

公募施設 <令和3年度分>

松江市指定管理施設の評価結果

シートNo.	施設名
1	松江海洋センター
	秋鹿なぎさ公園
2	サンライフ松江
	松江市矢田体育館
3	松江総合運動公園
	【公園施設】
	松江総合運動公園
	【体育施設】
	松江市営陸上競技場
	松江市営補助競技場
	松江市営野球場
	松江市営庭球場
	こどもスポーツ広場(フットボール練習場)
4	松江勤労者総合福祉センター
5	湖北ファミリー農園
6	城山公園
	小泉八雲記念館
	興雲閣
	武家屋敷
7	明々庵
	赤山茶道会館
8	松江市多古鼻公園施設
9	松江市市民活動センター
10	松江市斎場
11	松江市立東津田児童館
12	松江市立美保関西保育所
	松江市立美保関東保育所
13	松江歴史館
	松江ホーランエンヤ伝承館

シートNo.	施設名
14	松江市自転車等駐車場
	松江駅西駐輪場
	松江駅東駐輪場
15	松江市鹿島マリーナ
16	出雲かんべの里

各施設の「総合評価」の方法

1. 下の評価表の「具体的な審査項目」ごとに、A～Cの評価を行います。
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。
仕様書のと通りの標準的な運営がなされている場合をBとします。

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

評価表

分類	内容	具体的な審査項目	評価区分					
			管理型			スポーツ・観光型		
			A	B	C	A	B	C
A. 施設の 効果の最大限の発 揮と施設の 効率的な管理	施設の効果の最大限の 発揮について	利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	3	2	1	10	6	2
		利用促進のための計画が練られていたか (利用者数の増減により評価)	3	2	1	15	10	5
		利用促進のための計画が練られていたか (自主事業の実施状況)	3	2	1	15	10	5
		広報活動	3	2	1	5	3	1
	施設の効率的な管理が 図られること	当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が 図られたか	3	2	1	10	6	2
B. 施設の 管理を安定して行 う物的能力及び人 的能力	物的能力	業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	3	－	1	3	－	1
	人的能力	事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練 られていたか	3	－	1	3	－	1
		管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行 のための有資格者(経験者)が確保されていたか	3	－	1	3	－	1
		利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等 が十分に確保されていたか	3	2	1	3	2	1
		個人情報の保護についての研修等が十分に確保されて いたか	3	2	1	3	2	1
	安全対策	災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討 され、利用者の安全が十分検討されていたか	3	2	1	3	2	1
		緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任 者や連絡体制が明確にされていたか	3	2	1	3	2	1
C. 日常業 務の実施	清掃業務		8	5	3	3	2	1
	機械設備等の保守点検		8	5	3	3	2	1
	草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理		8	5	3	3	2	1
	松江市への報告		8	5	3	3	2	1
	労働安全衛生		8	－	3	3	－	1
	施設の巡視		8	－	3	3	－	1
	職員のマナー(服装・電話・窓口)		8	5	3	3	2	1
	備品の管理		8	5	3	3	2	1
合計(満点で)			100			100		

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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3年度分)

施設名 松江海洋センター・秋鹿なぎさ公園
 指定管理者 株式会社SKSS
 担当課 スポーツ課
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 松江海洋センターは新型コロナウイルス感染症対策として定期的な消毒作業・館内の消毒液補充・換気をガイドラインに従って徹底して行っていた。施設の管理についてはチェック表などを活用した日常点検を行い、危険箇所を早期発見できる管理体制に努め、利用者が快適に利用できる施設管理に取り組んでいた。また、指定管理者としての適性をより高めるためにスタッフの研修を行っていた。自主事業については施設稼働率向上を図るため、空きの多い施設や時間帯を中心に行っていた。 秋鹿なぎさ公園においても定期的な消毒作業・清掃業務・日常点検を行っており、利用者が安心して利用できる施設の運営に取り組んでいた。自主事業については口コミやSNSなどを活用したPR活動に力を入れており、自主事業の認知度向上を図っていた。その結果、自主事業の「手ぶらでBBQ」「秋鹿よんさん市」「お正月ぜんざい販売」は前年度よりも多くの集客を行うことができた。 【評価できない、または改善すべき点】 松江海洋センターの老朽化及び秋鹿なぎさ公園の舟艇備品の劣化が進んでおり、修繕が必要な箇所が増えてきているため、今後も引き続き点検業務を入念に行っていただきたい。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 開館・閉館時の消毒作業等新型コロナウイルス対策を徹底して行った。各種研修を実施し安全管理に努めた。設備・備品の点検をチェックシートにより定期的に行い良好な状態を保った。コロナ禍にあっても施設の活性化を図るために感染対策を徹底しながら計画した自主事業を全て実施し、さらに提案していなかった事業も実施した。 【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

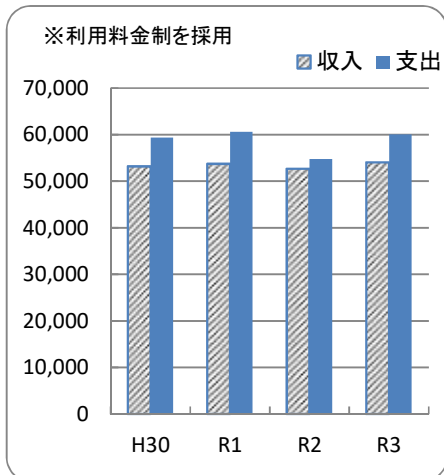
総括	両施設とも、前年度に比べ新型コロナウイルス感染症の影響が少なく、利用者数・利用料収入ともに増加した。しかし、感染者数の増減によって利用者数が不安定になる時期もあり、未だコロナ禍前と比べると利用者数・利用料収入ともに減少しているため、今後もPR活動等を行っていく必要がある。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度	H30	R1	R2	R3
施設の収入	53,191	53,741	52,687	54,050
うち指定管理料	47,400	47,240	47,668	48,220
うち利用料	5,791	6,501	5,019	5,830
支出	59,371	60,601	54,776	60,067
差引	△ 6,180	△ 6,860	△ 2,089	△ 6,017

上記以外の市の収入、支出

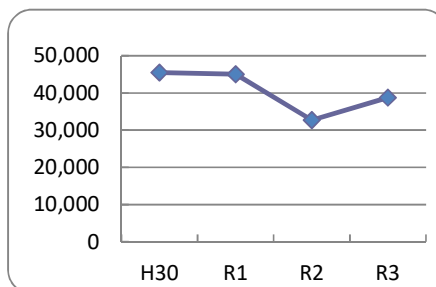
市の収入 支出	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,668	5,937	1,364	2,615
	うち市の修繕費	792	5,831	1,189	1,680



(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
45,490	45,022	32,700	38,775



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	松江海洋センター利用者数	37,000	37,000	30,769	83.2%	83.2%
	秋鹿なぎさ公園利用者数	5,700	9,000	8,006	89.0%	140.5%
	自主事業の実施数	8	8	16	200.0%	200.0%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	41.6%		
				達成度 平均	124.0%	141.2%

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】 アンケートの常設や口頭での聞き取りを行い利用者のニーズを把握しターゲットを絞って効率的に宣伝を行った結果、リピート率が増加した。提案した自主事業を全て実施したことにより稼働率が増加した。	【達成度の原因・分析】 両施設ともに新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、自主事業についても稼働率向上に向けて取り組んでいた。新型コロナウイルス感染症の終息が見込めない中で、今後も利用者の獲得に努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
18	①満足している 18件(100%) ②どちらともいえない 0件(0%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ②苦情 ③要望 ・冷水器の設置 ・エアコンや換気扇の設置 ・デジタルタイマーなどの備品を増やしてほしい

(4)住民サービス向上の事例

「特産品販売」で地元の魅力を発信し、サービスの向上を図っていた。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、教室や体験会の中止等があったが、開催した事業に関しては利用者から好評を得ている。松江海洋センターでは「スポーツ教室」、秋鹿なぎさ公園では「特産品販売」を中心に収益を上げている。今後もPR活動を積極的に行い、利用者の獲得に努めてほしい。
実施状況	松江海洋センターは申請時提案していた事業に加え、「個人フットサル体験会」を実施した。

4. 評価項目及びその評価

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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3年度分)

施設名 サンライフ松江・松江市矢田体育館
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 スポーツ課
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症の終息が見えない中、感染症対策を徹底して行い、利用者が安心して利用できる施設管理に取り組んでいた。また、事故等の未然防止を図るため利用者へ利用上の注意事項の周知や施設の日常点検に取り組み、予防保全の観点から修繕箇所を早期発見し、迅速に修繕対応を行っていた。 自主事業では健康の保持増進や文化に触れる場を提供していた。 アンケート調査に加え、独自のモニタリングを行い、利用者の要望を把握し、より良いサービスの提供に努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 サンライフ松江では、収容人数に対し駐車場の台数が不足する場合があるため、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】 ・利用人数、利用料収入等前年度と比し増加したこと ・感染防止対策を徹底し、利用者の不安の払拭に努めたこと ・積極的な広報宣伝活動を実施したこと(市内バスアナウンス・地元新聞社の情報誌・公民館チラシ・SNS・HP等) ・充実した修繕、台風・大雨時の安全対策等、利用者の安全確保を図ったこと 【評価できない、または改善すべき点】 ・駐車場の駐車可能台数に限りがあり、利用を制限する必要があること ・利用者の年齢層が上がり、利用料に影響がでていること ・体育室照明のトラブルが多く、LED照明への取替えが早急に必要であること ・施設の老朽化により、修繕必要箇所が増え続けていること
-------	---	---

2. 施設利用の増減について

総括	今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う大会・イベントの中止や利用者の活動自粛があったが、前年度に比べて影響が少なくなり、サンライフ松江・松江市矢田体育館の両施設とも利用者数・利用料収入ともに増加した。しかし、未だコロナ禍前と比較すると減少しているため、今後も感染症対策を徹底し、利用者の獲得に努めていく必要がある。
----	---

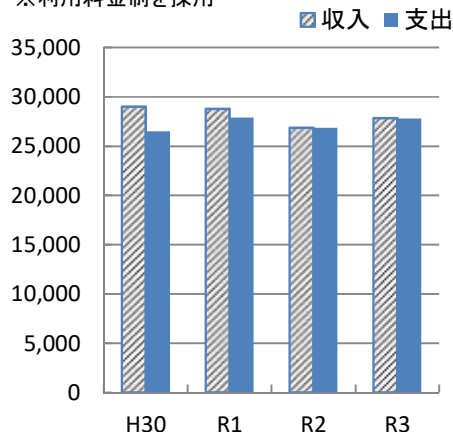
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
施設の収入	29,010	28,765	26,863	27,824
うち指定管理料	13,800	13,260	14,648	13,625
うち利用料	15,210	15,493	12,215	14,199
施設の支出	26,502	27,898	26,863	27,784
差引	2,508	867	0	40

上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
市の支出	支出	91	3,190	1,011	1,093
	うち市の修繕費	0	3,190	948	968

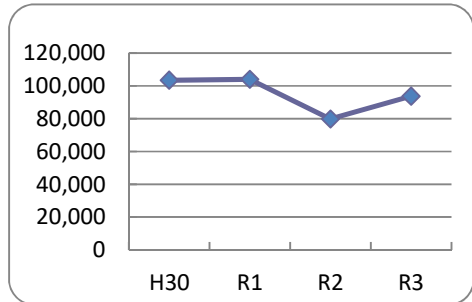
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
103,486	104,009	79,920	93,803



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	サンライフ松江利用者数	48,000	65,000	55,224	85.0%	115.1%
	松江市矢田体育館利用者数	37,000	38,200	38,579	101.0%	104.3%
	自主事業の実施数	11	11	8	72.7%	72.7%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	41.6%		
					86.2%	97.3%

達成度 に対する 意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ・積極的な広報宣伝活動によるもの ・感染防止対策のもと、利用者への安心・安全な施設の提供につとめたこと	【達成度の原因・分析】 今年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数が不安定になることもあったが、前年度と比較すると利用者数・利用料収入ともに増加していた。今後も引き続きPR活動が続けていく必要がある。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
25	①満足している 21件(84%) ②どちらともいえない 3件(12%) ③満足していない 1件(4%)	①良い ・よく挨拶をしてくださる。 ・笑顔で接してくれる。 ②苦情 ・挨拶を無視する人がいる。 ③要望 ・洋式トイレを増やしてほしい。 ・研修室が寒い。 ・施設内で食事を購入できるようにしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

矢田体育館にて、平日の昼休みの時間を近隣企業従業員を対象に無料開放を行った。
近隣住民・企業と連携を図り、施設周辺の美化活動を行った。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、集客を伴う特別スポーツ教室や大会は中止した。開催した事業については感染予防を徹底しながら実施し、健康の保持増進の場を提供した。
実施状況	バレーボール教室、バドミントン教室、健康体操教室、陶芸教室、園芸教室、書道教室、矢田体育館無料開放、応急手当普及啓発講習。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	B	B
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	A	A
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	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3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	S	【優れていると評価した点】 体育施設においては日常点検を定期的に行い、不良箇所を早期発見に努めていたため、迅速な修繕対応を行えた。冬季には給水管の凍結防止対策、夏季には芝生や樹木が枯れないように散水作業を行うなど、利用者が快適に利用できる施設管理に取り組んでいた。 大会等の運営に関しては、円滑な大会運営ができるよう、主催者とともに事前に駐車場の管理や新型コロナウイルス感染症対策などの協議を行い、トラブルや苦情に迅速に対応できるよう取り組んでいた。 市営陸上競技場・市営野球場・市営庭球場においては、常に備品の管理を行い、事前に在庫数や修繕が必要な箇所などを把握できるようにしていた。 公園施設においても清掃業務、遊具等の保守点検業務、植栽管理において適正に行われていた。また、樹木管理や地域猫に関する苦情について、公園緑地課及び関係部署と密に連絡を取り合い、迅速な対応を行っていた。 【評価できない、または改善すべき点】 施設の老朽化が進んでいるため、引き続き点検業務を入念に行う必要がある。 駐車場の数が足りておらず、路上駐車や周辺の商業施設への迷惑駐車が相次いでいる。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○利用団体および近隣住民との連携 2月に体育施設を利用する競技団体へ、施設に対する要望調査や指定管理者からの情報提供を行い、来年度に向けて適切な管理運営、大会運営ができるように情報の交換を行った。また12月に近隣地域（乃木地区・古志原地区・大庭地区）の住民および松江市の担当課に集まってお話しいただき、安心・安全な後援の管理運営ができるよう情報交換を行い、地域住民との連携を深めた。 ○利用促進 利用者からの要望を受け、多目的室の卓球利用の利用時間を制限し、よりたくさんの方が利用できるように対応した。またこどもスポーツ広場の平日午後の利用制限を緩和し、利用者の利便性を向上させた。 ○環境整備 夏季期間、利用者や観覧者等の熱中症予防のために、自動販売機の補充を迅速に行った。 ○経費節減 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節減を図った。 ○安全対策 スズメバチ等の巣を発見した際には、早急に利用者に周知・立ち入り禁止等の安全対策を行い、巣の撤去を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 5月にJFL（日本フットボールリーグ）の試合前にサッカーゴールが突風により転倒した。幸い事故にはならなかったが、芝生部分と後方のウレタン部分の段差に敷いた人工芝マットが隙間なく敷き詰められていなかったことを確認できていなかった。今後は管理者側の点検をさらに厳重に行う。

2. 施設利用の増減について

総括	ホームページや運動公園だよりなどを活用し、施設の利用状況やイベントなど利用者への情報提供を積極的に行っており、利用者数・利用料収入ともに前年度より増加していた。また各施設において利用者の意見・要望をできる限り反映できるよう取り組んでいたことも利用者数増加につながる施設運営として評価できる。
----	--

(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	85,052	81,164	77,245	82,356
	うち指定管理料	51,700	49,042	53,029	51,277
	うち利用料	33,352	32,122	24,215	31,079
	支出	82,292	78,437	79,849	84,388
	差引	2,760	2,727	△ 2,604	△ 2,032

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	80	32,178	373,622	456,918
	うち市の修繕費	0	18,104	358,994	451,442

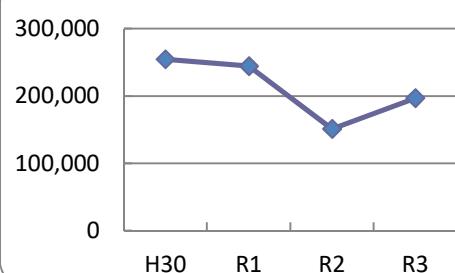
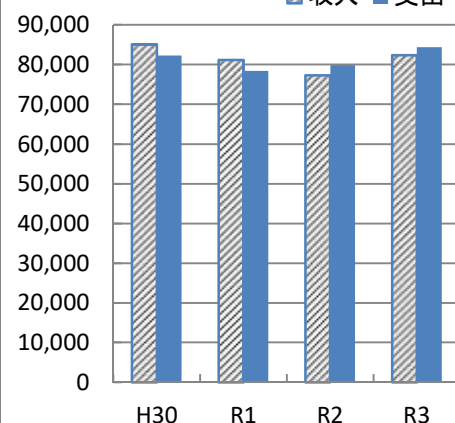
(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
254,328	244,239	151,014	196,875

※利用料金制を採用

収入 支出



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	陸上競技場利用者数	40,000	63,000	50,537	80.2%	126.3%
	補助競技場利用者数	59,000	72,000	52,013	72.2%	88.2%
	野球場利用者数	29,000	43,000	17,604	40.9%	60.7%
	庭球場利用者数	55,000	63,000	64,872	103.0%	117.9%
	こどもスポーツ広場利用者数	9,000	8,700	11,849	136.2%	131.7%
	自主事業の実施数	12	19	13	68.4%	108.3%
アウトカム	成人の週1回以上のスポーツ実施率	65%	65%	41.6%		
				達成度 平均	83.5%	105.5%

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】 令和3年度の全施設利用者数は196,875人で、令和2年度に比べ45,861人(30.4%)増加し、目標値には及ばなかったが基準値は達成した。利用件数も9,145件で前年に比べ416件(4.7%)増加した。目標値に到達できなかったのは、一点目は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため大会の中止や規模が縮小されたこと、二点目は野球場のスコアボード改修工事と補助競技場の人工芝全面張替え工事による休止期間があったことが要因である。新型コロナウイルス感染症の収束が見えない中、利用者数、利用料収入が減少すると推測し、減少幅を小さくするため検温、3密の解消、アルコールでの除菌など感染予防対策の徹底に努め、コロナ禍での新しい大会運営で安心・安全に行われるよう利用団体と協力していきたい。	【達成度の原因・分析】 ホームページや運動公園だよりなどを活用し、施設の利用状況やイベントなど、利用者への情報提供を行っており、前年度よりも利用者数を増加することができた。しかし、未だ新型コロナウイルス感染症の影響を受けているため、今後も引き続き感染症対策を徹底しながら施設運営を行っていく必要がある。

(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
50	①満足している 27件(54%) ②普通 23件(46%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・利用料金が安くてありがたい。 ②苦情 ③要望 ・駐車場を増やしてほしい ・屋根がある休憩場所があるといい ・園路に照明を追加してほしい

(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答えたサービスを実施している。
 保育所・幼稚園への無料開放を行い、遊びを通じて公園の楽しさを体験してもらった。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染症の拡大により一部中止となった事業もあったが、開催した事業については感染症対策を徹底した上で行い、利用者から好評を得ていた。
実施状況	「初心者のためのテニス教室」「リフレッシュジョギングスクール」「てくてくクラブ & ノルディックウォーキング」 「スローエアロビク教室」「ParkYoga」「マラソンスキルアップ練習会2022」「TENNIS PLAY & STAY フェスタ in 松江総合運動公園」「スポーツ鬼ごっこ体験会」「松江総合運動公園環境整備」「保育所・幼稚園への無料開放」「松江総合運動公園杯 グラウンド・ゴルフ大会」「松江総合運動公園環境整備」

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	A	A
広報活動	A	A
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	B	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	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3年度分)

施設名 松江勤労者総合福祉センター
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 定住企業立地推進課
 指定期間 令和2年4月1日～令和5年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に努めた点。特に、施設の修繕に係る応急や協議等に協力した点。 ○各種、新型コロナウイルス感染症対策を実施し、松江市と連携しながら、利用者の安全確保に努めた点。 ○新たにネット予約システムを導入し、ネットを通じて24時間空室確認・予約ができるようにし、利用促進、利便性向上を図った点。 ○お客様の要望に応え、大・中会議室の映像システムの整備を行った点。 【評価できない、または改善すべき点】 ○新型コロナウイルスの影響が大いにあるが、利用者の方が、より安心して、気軽に利用いただける、仕組み、システムづくりを提案し、施設全体の利用促進につなげる必要がある。
	S	【優れていると評価した点】 ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、スタッフのマスク着用、検温、飛沫感染防止板の設置、定期的な消毒、手指消毒の呼びかけ、換気の徹底に加え、各室に空気清浄機を設置した。 ○ウィズコロナを踏まえ、利用者が気軽に安心して利用できるよう、新たにネット予約システムを導入した。ネットを通じて24時間空室確認・予約ができるようにし、利用促進、利便性向上を図った。 ○松江駅前の中核施設として、「松江GENKI夜市」チケット販売に昨年引き続き協力した。今年度は各施設窓口にて発行された3万セット中、最大の販売拠点として1万1千セットを販売した。 ○築年数の経過に伴い大規模修繕が必要な時期となっている。担当課と連携し、漏水対応や中央監視装置の更新など、計画的かつ迅速に改修を進め、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、ICOCA定期券の新規取り扱いを開始し、市民サービス向上に努めた。 ○リモートやハイブリット会議の増加等に伴う会議形式の変化などお客様の声をよく聞き、要望にできるだけ応えられるよう努めた中で、大・中会議室の映像システムの整備を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設利用料金、利用者とも回復傾向にはあるが、引き続き新型コロナウイルスの影響もあり、コロナ前と比べると本格的な回復には至っていない。感染拡大防止対策の徹底を継続するとともに、利用者の方が安心して、気軽に利用いただける施設としてのPRや駅前の活性化につながるイベント等を企画していきたい。

2. 施設利用の増減について

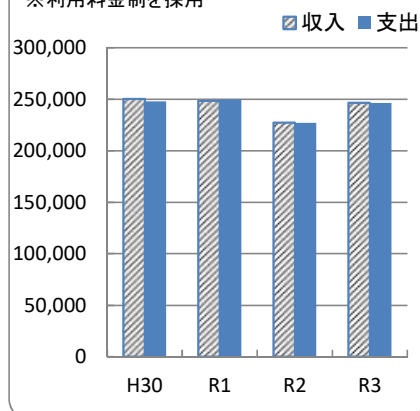
総括	○会議室等の貸館利用者数は、令和3年度80,932人で対前年度比17,074人増(126.7%)となった。 ○利用料収入は80,861,976円と対前年度比18,486,434円の増(129.6%)となった。 ※前年より利用者数・収入ともに増える結果となったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、コロナ前(H30年)と比較すると、利用者数は53.5%・利用料収入は78.6%となっている。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

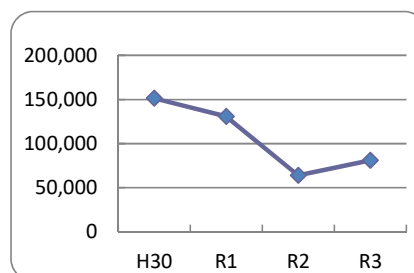
項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	250,311	248,251	227,211	246,453
	うち指定管理料	102,000	106,558	126,329	119,598
	うち利用料	102,824	97,037	62,375	80,862
	支出	248,079	249,892	227,211	246,544
	差引	2,232	△ 1,641	0	△ 91
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	8,641	8,356	1,802	1,801
	支出	38,318	51,193	35,561	38,764
	うち市の修繕費	38,318	51,193	35,561	38,764

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

	H30	R1	R2	R3
(人)	151,273	130,575	63,858	80,932



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	①年間施設利用料金 (千円)	99,103	106,265	80,861	76.1%	81.6%
	②年間施設利用者数 (人)	135,999	137,000	80,932	59.1%	59.5%
アウトカム	施設利用満足度	89.9%	90.0%	85.9%		
				達成度 平均	67.6%	70.6%

	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】 ○利用者数、利用料金ともに、前年度からは増加しているものの、基準値、目標値は下回る結果となった。今年度新たに導入したネット予約システムや空気清浄機の設置、映像システムの整備等はお客様からも評価をいただいております。引き続きコロナ対策も含めた安心安全で利用しやすい施設づくりを進めていきたい。併せて、コロナの先行きは見通せない中、コロナ禍においてもホール会議室等を利用いただける環境、企画・運営を利用者の皆様とともにつくり、利用者数、利用料金の回復、増加を図っていくことが必要と考える。	【達成度の原因・分析】 ○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに新型コロナウイルスの影響を受け、基準値及び目標値を大きく下回った。 ○利用者の方が、より安心して、使用できるように運営するとともに、コロナ後を見据えて、自主事業を含め、利用促進につながる施設づくりをする必要がある。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
276	①満足している 237件(85.9%) ②ふつう 35件(12.7%) ③満足していない 4件(1.4%)	①良い ・スムーズに対応していただいた ・以前より大幅に改善されたと思う ・細やかな配慮が伺える。案内は分かり易い。清潔で綺麗である ・とても便利でありがたい ・コロナ対策等、今のまま対策をお願いしたい ・利用手続きができていたと思っていたが、できておらず電話をもらい助かった ②苦情 ・会場の大きさに比べてスクリーンが小さい ・1時間延長ができず不便を感じている ・入試試験での利用で上階の音が響き支障があった ・通信が安定しないときがあった ③要望 ・ネット予約が出来るようになったのは良いが申込書の印刷・送付も全てできるとなると良い ・案内表示のマグネットが欲しい ・各部屋の出入口への消毒液の設置 ・空調がもっとわかりやすかったら良い ・着付け教室で利用し、ドアを突然開けられる事があり、入口付近にカーテンがあった方が良い

(4)住民サービス向上の事例

○(継続および新規)市営バス定期券作成・バスカード等の販売を実施した。今年度は新たにICOCA定期券の発行も開始した(松江市交通局委託)

○(継続)松江駅前の中核施設として「松江GENKI夜市」チケット販売に協力し、約1万1千セットを販売した。

○(継続)冬期(1月～3月)は開館時間を一時間早め午前7時30分とし、バス待ち等のお客様が寒い日でも館内で過ごせるようにした。

○(新規)ネット予約システムの導入により、24時間空室確認・予約ができるようにし、利用促進、利便性向上を図った。

3. 自主事業

総括	○スポーツクラブ事業は、コロナの影響で会員数が激減したが、感染症対策の徹底や、休会者のPRなどに努めた点は評価できる。 ○その他の自主事業については、クリスマスイルミネーションやタイムカプセル開封作業を実施したが、コロナ感染拡大リスクの高いイベント(集客イベント)は中止とした。
実施状況	○スポーツクラブ事業 <通年(月曜定休日)> ○タイムカプセル開封・返送作業 ○映画上映会(さんびるシアター) <9月以降毎月第4土曜日> ○クリスマスイルミネーション点灯式 <11月25日～12月25日>

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	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3年度分)

施設名 湖北ファミリー農園
 指定管理者 株式会社さんびる
 担当課 農政課
 指定期間 令和2年4月1日～令和5年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 清掃や備品の整備、空き区画の管理等、農園施設の管理を丁寧に行っており、アンケートの結果からも使用者が快適に農園を使用できていることがわかる。トラブルが発生した際も、適切に判断および対応でき、報告もきちんと行っている。いままで、使用者の減少が続いていたが、使用者が前年度より増加しており、広報活動等の効果が出たと考えている。
		【評価できない、または改善すべき点】 使用者を増やすために積極的に広報活動を行っているが、大幅な使用者の増加には繋がっていない。ホームページやSNSを活用しているため、若い世代の使用者を増やすためのPR方法の改善が必要である。

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 使用者と積極的にコミュニケーションを図り、ご意見ご要望へは迅速に対応した。野菜くず置場の増設や使用者間の苦情の対応など大変喜ばれ、使用者が快適に農作業ができる環境作りに努めた。今年度から広報活動をより強化し、SNSの活用と市内の企業団体に農園利用の提案活動を行った。興味を持ってもらえたので、利用に繋がるよう引き続きSNSで情報発信と提案活動を続けていく。
		【評価できない、または改善すべき点】 年度末の市報に市の管理農園が掲載された反応をみると、まだまだ広報活動が足りていないことを認識した。これまでに以上に広報活動を強化し、使用者増加につなげる努力をしていく。

2. 施設利用の増減について

総括	農園使用者は高齢者の割合が高く、新規使用者よりも高齢を理由に使用中止になるほうが多かった。広報活動をSNSを利用することで使用者の若返りを図っている。昨年度よりも年度末の使用者が増えているため効果は少しずつ出始めている。 現在使用している使用者に対しても清掃、空き区画の草刈り、農機具の整備をきちんと行っており評価は高い。肥料や土壌改良剤などの自主事業での販売も行っており、今後使用者の増加を期待する。
----	---

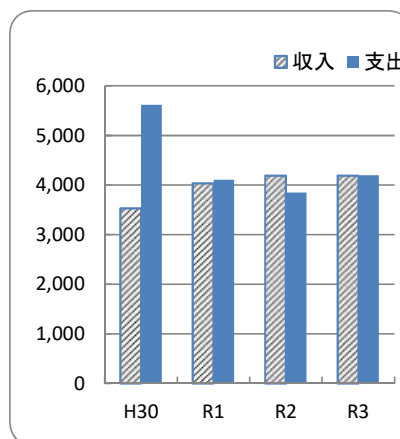
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	3,530	4,032	4,187
	うち指定管理料	3,530	3,563	4,187
	うち利用料			0
支出	支出	5,614	4,108	4,196
	差引	△ 2,084	△ 76	△ 9

上記以外の市の収入、支出

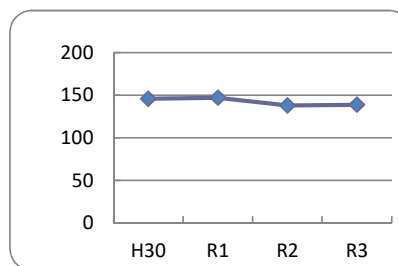
市の収支	収入(使用料)	2,211	2,170	2,172	2,137
	支出	0	0	0	0
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 利用者の推移

(区画)

H30	R1	R2	R3
146	147	138	139



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準値に対する達成度 C/A
アウトプット	利用者数(使用農園区画数)	180	190	139	73.2%	77.2%
	利用者アンケート満足度(%)	80	85	100	117.6%	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	70		
				達成度平均	95.4%	101.1%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 使用者から野菜くず置場を増設してほしいという要望があり増設した、使用者間の苦情の間に入り解決に向け対応した、いずれも使用者の方々から大変喜んで頂けた。使用者獲得の為、若年層をターゲットにInstagramを開始した。少しずつだが、若年層の新規使用者が増えて来た。今後も目標達成のため、多様な広報活動と使用者の満足度を上げていく活動を進めていく。	【達成度の原因・分析】 使用者については、使用中止にする理由の多くが、高齢や病気のため農作業ができなくなったことであるため、やむを得ないが、使用者の若返りを図り、使用中止を少なくする必要がある。 満足度については、行き届いた清掃や草刈り、農機具の整備を行っており、使用者の要望に対し適切に対応している結果と考えている。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
78	「スタッフの対応」、「施設の清潔さ」、「利用しやすさ」の回答合計 ①満足している 59件(75. 6%) ②ふつう 19件(24. 4%) ③満足していない 0件(0 %)	①良い ○道具がそろっている。 ○スタッフが気軽に声をかけてくれて、親切にいろいろ教えてくれる。 ②苦情 ○利用者のゴミの出し方が悪い。 ③要望 ○洋式トイレにしてほしい。 ○農園の木柵が腐食して欠けている。整備してほしい。 ○備品の道具が古くなっているの、更新してほしい。

(4)住民サービス向上の事例

以前要望のあった野菜くず置場を増設した。

3. 自主事業

総括	わらや堆肥、土壌改良材など農園利用者のニーズやファミリー農園の形状に合わせた物資の販売が実施されている。 新型コロナウイルスの影響で農業教室や収穫祭などが人が集まる事業が中止になった。
実施状況	わらや堆肥、土壌改良材などの販売(随時)。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	B	B
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	B	B
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	B	B
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	B	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	B	B
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	B	B
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	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3年度分)

施設名 城山公園・小泉八雲記念館・興雲閣・武家屋敷
 指定管理者 株式会社山陰中央新報社
 担当課 文化振興課、松江城・史料調査課
 指定期間 平成30年4月1日～令和5年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 指定管理業務区域内に、国宝松江城天守、国史跡松江城、県指定建造物興雲閣、市指定建造物塩見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、日常点検や災害時の被害対応はもとより、新型コロナウイルスまん延防止重点措置に伴う閉館時を利用した天守避難訓練の実施など、防火・防災意識、文化財保護の意識の高さが認められる。また、多くの樹木等を有する中で、適切な剪定、伐採、除草を行い、来場者の公園環境満足度は非常に高い。 【評価できない、または改善すべき点】 アンケート結果での評価は低くないものの、不定期に職員の対応に対するクレームが発生が見受けられ、今後接遇教育の徹底を図り、おもてなしの向上に努められたい。また、情報発信がお知らせ的なものが多く、施設独自の魅力の発信、季節ごとのトピックスの発信、周辺施設周遊を促進する情報提供が不足しており、メディア企業の専門性を生かした、積極的に工夫ある対応が必要である。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 新型コロナ感染拡大防止対策を徹底し、施設職員の陽性者を出すことなく施設運営ができた。1月26日から防火防犯を目的に、松江城天守への大型荷物の持ち込みを減らすコインロッカー事業、2月からは案内所で有料での荷物預かりを実施した。7月に松江歴史館と武家屋敷での七夕飾り、12月の松江城と松江歴史館、興雲閣の門松飾り、正月にお城、武家屋敷での餅配布など塩見縄手と連携した。災害対応など松江市と迅速な情報共通と協議、対応に務めた。 【評価できない、または改善すべき点】 市民の憩いの場としての城山公園の管理、国宝松江城天守を損壊から守る、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底することは、相反する面があり運用の徹底が困難であった。水燈路などイベントの中止や、北惣門橋の架け替えなどで、松江歴史館、塩見縄手との連携が思うように出来なかった。

2. 施設使用の増減について

総括	新型コロナウイルス感染拡大と対策強化により入館者数が減少した。興雲閣の貸館事業についても減少した。
----	--

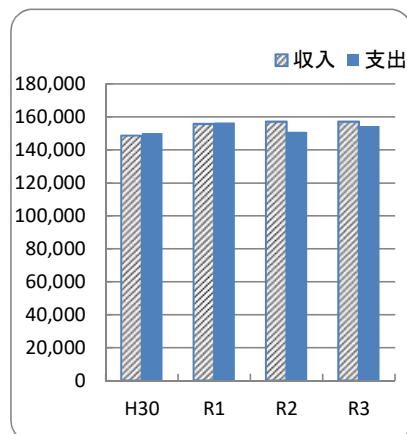
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
収入	148,659	155,708	157,185	157,144
うち指定管理料	147,307	152,986	156,173	156,173
うち利用料	1,352	2,722	1,012	971
支出	150,327	156,613	151,000	154,525
差引	△ 1,668	△ 905	6,185	2,619

上記以外の市の収入、支出

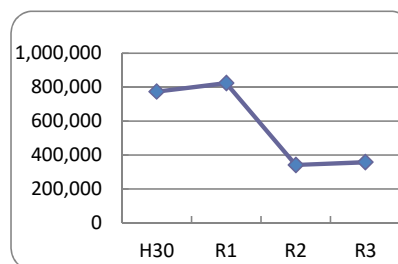
市の収入(使用料)	257,347	291,477	113,762	107,341
支出	10,653	16,141	8,353	
うち市の修繕費	292	173	291	



(2) 使用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
772,961	823,155	340,665	357,151



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	城山公園の松江城天守登閣者数(年間)	445,000	445,000	177,482	39.9%	39.9%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	205,000,000	96,427,267	47.0%	47.0%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	29,877	32.5%	32.5%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	29,000,000	8,550,535	29.5%	29.5%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	110,290	52.3%	52.3%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	476,543	59.6%	59.6%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	27,305	27.9%	27.9%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	21,000,000	6,197,805	29.5%	29.5%
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%	90%	128.6%	128.6%
	松江観光入り込み客数(年間)	9,500,000	9,500,000	5,022,796	52.9%	52.9%
				達成度平均	50.0%	50.0%

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】 達成度には至らなかった。マスコミへの取材依頼は話題性、情報提供のタイミング等を工夫して、TV・新聞各社多数の取材を得ることができた。事業運営は、国宝にふさわしく、来訪者のニーズに合ったもの、他の城郭の状況をヒアリングして取り組んで来た。今後は、今まで以上に全国の城郭管理者と情報を交換しながら、国宝・松江城天守にふさわしい管理運営をすることが求められる。	【達成度の原因・分析】 依然として新型コロナウイルス感染症の拡大が収束せず、全国的なまん延防止重点措置に伴う移動自粛要請や、1月末から3週間にわたる閉館の影響を受け、4施設とも目標を大きく下回り、ほぼ昨年度並みとなった。少しずつ改善の動きは見えるが、未だ先が見通せない状況である。 引き続き、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
118	①満足している 85件(72%) ②どちらともいえない 28件(24%) ③満足していない 5件(4%)	①良い 説明がとても分かりやすかった コロナ対策に気を使われていて安心して見学できた ②苦情 電柱・電線が景観を邪魔している 乾槽跡の手前2本目の松が枯れていて危険 ③要望 お城の中をもう少し明るくしてほしい エレベーターをつけて欲しい 天守内の階段の下りに滑り止めを設置してほしい

(4) 住民サービス向上の事例

公民館、小学校の地域の歴史を、歴史専門家と学ぶツアーを実施した。堀川遊覧と松江城、松江城と小泉八雲記念館、松江城と武家屋敷など。松江市内の公民館や小学校へ直接出向いて説明を行い、郷土学習として22回実施。今後も実施の予約がきている。

3. 自主事業

総括	防火と防犯を考えて、国宝天守の中に危険物を持ちこませないことを念頭に、コインロッカーを二の丸下の段公衆トイレ入口に設置した。併せて案内書の手荷物預かりを有料にして、身分証の提示を求める運用にした。安全対策のため、天守閣には靴袋と手がふさがらない手荷物だけでの登閣をお願いすることにした。来館者減に比例して土産物の売り上げは半減した。コロナ対策の給付や補助が受けられないため、自主事業は売り上げが大きく落ち込んだ。
実施状況	新型コロナウイルスの感染拡大により本丸茶屋はほとんど中止した。感染状況が落ち着いた11月に焼芋の提供をしたのみ。コインロッカーは、利用者の方に喜んでいただいているが、初期投資回収は次年度に持ち越した。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	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	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切な組織・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	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3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	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症感染防止対策として、施設の利用人数制限、受付の飛沫防止カーテン設置、検温の実施等を行いながら施設運営を行い、利用者、職員から感染者を出さなかった。利用者から好印象を得られるよう年間を通じて施設内の除草、ゴミ拾い、窓の定期清掃を行い、美観維持に努めた。 営業開始から18年が経過し、施設・設備の故障が相次いでいる状況であるが、小規模な修繕は職員自らが行うことで、経費の抑制と利用者への影響を最小限に抑えた。 【評価できない、または改善すべき点】 自主事業も含め、冬季閑散期の誘客対策を中心に営業方法の更なる検討が必要である。 施設・設備の経年劣化は各所に及んでいるが、限られた予算の中で効率的な修繕を行い、利用者の安全・安心を確保していく必要がある。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 年間を通し施設内の除草やゴミ拾い、窓の定期清掃を行うなど施設を訪れる利用者の方に対し好感を得よう美観維持に努めた。夏季前には害虫防除作業を繰り返し行い利用者に不快感を与えないよう努めた。 また、所管課と協議し利用人数制限・受付飛沫防止カーテン取付・検温の実施等、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を行いながら施設運営を行った。 一方で築18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】 閑散期対策として様々なプランを実施してきたが、いずれも効果的と言えない状況が続いている。 施設単独の取り組みだけでなく、地域と一体となり島根町全体で集客を増やしていく取り組みを行っていく必要がある。

2. 施設利用の増減について

総括	新型コロナウイルス感染症拡大の影響で令和4年1月27日から2月20日まで営業を中止したこともあり、施設利用はコロナ禍前と比較して大幅な減となっている。 しかし、同様にコロナ禍であった令和2年度と比較すると利用は増加しており、近年のアウトドア、キャンプブームによる需要の高まりが感じられる。
----	--

(1)収支状況の推移（自主事業を除く）

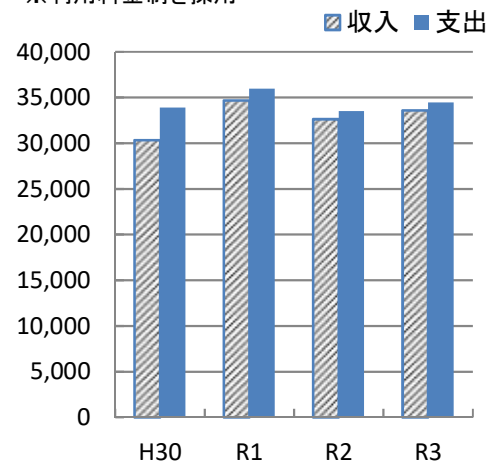
(千円)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	30,339	34,683	32,627	33,593
	うち指定管理料	5,300	5,349	14,185	12,499
	うち利用料	25,039	29,334	18,442	21,094
	支出	33,890	35,957	33,489	34,455
	差引	△ 3,551	△ 1,274	△ 862	△ 862

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	152	142	136	135
	支出	2,075	3,243	3,484	8,011
	うち市の修繕費	1,624	652	823	0

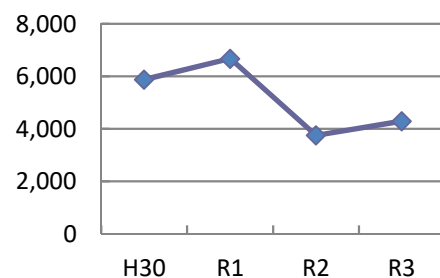
※利用料金制を採用



(2)利用者の推移

(人)

	H30	R1	R2	R3
	5,881	6,676	3,753	4,290



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	松江市多古鼻公園 施設の年間利用者 数 (宿泊棟)	7,400	8,600	4,290	49.9%	58.0%
	松江市多古鼻公園 施設の年間利用者 数 (キャンプサイト)	2,800	3,600	2,060	57.2%	73.6%
アウトカム	島根町の年間観光 入込客数	137,115	145,085	88,746		
				達成度 平均	53.6%	65.8%

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】 社用車のラッピングカーを活用し、走る広告を目指した。また市営バス内でのCM映像・ハイウェイマップへの掲載等の広告活動、弊社社員によるパンフレット配布等の営業活動により県内外の方に認知して頂けるようになってきた。 遠方からの利用が少なくなる冬場に県内あるいは隣県の方に利用して頂けるようイベントを含め検討していく必要がある。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、令和4年1月27日から2月20日まで営業を中止したこともあり、基準値及び目標値に対する達成度は大きく下回った。しかし、同じコロナ禍である令和2年度と比較すると利用者は増加しており、近年のアウトドア、キャンプブームによる需要の高まりが感じられる。

(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
123	①満足している 112件(91.1%) ②どちらともいえない 11件(8.9%) ③満足していない 0件(0%)	①良い 事前に空調が入れてあり良かった。 施設内外ともにきれいで気持ちよく過ごすことができた。 ②苦情 なし ③要望 キャビンの数をもっと増やしてほしい。 テレビをもっと大きい物にしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

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

3. 自主事業

総括	レンタル品や売店商品を充実させ、利用者の利便性向上に努めている。 コロナ禍前は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たが、令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からイベントは実施しなかった。
実施状況	レンタル事業、売店事業、自動販売機事業は実施した。 閑散期のイベント企画、入浴企画は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	B	B
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	B	B
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	B	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適切な組織・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3年度分)

施設名 松江市市民活動センター
 指定管理者 株式会社江友
 担当課 市民生活相談課
 指定期間 令和2年4月1日～令和5年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 ・利用者の立場に立った安全で快適な管理運営に務めた点について評価できる。 ・自主事業である「寺子屋カフェLAB Kitchen」や「STICしらかた楽市」、「しらかたなかよしマーケット」、「STICこどもフェスタ」、「STICぐるぐるまつり」、「おとなの寺子屋」、「STICおとなの体験教室」を実施し、松江市市民活動センター及び周辺地域の活性化につながる賑わいを創出したことについて評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止による対応について、適切な感染予防対策を講じた上で自主事業を実施するとともに、入居事業者との連携を図り施設の管理運営を行った点について評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ・松江市市民活動センター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が求められる。 ・施設の老朽化に伴い不良箇所も多くなってきていることから、随時施設点検を行い引き続き不良箇所の早期発見、対処が求められる。
	A	【優れていると評価した点】 ・指定管理1年目の業務を点検し、外注していた施設管理業務の一部を内製化し一層のコスト削減を実現した。そしてこの削減分を原資に施設整備(ネット環境を備えた研修室の増室、一部研修室のカーペット張替えと椅子の入替、カードキー設置によるセキュリティ強化など)の充実を図り、施設の老朽化と魅力向上に対応した。また光熱費の高騰分をも吸収し施設の収支を改善した。 ・コロナ対応の中で研修室等は利用人数の制限を継続せざるを得ない状況下ではあったが、比較的換気が可能な1F(市民交流広場や寺子屋カフェLAB Kitchen)を感染に十分留意しながら活用して「しらかた楽市」やSTIC大人シリーズ(おとなの寺子屋、おとなの体験教室、大人の部活動)を定期開催し、前年度を上回る集客ならびに周辺地域の賑わい創出に貢献した。なお、イベントの開催にあたっては感染防止に留意する観点から市内全域への広報は控え、白濁地区を中心にポスティングなどを行い市民活動センターの認知度向上と集客に努めた。 ・施設の利用拡大に不可欠なこととして当初より取り組んできた企業による利用や民間団体(特に音楽関係者)による利用が少しずつ増えている。これは交流ホールをはじめWeb対応の研修室を増やしたことや、LAB Kitchenでの音楽イベントなどがSNSなどを通じて配信され新規の利用申し込みにつながるという好循環が生まれつつある。

2. 施設利用の増減について

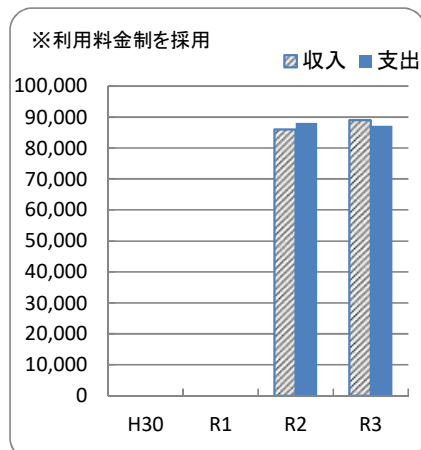
総括	令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響が継続し、施設利用者は、対前年度比142.9%の53,842人であり、目標値よりも下回っているものの令和2年度と比較すると回復した。インターネット接続が可能な研修室等を増やし、5階全ての貸館施設でインターネット接続を可能にするとともに、市民交流広場に200インチスクリーンを導入するなど、貸館サービスの利用性の向上や利用者増に務めている。こうした点をPRし、より広く利用を呼びかけることで、更なる利用増を図りたい。
----	---

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
収入			85,982	88,978
うち指定管理料のみ			65,487	67,506
うち補填額			5,253	1,681
うち利用料			7,035	9,726
支出			88,132	87,248
差引			△ 2,150	1,730

上記以外の市の収入、支出

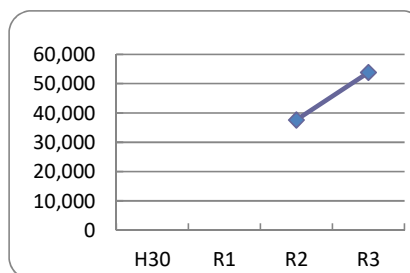
市の収入	収入(使用料)		5,165	5,390
支出			39,341	9,800
うち市の修繕費			27,736	0



(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
		37,684	53,842



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	年間施設利用料金(千円)	10,604	11,000	9,726	88.4%	91.7%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	53,842	48.9%	53.8%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数		5	6	120.0%	
				達成度 平均	68.7%	72.8%

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】 コロナの影響から本年も利用料収入・来場者ともに目標値を下回った。しかしコロナ対応として積極的に導入したWeb会議システムや大型スクリーンにより交流ホールを利用した遠隔会議等が増加し収益を下支えした。また、LAB Kitchenで開催される音楽イベントやしらかた楽市など、1F交流広場の活用を図ったことで利用者も前年を上回った。しかし、研修室を利用する市民団体には高齢の方も多く、コロナで活動を休止あるいは停止した団体も少なくない。こうした傾向は今後も続く予想されるため、新たな利用団体の育成や利用方法の提案を検討する必要がある。	【達成度の原因・分析】 ・令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響が継続し、施設利用者・利用料収入ともに目標値よりも下回っているものの、令和2年度と比較すると両者ともに回復した。 ・インターネット接続が可能な研修室等を増やし、5階全ての貸館施設でインターネット接続が可能にするとともに、市民交流広場に200インチスクリーンを導入するなど、貸館サービスの利便性向上や利用者増に務めたことは評価できる。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
97件	①満足している 91件(93.8%) ②ふつう 0件(0%) ③満足していない 6件(6.2%)	①良い ・窓口の対応が迅速かつ丁寧で分かりやすい ・清掃が行き届いており清潔です。 ②苦情 ・冷暖房費が高すぎる。 ・10分前でないと鍵を借りられないのは遅すぎる。 ・キャンセル料の発生が早すぎる。 ・駐車場からの導線がわかりにくい。 ・ガス器具などの説明書きが安全上必要ではないか。 ③要望 ・部活動が減免の対象になると良い。 ・冷暖房を使わないときもあるので使用後の清算にしてほしい。 ・個別空調にしてほしい。

(4) 住民サービス向上の事例

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

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

3. 自主事業

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

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	A	A
広報活動	A	A
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	A	A
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	B	B
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	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	B	B
清掃業務	B	B
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	B	B
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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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るとともに、柩の迎入れから収骨まで、使用者の心情に配慮した心のこもった接遇が行われており評価できる。 新型コロナウイルス感染防止対策も的確に行われている。 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。 【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部分は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏側部分は今以上の清掃が必要である。
	S	【優れていると評価した点】 ・新型コロナウイルス感染症患者のご遺体の火葬業務について、弊社作成の対応マニュアルに従って適切に対応いたしました。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、待合ホールの各テーブルにアクリルパーテーションを設置しました。 ・「ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム」の認証を取得しました。(R3.5.28) ・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。また、事務室内の情報セキュリティ強化の為、葬祭業者・協力企業等に対して、事務室入室制限の実施及び事務室出入口2箇所に目隠しカーテンを設置いたしました。 ・年間スケジュールに基づく各種研修を実施することにより、斎場職員のレベルアップを図ることができました。(障がい者対応講習、接遇講習会、防犯・防災講習会、消防訓練等) ・火葬炉等の自主点検・修繕整備を実施しました。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行いました。 【評価できない、または改善すべき点】 ・申請時に提案した自主事業のうち実施できなかったものがありました。現在、自販機の設置他、骨壺、数珠等の物品販売を継続しています。 今後とも利用者ニーズを把握して利便性向上、満足度向上を目的により改善していきます。

2. 施設利用の増減について

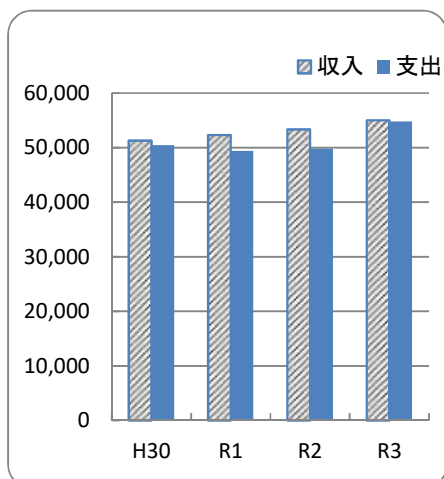
総括	令和3年度の使用件数は2,339件で前年度の2,263件と比べ増加した(前年度比103.3%) なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。 令和4年度より、斎場の1日の受入火葬件数を8件より9件に拡大する。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	51,302	52,323	53,352	55,001
	うち指定管理料	51,300	52,320	53,350	54,999
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	50,482	49,396	49,841	54,778
	差引	820	2,927	3,511	223

上記以外の市の収入、支出

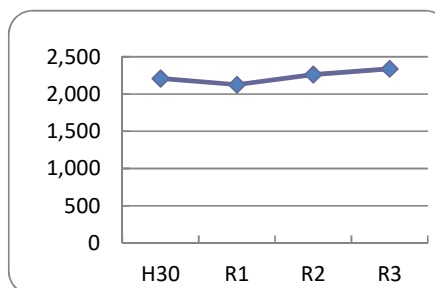
市の収支	収入(使用料)	30,405	29,208	30,288	31,549
	支出	54,102	4,182	12,974	5,771
	うち市の修繕費	47,586	3,608	12,650	5,412



(2) 利用者の推移

(件)

H30	R1	R2	R3
2,210	2,127	2,263	2,339



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	使用者数(件/年)	2,000	2,000	2,339	117.0%	117.0%
アウトカム	使用者数アンケートの満足度(%)	75	80	94		
				達成度平均	117.0%	117.0%

	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】 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】 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。 接遇研修を毎年積み重ね職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
326	①満足している 307件(94.2%) ②どちらともいえない 16件(4.9%) ③満足していない 3件(0.9%)	①良い 良かったと思う。検温、消毒、休憩室のパーテーションなど対策がとれていた。 コロナ過の中一人ひとりに注意していました。何の問題もなくスムーズにできました。ありがとうございました。 庭がきれいでした。 ②苦情 案内して説明する方が小さくて、何をおっしゃっているかわからなかった。私たちのテーブルはコロナの為食べ物も出ませんと書いてあったのに、隣のテーブルはお茶やお菓子等を出しておられた。お客様に差別があるのはどうも気になる。 ③要望 トイレの設備がよくなるともっとよいと思います。 来場人数制限が最大10名だがもう少し増やしてほしい

(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。
図書コーナーに子供向け絵本等を配置し好評である。

3. 自主事業

総括	アイスクリームの自動販売機を1台増設し、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。 使用者サービスに応え更なる自主事業の検討の必要があり。
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。 今年度は利用者アンケートで要望が多かったアイスクリームの自動販売機を設置いたしました。 また、骨壺等の物品販売を中心に使用者のニーズに答える形での販売ができました。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	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	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3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 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症対策を図り、施設の床や畳の抗菌・抗ウイルス施行を施すなど、来館者のための利用環境を整えて活動を行った。人数制限をすることや、家庭ではなかなかできない感触遊びを取り入れるなど、行事の内容を工夫することにより、来館者から高評価を得ている。 【評価できない、または改善すべき点】 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症が流行したが、令和3年度の年間利用者数は令和2年度と比較して増加した。しかし、令和元年度の利用者数と比較した場合、約3割少ない。引き続き積極的な広報活動や、事業内容を工夫することにより利用者の増加に努めること。
	A	【優れていると評価した点】 今年度も昨年度と同様にコロナ禍が続き、年間計画通りの事業内容を進めることができなかったが、感染防止対策をしっかりと行い、人数制限をしたことで来館者が安心して事業に参加してもらうことができた。行事には、利用者の要望を取り入れて、こころ講師や専門分野の講師を招いて行うと非常に満足していただいた。長期休暇には広場を開放して子ども同士がかかわって十分に体を動かして遊べる時間や、曜日ごとにさまざまな作製ができるような時間を作ると充実した時間を過ごすことができた。 【評価できない、または改善すべき点】 コロナ禍において、自主事業は規模を縮小して行う予定だったが、行う直前にコロナ感染拡大状況となり、開催することができなかった。また、食育活動がこの状況下なので予定通り行うことができていない。裏庭で季節ごとに子どもたちと野菜を育て収穫して持ち帰ったが、来年度は育てた野菜を使用してクッキングができるとよい。

2. 施設利用の増減について

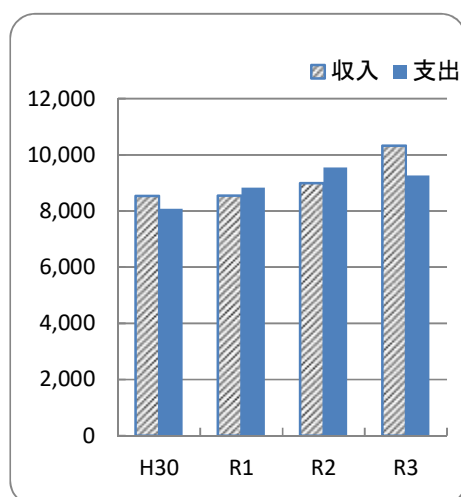
総括	令和3年度年間利用者数:14,463人(対前年度比144.8%) 新型コロナウイルス感染症による影響が大きい。外出自粛や利用控えなどが見られる。利用者数は令和2年度実績と比較すると増加した。しかし、令和元年度実績と比較した場合、約3割少ない。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度	H30	R1	R2	R3
収入	8,539	8,550	8,990	10,328
うち指定管理料	8,254	8,216	8,790	10,114
うち利用料	285	334	200	214
支出	8,076	8,840	9,547	9,265
差引	463	△ 290	△ 557	1,063

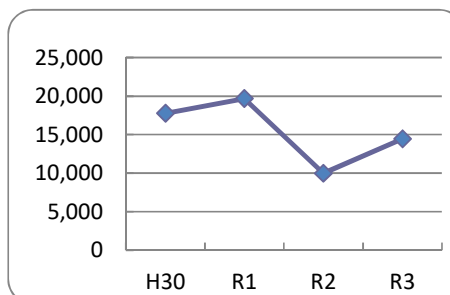
上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
市の支出	支出	94	302	95	85
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 利用者の推移

	H30	R1	R2	R3
(人)	17,769	19,677	9,987	14,463



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	①延べ利用者数(人/年)	17,700	17,700	14,463	81.7%	81.7%
	②利用者アンケート満足度(%)	70	70	85	121.4%	121.4%
アウトカム	小学校生活学習意識調査での下記の質問項目における5年生の肯定的な回答の割合 ○将来の夢や目標を持っている ○学校に行くのは楽しいと思う ○今住んでいる地域の行事に参加している ○地域や社会で起き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				101.6%	101.6%
達成度に対する意見	指定管理者	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 子育て支援事業では、家庭ではなかなかできない感触遊びや季節の行事、講師を招いた行事が特に喜ばれ、参加者も多かった。児童館活動では、昨年度のアンケート内容を参考にしながら活動を計画し、子どもの興味に沿った内容にしたことで参加者に満足してもらえた。食育活動が行える状況になったら、クッキングなどを通して食について学ぶ経験や、皆で食べる楽しさを味わうことができるとよい。				
	市	【達成度の原因・分析】 延べ利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響による外出自粛・利用控えによるもの。 一方、利用者アンケート満足度は、利用者の要望を適切に反映した事業を実施することで高い評価を得ている。				

(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
274	①満足している 232件(84.7%) ②どちらともいえない 38件(13.9%) ③満足していない 4件1.4(%)	①良い いつもきれいで、コロナ禍でも安心して遊ばせてもらっている ②苦情 なし ③要望 木のおもちゃが欲しい 外にも手洗い場が欲しい

(4)住民サービス向上の事例

5月に施設の床、畳の抗菌・抗ウイルス施行をしたことで、来館者に安心して利用してもらえる環境を整えた。各行事については、感染防止対策をしっかり行い、人数制限をしたことで、来館者が安心して事業に参加してもらうことができた。利用者の要望を取り入れて、こころ講師や専門分野の講師を招いて行くと非常に満足してもらえた。

3. 自主事業

総括	例年実施している「児童館まつり」は新型コロナウイルス感染症防止のため中止となった。
実施状況	実施なし。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	B	B
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	C	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	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	A	A
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	B	B
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	B	B
備品の管理	B	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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】 - 新型コロナウイルス感染症の影響のため、行事や保護者参観を制限している中で、日頃の子どもの様子を玄関掲示や連絡ノートに添付する機会を増やして、保護者の知りたい情報を工夫して提供している。 - 新型コロナウイルスの影響の中でも、地域との交流を心がけ、地域のお年寄りの方や、中学生とは連絡を取り合い、ビデオレター、手紙などで温かい交流の輪を広げていることが評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 - アンケート等で出た保護者からの意見や要望を生かし、日頃の保育を見直し改善を行い引き続き安心・安全な保育に努めること。 - 例年実施しているアンケートの回収率が低かったため、次年度以降はさらに声かけを行い提出を促す必要がある。
	S	【優れていると評価した点】 - 日頃の子どもの様子を写真につぶやきを入れて、玄関掲示や連絡ノートに添付する機会を増やしたところ保護者の方にも好評で親子の会話も増えたとの意見も聞かれた。 - コロナ禍の為、担任と保護者の接点が少なくなった分、園長・主任が中心となり担任とのコミュニケーションの橋渡しに努めた。些細なご意見も気軽に話され、保育方針への理解を頂く方が増えた。 - リモート研修に積極的に参加することができた。職員会・チーフ会でグループディスカッションを行い、保育の質の向上に努めた。 - コロナ禍であっても、出来る限り送迎の時間帯に保護者一人一人と日々コミュニケーションを図っており、子育ての悩みなどについて、できるだけ話を聴くようにし、専門職の立場から適切なアドバイスを行う心掛けて保育を行っていること。 - 新型コロナ対策を徹底的に行った一年であった。地域交流については安全を第一に考えて令和3年度も実際の交流は中止した。しかし地域のお年寄りの方や、中学生とは連絡を取り合い、ビデオレター、手紙などで温かい交流の輪を広げることが出来た。 - 保護者参加行事はコロナのため見合わせ、出来る限りの安全対策をとりながら今年度も年長クラスの保護者対象に見て頂ける機会を設けた。保護者の皆さんはとても協力的であった。職員は感謝の気持ちを持って職責を全うした。 - 子ども達の健康、安全確保、及び危機管理において、職員間の報告・連絡・相談をしっかりと行いながら保育を進めることが出来た。今後も職員間の風通しを良くして保育所職員全員が同じ方向、同じレベルで対応していきたい。 【評価できない、または改善すべき点】 7月に豪雨災害の為、登園不可能と判断し臨時休園とした。緊急時の避難方法や見極めの大切さを痛感した。 2月に新型コロナウイルス感染症陽性者による集団感染が発生した。朝夕の合同保育のあり方、換気、職員同士の会話など反省すべき点もあり、徹底した衛生管理や保育内容の検討を行った。 - 修繕箇所が次々出てくること。特に空調の不調が起ると、乳幼児の健康管理に大きな支障を及ぼすことから、大変憂慮している。今後も日々の点検、定期点検を徹底し、軽微な修繕は法人で速やかに修繕していくが、大きな修繕に関しては市に相談し、子どもたちのために速やかに実施していただけるようお願いしていきたい。

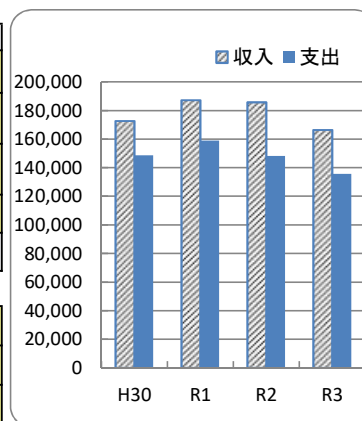
2. 施設利用の増減について

総括	○美保関西保育所
	・一時保育の利用者は増加したが、入所児童及び延長保育の利用者は減少している。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。
	○美保関東保育所
	・延長保育の利用者は増加したが、入所は減少している。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。

(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	172,668	187,215	185,739	166,421
	うち指定管理料	168,228	182,066	181,082	161,995
	うち利用料	345	276	82	233
	支出	148,651	158,982	148,191	135,617
	差引	24,017	28,233	37,548	30,804
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	5,694	986	362	2,401
	うち市の修繕費	5,694	986	362	2,401

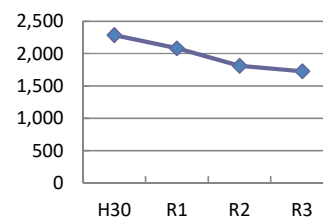


(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
2,288	2,084	1,810	1,725

※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	70	70	93	132.9%	132.9%
	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	70	70	88	125.7%	125.7%
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	61		
				達成度平均	129.3%	129.3%

	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】 (美保関西保育所) ・地域性を重んじた保育内容の検討を積み重ね、保護者の方への発信も工夫した結果、賛同して下さる方が増えてきた。コロナ禍の保育の工夫を行いながら年齢別に大切な育ちの支援を引き続き行っていきたい。 ・コロナ禍の感染予防に十分に留意して健康・安全に過ごしていきたい。 (美保関東保育所) ・新型コロナウイルス感染防止のため、保育所では徹底的な感染対策を保護者の皆さんの理解と協力の下進めていくことが出来た。保育所の立地から、島根県のみならず鳥取県の状態も逐一見えておきながら対策をとるというのは必須であり、子ども達の健康と安全を守るためにはどうしたらよいのかというのを、いつも問いかけながら保育を進め、保護者の皆さんには保育所の方針と市からの通達などの情報提供をできるだけ速やかに細やかに行った。職員一丸となった取り組みを保護者の皆さんが理解し、信頼し、共に実践して下さったからこそ、長いコロナ禍の一年を無事終えることが出来たと感じている。 ・保育所の子どもたち全体の姿として、体をしっかりと止めることが出来ない、集中力が続かない、言葉でのコミュニケーションをとることが苦手な子どもが多いということに気づいた。そこで、保育指針に示されている10の姿をもとに、就学に向けて各年齢ごとに、心身ともにしっかりと育っていくように保育所全体で取り組んだ。すると取組はまだ1年経っていないものの、令和4年4月に入学した児童の姿が、これまでとは明らかに違い、小学校での学習がスムーズに進められているという事が分かった。今後も園全体で取り組みを続けていきたい。 ・みつきの保育方針に地域の特徴をプラスして、これからのよりよい保育を構築し、地域の皆さんに信頼していただける保育所であるよう努力していきたい。	【達成度】の原因・分析】 保護者アンケートの結果からは、美保関西保育所においては「子どもが楽しく過ごせている」、「保育目標や方針に従って発達に応じた保育がなされている」について満足度が高かった。 美保関東保育所においては「園内や生活面での衛生管理」「給食やおやつでの健康や成長への役立ち」について満足度が高かった。 アンケート回収率が低かったので、今後提出を呼びかける等の工夫が必要である。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
美保関西 40世帯中 31世帯	割合は、アンケート全12項目の平均。 ①満足	西:71.5%、東:52.4%
	②どちらかといえば満足	西:24.5%、東:39.1%
美保関東 39世帯中 21世帯	③どちらかといえば不満	西:2.7%、東:2.0%
	④不満	西:0.3%、東:3.2%
	⑤わからない	西:1.1%、東:3.2%

(4) 住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

総括	実施なし
実施状況	実施なし

4. 評価項目及びその評価

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

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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	【優れていると評価した点】 委託業者と連携し、施設の適切な維持管理を行っていた。清掃を適宜実施し、施設の環境美化に努めた。館内に抗菌コーティングを施すなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていた。 企画展ごとに子ども向けの鑑賞ガイドを作成し、子どもも楽しめるようにという工夫が見られた。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館した際は、普段できない箇所の清掃を行っていた。また、臨時休館期間を利用し、歴史館のInstagramを開設し、投稿用の動画撮影を行うなど施設のPRにつながる取り組みが見られた。 【評価できない、または改善すべき点】 広報・誘客のための事業費が年間予算額と決算額で大きく乖離があった。(予算額と比較し決算額が少ない。)新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりイベント等の中止もあったが、イベント経費を広報活動にまわすなどの対応があると良かった。 月次報告書の不備について修正を依頼することが多くあった。
	A	【優れていると評価した点】 維持管理に関して、開館中の日常清掃に加え、毎朝スタッフ全員で環境整備を行った。またコロナウイルス感染予防の為、共用スペースにウイルスが不活性化するコーティング剤を施工した。機械設備の部分でも保守業者と連携し、故障箇所などがあれば松江市と協議した上で、早急に対応した。利用促進としては、Instagramを開設し、若年層への情報発信を行った。また館内にデジタルサイネージを設置、マスコットキャラクターを使った動画や催事案内など利用者が分かりやすく、楽しんでもらえる表示を行った。安全対策の面では、各種安全対策マニュアルを作成し、松江市担当課も含めた消防訓練を行い、緊急時の対応・認識を確認した。 【評価できない、または改善すべき点】 利用者数については、コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた。自主事業や計画していたイベントも、感染拡大により中止になったものが多かった。次年度は様々な部分で1年目の経験を活かし、より良い管理を目指していく。また感染対策をしつつ、積極的にイベントも開催していく。

2. 施設利用の増減について

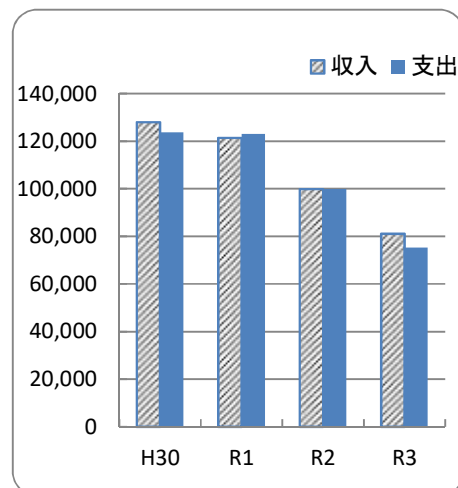
総括	【松江歴史館】
	入館者は67,262人(前年度比92%)、観覧者数は28,760人(前年度比102%)であった。観覧者数の内訳は、基本展観覧者数は17,423人(前年度比99%)、企画展観覧者数は11,337人(前年度比107%)であった。まん延防止等重点措置の適用により、1月27日から2月20日まで臨時休館するなど、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きかった。 入館者数のうち、松江市内からが35%、島根県内からが45%を占める。感染症拡大の影響が続いていくと考えられるため、市内・県内からの入館者・観覧者を増やせるようPRしていくことが求められる。
総括	【松江ホーランエンヤ伝承館】
	入館者数は3,729人(前年度比85%)であった。松江歴史館と同様に、1月27日から2月20日まで臨時休館した。松江歴史館からの誘導率は19.1%であった。松江歴史館からの誘導率を高め、入館者数増につなげる工夫が必要である。

(1) 収支状況の推移

		(千円)			
項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	127,951	121,379	99,868	81,074
	うち指定管理料	77,757	78,197	78,586	77,889
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	123,765	123,110	99,968	75,360
	差引	4,186	△ 1,731	△ 100	5,714

上記以外の市の収入、支出

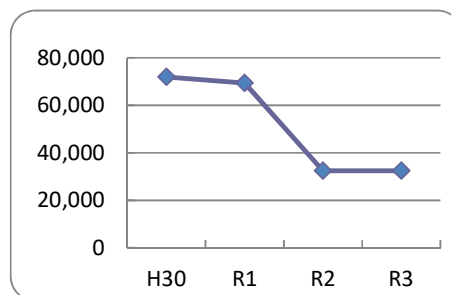
市の収支	収入(使用料)	16,263	14,487	6,810	5,937
	支出	21,631	19,743	19,277	14,807
	うち市の修繕費	4,676	4,991	3,058	0



(2) 利用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
71,920	69,365	32,466	32,489



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	歴史館観覧者数(年間)	57,000	60,000	28,760	47.9%	50.5%
	伝承館入館者数(年間)	9,000	9,200	3,729	40.5%	41.4%
	利用者アンケート(満足度・%)	80	80	95	118.8%	118.8%
アウトカム	モニタリングでの肯定的回答割合(%) (松江の歴史や文化についてより関心が高まった)	80	80	92		
				達成度 平均	69.1%	70.2%

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】 全体的にコロナウイルス感染拡大の影響が大きかった。その中でも、「リアルニンジャ」(1月～3月)の様な謎解きや、「忍者体験」(3/19)の様な子供をターゲットにしたイベントは、多くの方にご参加いただけた。今後もそういったイベントを継続していきたい。今年度はホーランエンヤ伝承館でのイベントを開催していない為、次年度はぜひ開催したい。	【達成度の原因・分析】 観覧者数・入館者数については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けた。イベント等の実施により入館者数が多い日があるが、観覧者数につながらないことが多い。入館者を観覧につなげる工夫が必要である。館を広く周知するために、効果的な広報を実施する必要がある。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、 施設管理やサービスにつ いて	主な意見
961	①満足している 916件(95%) ②どちらともいえない 39件(4%) ③満足していない 6件(1%)	①良い 落ち着いた雰囲気が良い。スタッフの対応が親切で良かった。 ②苦情 日本庭園の雑草の管理をきちんとしないと、景観が悪く感じた。 ③要望 企画展示室の床が板のため、長く見ていると足が冷えてくる。敷物を敷いてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

松江歴史館開館11周年にあわせ、松江歴史館・松江ホーランエンヤ伝承館の無料開放(3月19日)を実施した。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、イベント等が十分に実施できていなかった。喫茶・ミュージアムショップの運営についても、感染症拡大の影響が大きく、赤字であった。
実施状況	・喫茶きはる、ミュージアムショップ縁雫の運営 ・各種イベントの実施「聖火リレートーチ展示・体験会」、「STORYTELLER in Art 松江を築いた男 堀尾吉晴をアートで語る」ほか

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	B	B
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	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	A	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
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	B
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	B	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅東・西駐輪場)
 指定管理者 テルウェル西日本株式会社
 担当課 建設総務課
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	S 【優れていると評価した点】 ○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95.3%という高い評価であった。 ○施設利用者からの意見を積極的に取り入れ、利用満足度の向上に努めている。 ○新型コロナウイルス感染症予防対策について迅速な対応を行った。コロナ禍のなかで多くの市民が利用する松江駅駐輪場の運営について、利用者の安全確保や利便性を保持しつつ施設運営を問題なく行えたことは評価できる。 ○令和3年度より「放置自転車対策事業」を行っており、放置自転車の巡回、撤去等適切な事業運営が行われている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○新型コロナウイルスの影響もあり、利用者数及び利用収入が減となっている。感染症予防対策をしっかりと行い、レンタサイクルの実施次期について検討を行いながら、引き続き適切な施設運営に努めていただきたい。
指定管理者	S 【優れていると評価した点】 ・今年度からスタートした「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。 ・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。 ・JR松江駅周辺禁止区域と民地側との「境界」については松江市に確認をし業務を実施しました。 ・西駐輪場においては、7月に「駐車場管理システム」の導入し出入口を自動化にしました。これにより、勤務シフトの見直しを図り、効率的な配置及び人件費の削減となりました。 ・また、機器マニュアル及び運営マニュアルを新たに作製するとともに、スタッフ全員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。 ・東西駐輪場に「防犯カメラ」を設置し「利用者の皆さまの安全確保と駐輪場内の犯罪などの未然防止」を図りました。 ・東駐輪場に「AED」を設置しました。 ・全ての様式(申請書等)利用チラシなどリニューアルし、常に不足なく常備し、ご利用者への説明、配布を行いました。 ・進級学生の年度にまたがる定期更新時に必要な「通学証明書」の提出について、松江市と相談しながら、新たなルールを設け運用開始した結果、全員の提出が確認できました。 ・コロナ禍における学校の休校等の正確な情報を収集し、松江市と相談のうえ、学生無料定期の手続きを完遂しました。 ・コロナ感染予防対策として、今年度は「オゾン発生器」の配備を行い、昨年度以上のより効果的な感染対策を実行しています。 ・自転車ラックに付着したホコリによる汚れや窓枠等のくもの巣、床面の汚れ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けました。 ・また、東西駐輪場へ「傘・タオル」の無料貸出サービス、電動空気入れの無料利用を継続実施し利用者のサービス向上及び利用促進を図りました。 【評価できない、または改善すべき点】 ・自主事業のひとつである「レンタサイクル」について、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業との企画が発展しませんでした。今後状況が回復次第、検討していきます。

2. 施設利用の増減について

総括

○駐輪場利用者数及び利用収入については、新柄コロナウイルス感染症の影響で松江駅周辺の人出が減少した事に伴い、令和2年度から利用料収入及び利用者数共に大きく減となっていたが、現在は回復傾向にある。

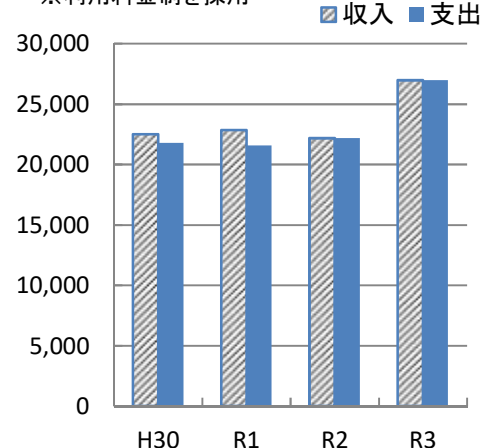
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く） (千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
収入	22,506	22,851	22,183	26,979
うち指定管理料	15,331	15,293	17,051	21,122
うち利用料	7,175	7,558	5,132	5,856
支出	21,797	21,571	22,183	26,979
差引	709	1,280	0	0

上記以外の市の収入、支出

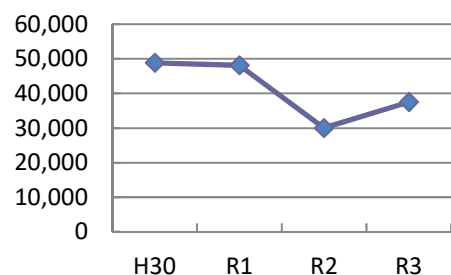
市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
支出		0	0	0	0
うち市の修繕費		0	0	0	0

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移 (件)

H30	R1	R2	R3
48,793	48,090	29,993	37,516



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	年間利用件数	48,000	48,000	37,516	78.2%	78.2%
	利用満足度	70	90	96	106.7%	137.1%
アウトカム	放置自転車等警告書 貼付件数 * 基準値以下である事	1,200	1,055	194		
				達成度 平均	92.4%	107.7%

達成度 に対する 意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ①令和3年度の東西駐輪場の利用件数は前年度比較25%増となりました。これはコロナ禍で学校・イベント等の中止が影響していた前年度に対し、今年度は多少平常時に戻りつつある状況と考えます。 しかしながら、まだ目標値には達成することができませんでした。今後は近隣のホテルのお客様の利用促進営業を図りたいと考えます。 ②今年度スタートした「放置自転車等業務」の一環である警告書について、基準値・目標値をはるかに達成した件数でした。業務スタートするにあたり、民地側との境界を松江市に確認し、JR松江駅周辺禁止区域の企業・店舗様へ丁寧に説明し理解していただいたことが結果に結びついたと考えます。また、毎日の巡回時に市民の方並びに近隣店舗に「禁止区域案内」に加え「駐輪場利用」の利用チラシを利用したPRも行ったことも大きな要因だと考えます。 ③今年度は7月から導入した、西駐輪場の「駐車場管理システム」の導入による出入口の自動化に伴い、システム利用への抵抗感があった利用者からのご意見がありましたが、その後はご理解いただいております。	【達成度の原因・分析】 ○年間利用件数に対する達成度については、目標値、基準値を下回っており、コロナ禍における利用者の減少が原因と考えられる。 ○警告書貼付件数については、目標を大きく達成しており、日々の巡回活動の結果である。 ○利用満足度に対する達成度については、目標値、基準値を上回っており、利用者の立場に立ったサービスや、親身なスタッフ対応等の成果である。 ○施設の清掃やスタッフ対応の向上など、適切な施設管理運営の成果として、利用者満足度の向上につながった。

(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
65	①満足している 19件(29%) ②どちらともいえない 43件(66%) ③満足していない 3件(4%)	①良い ・西駐輪場の出入口自動化は、とても便利。使いやすい。 ・自動化に慣れて、問題なく利用している。 ・スタッフの対応は丁寧でよい ・いつも挨拶をされて、いい感じです。 ・問題ない(大半のご意見) ②苦情 ・自動化され、定期的出し入れが面倒 → 後日ご説明を理解いただきました。 ③要望 ・西駐輪場は駐輪スペースがちょっと狭い、駐車できない時がある ・テルサでもシャミネ・一畑と同様に「3時間無料」サービスがあるといいと思う

(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りました。
 ・西駐輪場に「駐車管理システム」を導入し出入口自動化となり、利用者の利便性を高めました。
 ・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」及び「傘の無料貸出」サービスを実施しています。
 ・自転車及び原付用の電動空気入れを無料での利用サービスを実施しています。
 ・駐輪場窓口へ「耳マーク」の表示及び「簡易筆記器かきポンくん」を常設し、聴覚障がいのある方への利用サービスを図っています。
 ・急な自転車・バイクの故障対応として、近隣の修理店をご紹介できるようにチラシを作成、配備しています。
 ・今年度スタートした「放置自転車等業務」について、JR松江駅周辺禁止区域内の地図を明記したチラシを製作し
 企業・店舗様及び巡回時には市民の方に丁寧にご説明しました。

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、黒字決算を達成している。 ○レンタサイクルについては、事業開始に向けて実施次期等の検討を行っている。
実施状況	①飲料水自動販売機の設置は継続しています。 ②レンタサイクルの導入については、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業との企画が発展しておりません。 今後状況が整い次第検討いたします。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	B	B
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	C	C
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	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3年度分)

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

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 - 施設周辺水域の定期的な巡視による漂流物の回収や、施設内の清掃・環境美化活動を積極的に行い、河川及び施設の適正な管理に務めた。 【評価できない、または改善すべき点】 - 施設水域内の土砂堆積による航路への影響が懸念される。緊急措置として部分的な対応は行ったが、施設使用者の安全確保の観点からも引き続き浚渫工事を実施していく必要がある。
	A	【優れていると評価した点】 - 契約者以外の同船者のマナーについて、契約者優先とし秩序を保てた。 【評価できない、または改善すべき点】 - 水域内に長年にわたり土砂が堆積しているので安全な航路を保ためにも、浚渫工事をする必要がある。 - 揚降艇施設の老朽化により、安全面には十分な配慮をし、更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	施設使用については、年々微減傾向にあるものの現段階では目標値は達成しており、黒字で推移している。また、施設の維持に必要な修繕もっており、過度に支出を抑えている様子もない。今後は新規使用者の獲得に向けた取り組みの強化が課題となる。
----	---

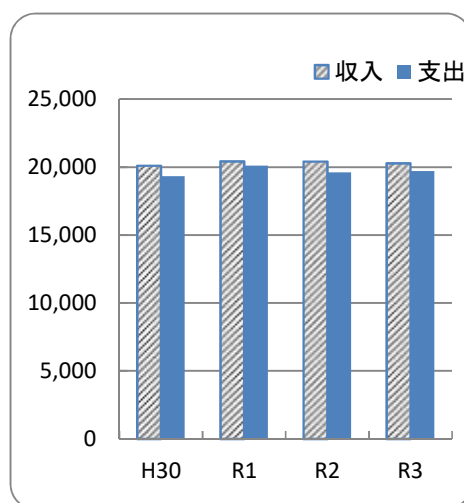
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	20,094	20,417	20,401	20,272
	うち指定管理料	19,119	19,449	19,441	19,557
	うち利用料	—	—	—	—
	支出	19,342	20,095	19,614	19,709
	差引	752	322	787	563

上記以外の市の収入、支出

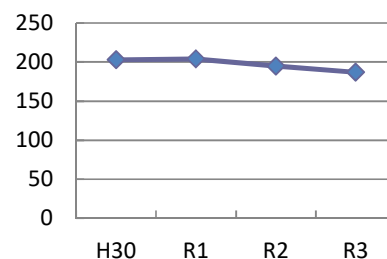
市の収支	収入(使用料)	22,849	22,271	22,191	21,696
	支出	975	1,000	960	715
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 使用者の推移

(人)

H30	R1	R2	R3
203	204	195	187



【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	90	100.0%	100.0%
	使用者アンケート	70	70	85	121.4%	121.4%
アウトカム						
				達成度平均	110.7%	110.7%

	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】 ・水域使用率については、使用者の高齢化や艇の老朽化に伴い、前年度に比べ微減となったが、今後も利用者拡大に努めたい。	【達成度の原因・分析】 ・施設の建設目的のひとつである佐陀川の不法係留対策については目的を達成したと考える。今後も引き続き対策に取り組んでいく。 ・水域利用率については、目標は達成したものの、微減傾向にあることからアンケート結果を十分に踏まえ、使用者の新規獲得に向けた取り組みを強化していく必要がある。

(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
20	①満足している 9 件(45%) ②どちらともいえない 8 件(40%) ③満足していない 3 件(15%)	①良い ・特になし ②苦情 ・栈橋の鳥類等(カモ)の糞をどうにかしてほしい。 ・施設内の駐車について、契約者を優先にしてほしい。 ③要望 ・マリーナ施設内(水域)係留場所の水深が浅い為、浚渫工事を行ってほしい。

(4) 住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

総括	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3年度売上:360,500円

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
使用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	B	B
使用促進のための計画が練られていたか → 使用者数の増減により評価	B	B
使用促進のための計画が練られていたか → 自主事業の実施状況	B	B
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	A	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	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	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、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	B
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	B	B
備品の管理	B	B

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3年度分)

施設名 出雲かんべの里
 指定管理者 特定非営利活動法人八雲総合サービス協会
 担当課 生涯学習課
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症による影響を受けている中でも、感染対策を行った上で小規模なイベントを数多く開催し、施設の魅力を高めている点について評価する。 本施設の設置の趣旨を踏まえ、入居する工芸作家及び民話館の語り部とも連携しながら、工芸文化の維持・伝承、民話の普及に努めている。 【評価できない、または改善すべき点】 いろは舎は、オープン1年が経過したので、検証を行いさらなる来館者の増加、販売促進につながるような運営に努める必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策が緩和されたことにより、各種イベントの人数制限や開催期間を長く設定するなど工夫をこらしながら開催し、利用を前年度から大幅に増加することができた。 また、工芸館のリノベーション後、いろは舎をオープンし、クラフト作家の作品の展示並びに販路拡大に努めた。また、交流ホールの利用促進を図り、ものづくりのみならず、市民活動の場として大いに機能することができた。自然の森の整備を心がけ、市民の方々の憩いの場として、大いに利用された。 【評価できない、または改善すべき点】 民話館は、パネル展示をはじめ、映像機器の故障等の課題があるので、引き続き松江市と協議する必要がある。

2. 施設利用の増減について

総括	施設利用者数について、新型コロナウイルスの影響を受けた前年度に比べ、58.1%の増となった。今年度も移動制限などの影響等がある中、感染対策を行ったうえで小規模なイベントを回数多く開催し、利用促進を図った点、また、急遽延期となったイベントについても作家等との調整を図り適切な対応を行った点などについて評価できる。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

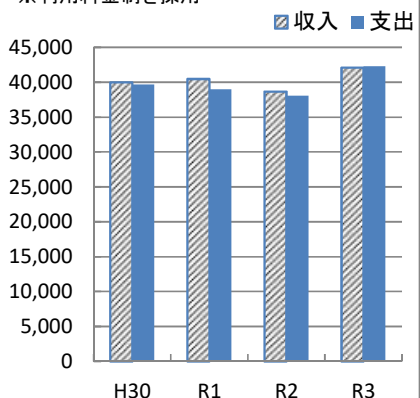
(千円)

項目\年度	H30	R1	R2	R3
施設の収支				
収入	39,963	40,466	38,663	42,073
うち指定管理料	39,636	40,135	38,409	40,538
うち利用料	327	331	254	421
支出	39,679	38,968	38,079	42,309
差引	284	1,498	584	△ 236

上記以外の市の収入、支出

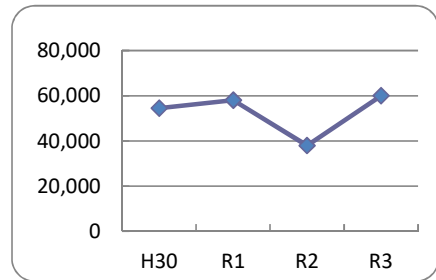
市の収支				
収入(使用料)	83	71	58	78
支出	4,085	21,347	32,563	4,575
うち市の修繕費	3,977	20,130	1,582	1,693

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

	H30	R1	R2	R3
(人)	54,418	58,014	37,954	60,003



【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	53,000	53,239	100.5%	107.9%
	②モニタリングにおける顧客満足度(%)	70	70	97	139.1%	139.1%
	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	企画・実施	企画・実施	—	—
	④新緑祭り(5月実施)(人)	2,500	3,000	4,189	139.6%	167.6%
	⑤夏祭り(7月実施)(人)	2,500	3,000	中止	—	—
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	78		
				達成度平均	126.4%	138.2%
達成度に対する意見	指定管理者			市		
	【達成度に関与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、夏祭りは中止したが、その代替事業として、一か月間のものづくりワークショップや、森のイベントなどを行った。また、小規模な催しを回数を増やす形で開催した。民話館について、パネル展示をはじめ、故障した映像機器の改修等について、引き続き松江市と協議していく必要がある。自然の森については、国の助成金等を利用し、市民が憩う森作りを継続していく。			令和3年度は新型コロナウイルス蔓延防止による移動制限などの感染拡大防止対策が緩和されたことにより、各種イベントを人数制限や開催期間を長く設定するなどの工夫をこらすことで基準を上回ることができている。目標も実施できたイベント等についても上回ることができている。		

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
39	①満足している 38件(97.4%) ②どちらともいえない 0件(0%) ③満足していない 1件(2.6%)	①良い ・機織り体験の指導が親切だった ・春祭りで食べたピザがおいしかった 等 ②苦情 ・職員の対応について少し不満だった ③要望 特になし

(4)住民サービス向上の事例

令和3年度は、工芸品などを展示販売するいろは舎が7月にグランドオープンし、市内作家の支援及び販路拡大に努めた。

3. 自主事業

総括	令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止による移動制限、自粛などの対策が実施され、イベント開催が制限された。その中で、丘のクラフト展は当初予定していた開催時期を変更し開催することができ、出品作家や愛好者の期待に応えることができた。また、丘のクラフト塾、語りイベント、森のイベントなどは、感染防止対策から小規模なものを回数を増やす形で開催したことにより、月別ではばらつきがあるものの利用者を増やすことができた。
実施状況	新型コロナウイルス感染拡大防止による移動制限、自粛などの対策が実施され、イベント開催が制限された中で、丘のクラフト展は当初予定していた開催時期を変更し開催することができた。そのほかにも森を利用したイベント等開催していた。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	A	A
広報活動	B	B
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	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	C	C
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	A	A
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A