上回る結果となった。利用者の立場に立ち適切な管理を行った結果である。 ○収支においては、指定管理事業・自主事業ともに黒字を達成している。 ○消火設備の更新や停止線塗り替え、専門業者による施設清掃の継続など、施設環境の維持改善にも積極的に取り組んでいる。 ○ホームページの更新や利用案内チラシの配布など、利用促進活動にも力を入れており、着実に成果を出している。

（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）　（千円）

	項目＼年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入		19,181	23,893	23,156	22,506
		うち指定管理料	11,837	16,200	15,438	15,331
		うち利用料	7,344	7,693	7,718	7,175
	支出		21,602	22,412	21,657	21,797
	差引		△ 2,421	1,481	1,499	709

上記以外の市の収入、支出

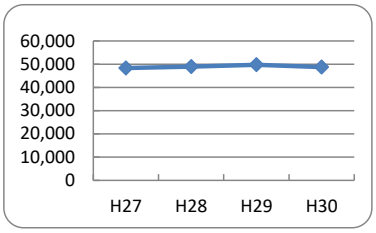
市の収支	収入（使用料）		0	0	0	0
	支出		0	0	0	0
		うち市の修繕費	0	0	0	0



(2)利用者の推移

(件)

H27	H28	H29	H30
48,351	48,935	49,740	48,793



【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
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	年間利用件数	47,000	47,140	48,793	103.5%	103.8%
ｱｳﾄﾌﾟｯﾄ	利用満足度	70	90	96	106.7%	137.1%
ｱｳﾄｶﾑ	駅前周辺の道路環境、景観が保全されること	未設定	―	―		
				達成度平均	105.1%	120.5%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○平成30年度の利用者数全体では対前年度947名減(1%減)の48,793名という結果になった。 ○年間を通じて、分析した結果、上期は対前年度を下回る利用数(対前年度2,735減「▲9%」)であったが、下期は前年度を上回る利用数(対前年度178増「+8%」)となった。これは1～3月、前年度に比較し雨と降雪日数及び氷点下の気温日数が少なく、天候の良い日が多かったのが理由と考察した。 ○学生定期駐車数(無料)は、H29年度は対前年度比1%減であったが、今年度は、84名の増(+3%増)となった。これは、新設の私立学校(専門学校等)が理由と考察した。 ○一般利用者の方からは、サービスや施設の使い易さなど「満足の声」をいただいているにも関わらず利用者数は減少となった。これは、企業の統廃合により転勤者の自動二輪車の定期利用の減が原因である。 ○利用満足度は、東西駐輪場全体では「良い59%」「普通・特になし39%」「悪い2%」という結果になり、弊社目標値の「利用満足度90%以上(良い・普通)」「不満10%以内」を達成した。 ○施設利便性について、利用者が良いとした中で「使いやすく駐車しやすい」「駐輪区分、区画案内も分かりやすい」「全体にすっきり、明るい」との多くのご意見に対しては、前年度に引き続き ①自転車ラック、場内のホコリ除去のためのスポット清掃②出入口停止線の塗替え③入口の英語表記案内板設置　などを実施した効果によるものである。 ○さらに、スタッフ全員に「ご利用者の方から分かりやすく・親しまれるスタッフ」を目指し、季節に合せた「2種類の統一ユニフォーム」を導入したことの効果によるところも大きいと考える。	【達成度の原因・分析】 ○すべての達成度について、基準値・目標値を上回っている。利用者の立場に立った自主事業によるサービスや、親身なスタッフ対応等の成果である。また、ホームページによるPR活動も、利用者数の増加の一助となっている。 ○施設の清掃や案内板の設置など、適切な施設管理運営の成果として、利用者数、利用者満足度の増加につながった。

（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
54	①満足している 32件(59%) ②どちらともいえない 21件(39%) ③満足していない 1件(2%)	①良い ・スタッフ対応は親切丁寧で良い ・挨拶も交わし気持ちが良い ・お揃いのユニフォームを着ておられ「スタッフの方」だとよく分かり良い ・駐輪区分の案内もあり、駐輪区画もしてあるので駐車し易い ・停止線もきれいに塗装されよくわかりやすい ・タオル・傘の無料貸出しサービスや電動空気入れの無料使用は良い ・定期的に自転車の点検と空気入れをさせてもらっている ②苦情 ・定期の更新まだ2週間あっても「まだ替えないのか？」と鬼の形相で督促される 【対応】スタッフ全員に、定期更新の督促方法の見

（4）住民サービス向上の事例

○突然の雨や雪で濡れて来場した利用者へ「タオル無料貸出し」及び「カサ無料貸出し」サービスを実施した。
○自転車及び原付用の電動式空気入を無料での利用サービスを実施した。
○駐輪場窓口へ「耳マーク」の表示板及び「簡易筆談器かきポンくん」を常設し、聴覚障がいのある方への利用者サービス向上を図った。
○ホームページ開設後のさらなるPRと利便性向上を図った。

3．自主事業

総括	雨天時のタオル・傘・空気入れの無料貸し出し等、利用者の立場に立った自主事業等を実施し、利便性の向上に努めた。収入面においても、飲料水自動販売機を設置し、自主事業についても黒字決算を達成している。
実施状況	指定管理事業に付随した自主事業について年間を通して実施し、サービス向上に取り組んでいる。

4．特記事項

特になし

5．今年度の目標・課題

自転車ラックの一部撤去の要望があるが、今後検討をしていくことが必要。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30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　平成28年4月1日～令和3年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○施設の維持管理については、仕様書に基づき適切に実施された。 ○本施設の設置の趣旨を踏まえ、工芸文化の維持・伝承、民話の普及に努めた。 ○上質な自主事業を行い、施設への誘客を図ることにより、市民文化レベルの向上に寄与した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○周辺の文化・観光施設との連係やSNSの活用による施設PRなどにより更なる施設利用者の拡大を図ること。

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○恒例となった季節イベントに加え、積極的に自主事業に取り組むことで、施設の利用促進を図った。 ○また、工房の受託者交代を実現したことにより、新たな魅力作りを図っていくきっかけが生まれた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○広報活動が非常に限定的であった。今後は、HPの刷新を図るとともに、SNSの利用等によって、多くの発信をし、たくさんの方に来館いただける施設を目指していく。

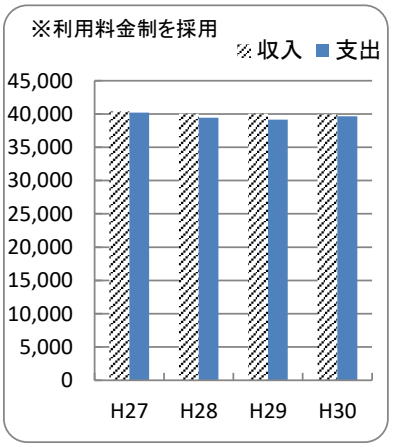
2. 施設利用の増減について

総括	○利用者数は全体で、対前年度比96.2%と減少した。 [民話館前年度比　90.8%、工芸館前年度比97.4%] ○利用料収入は、全体で、82.3%と減少した。 [民話館前年度比111.5%、工芸館前年度比58.3%] ○経営状況としては、安定的な経営により黒字が確保されている。また、多くの自主事業に積極的に取り組むことにより施設の魅力を高め、利用者数の増加を図っている。

（1）収支状況の推移　（自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	40,401	40,041	40,046	39,963
	うち指定管理料	40,194	39,772	39,648	39,636
	うち利用料	207	269	398	327
	支出	40,190	39,433	39,149	39,679
	差引	211	608	897	284



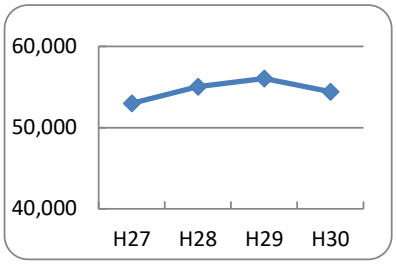
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入（使用料）	0	0	0	0
	支出	0	395	7,888	4,085
	うち市の修繕費	0	0	7,834	3,977

（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
52,989	55,052	56,051	54,418



【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）	49,337	50,000	54,418	108.8%	110.3%
	②モニタリングにおける顧客満足度（%）	70	70	80	114.3%	114.3%
	③工芸作家、民話館「とんとお話し会」との連携によるものづくり体験教室や民話の伝承	実施	実施	実施	－	－
	④新緑祭り（5月実施）（人）	2,500	4,000	3,314	82.9%	132.6%
	⑤夏祭り（7月実施）（人）	2,500	4,000	3,015	75.4%	120.6%
アウトカム	モニタリング調査における下記質問事項の肯定的割合（%） ・出雲地方の歴史や文化について関心が高まった。 ・学習の成果を活用したいと思う。 ・生涯にわたって学習したいと思う意欲がある。	70	70	72		
				達成度平均	95.3%	119.4%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○職員、工房受託者、民話館受託者の努力の賜物である。今後も施設に従事する者のモチベーションをあげて、運営に取り組んでいくようにしたい。	【達成度の原因・分析】 ○一部イベントで目標未達成となっているが、その他の魅力ある自主事業やイベントを行うことで、施設の利用人数及び利用者の満足度において目標値を上回っている。

（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
45	①満足している (80.7%) ②満足していない (0.7%)	①良い ・いろいろなものを作れて、とても楽しかったです。 ・見学のみでしたが、体験できる環境はとても素晴らしいと思いました。 ②苦情 ・なし ②要望 ・トイレを早く洋式にしてください。

（4）住民サービス向上の事例

各種イベント時における民話館入館料の無料化

3. 自主事業

総括	○島根県の助成金を活用し、森づくり事業を実施するなど、施設の趣旨を踏まえ自主事業に積極的に取り組んでいる。 ○食事処かんべ茶屋及び開催3年目となった「中医学と薬膳教室」は好評を得ており、年間延べ約8千名の利用があった。 ○季節のイベント等では施設利用者だけではなく、周辺住民とも協力をして事業を実施するなど地域の活性化にもつながっている。
実施状況	かんべ茶屋、年2回のかんべの里の全体イベント、丘のクラフト展（工芸展）、語りの夕べ、旧暦の行事、新そば祭り、すずめの市、森のプレーパーク、森の楽校、中医薬膳教室、森のステージ作り、水辺の観察会、日曜鉄工講座

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

○SNSなどを活用した積極的な広報を行い、施設の知名度向上に取り組み、新規の来館者の獲得に努める。 ○利用者数の目標を50,000人とする。 ○モニタリングによる顧客満足度を70%以上とする。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ（平成30年度分）

施設名　　松江市鹿島マリーナ
指定管理者 鹿島マリーナ株式会社
担当課　　河川課
指定期間　平成30年4月1日～令和5年3月31日

1．総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ○施設周辺水域の定期的な巡回を行い、漂流物を除去するなどの清掃活動を実施し、施設及び河川の安全管理に努め、年間を通じて施設内での事故やトラブルの発生などもなかった。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設管理者の人的能力の向上、施設利用者の安全使用のための関連研修への積極的な参加が必要。特に、個人情報保護についての研修が必要である。

指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○事故等の発生もなく、安全を第一に適切な施設管理ができた。 ○利用者を対象とした、海難防止安全講習会を開催し、海難の抑止・減少に取組むことができた。 ○年1回の海底清掃を実施し、水域施設の安全を保つことができた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○職員のスキル・資質向上を図るため、積極的に研修等へ参加をしたい。

2．施設利用の増減について

総括	○施設利用については、現段階では当初の見込みより良好であり、黒字で推移している。必要な修繕も行っており、過度に支出を抑えている様子も見受けられない。 ○しかし、船の老朽化や所有者の高齢化などによる解約が、新規契約者をわずかに上回っているため、利用者が少しづつ減少している。今後は、新規利用者の獲得のための方策が必要になると思われる。

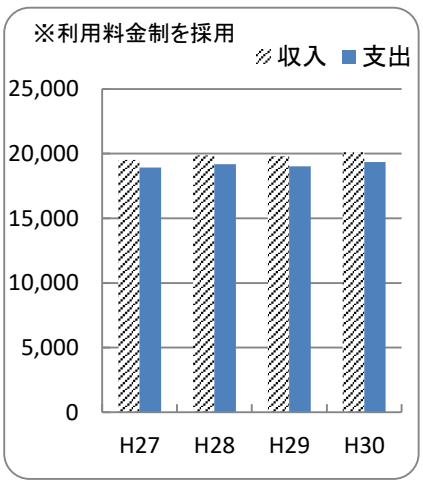
（1）収支状況の推移 （自主事業を除く）

（千円）

	項目＼年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	19,507	19,863	19,827	20,094
	うち指定管理料	18,242	18,693	18,667	19,119
	うち利用料	—	—	—	—
	支出	18,922	19,181	19,015	19,342
	差引	585	682	812	752

上記以外の市の収入、支出

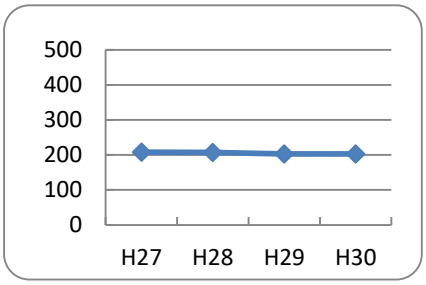
市の収支	収入（使用料）	22,811	22,849	22,845	22,849
	支出	1,265	1,170	1,160	975
	うち市の修繕費	0	0	0	0



（2）利用者の推移

（人）

H27	H28	H29	H30
208	207	203	203



【参考】産出指標（アウトプット）・成果指標（アウトカム）の達成状況

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

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

A 基準値 ： 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
B 目標値 ： 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
C 実績値 ： 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	水域利用率	90	90	94	104.4%	104.4%
	使用者アンケート	70	70	86	122.9%	122.9%
アウトカム	不法係留0艇	0	0	0		
				達成度平均	113.7%	113.7%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○前年度に比べ、水域利用率が若干の減少となっているため、今後の利用者の拡大に努めたい。 ○佐陀川の定期的な巡回パトロールを行い、不法係留船・桟橋の確認や漂流物等の回収清掃活動を引続き実施する。また、安全啓発の為、横断幕の設置を計画している。	【達成度の原因・分析】 ○マリーナ設置の当初目的である佐陀川の不法係留対策については、ほぼ目的を達成したと考える。施設管理もおおむね良好と言えるため、引き続き良好な管理を願いたい。 ○利用者の高齢化や船の老朽化で利用者が減少している。今後は新規利用者の獲得にも力を入れていただきたい。

（3）利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
22	①良い 8件(36%) ②普通 11件(50%) ③悪い 3件(14%) ※水域係留桟橋利用についての結果	①良い　特になし ②苦情 ・佐陀川の航路に漁船が係留されているので、夜間航行するのに安全が保たれない。（漁船登録船のため、JFしまね恵曇支所へ報告済み） ③要望 ・武代橋付近の河川の護岸の破損や使用航路が狭く、水深も浅く、見通しも悪いので安全が確保しにくい。 ・防犯カメラの設置（設置済み）

(4)住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

総括	○管理棟に自動販売機を設置し、利用者に使っていただいている。 ○管理は設置者が行っているため、指定管理者の業務が増えることもない。 ○設置台数も1台のみであり、事業として利益を上げるというよりは、利用者への利便性の向上という意味合いが強いと思われる。
実施状況	平成30年度売上:55,556円

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

○公募施設となって1年目だったが、大過なく管理できた。 ○この数年で利用者の微減が確認できるため、今後は利用者拡大が一つの目標になる。