

公募施設 <令和元年度分>

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	松江市多古鼻公園施設
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	松江市斎場
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	松江市立東津田児童館
13	出雲かんべの里
14	松江市鹿島マリーナ

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

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		
			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(令和元年度分)

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】 海洋センターでは安全な施設づくりに向け、日常点検に加え、定期的に設備や備品等の詳細点検を行い、適切な施設管理に努めている。施設の稼働率向上のため、積極的にPR活動を行ったり、教室の開催を行っている。特に今年からはタスポニー教室を開始し多数の方に利用いただいている。なぎさ公園では夏にマリンスポーツフェスタを開催し、マリンスポーツの普及促進を図った。自主事業である「手ぶらでBBQ」や「秋鹿よんさん市」は認知度も上がってきている。サービス内容に注力しお客様満足度の向上に努めている。 【評価できない、または改善すべき点】 施設の老朽化が進んでおり、修繕箇所が増えてきている。細部にわたり点検をした結果を生かし、施設・設備の長寿命化につながるよう経済的、効率的な対処方法を検討すること。
	A	【優れていると評価した点】 各種研修に参加しスタッフの管理に関するスキルアップや安全管理に努めた。設備点検の項目を増やし細部まで実施することで危険箇所や不良品の発見が速やかにでき早めの交換や修理を行った。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タスポニー教室など申請時に提案していなかった事業も開催し施設稼働率向上と認知度アップに努めた。なぎさ公園においては前年同様マリンスポーツフェスタの開催時期を8月に変更したことにより天候に恵まれた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」を引き続き毎週土日に開催と連休となる祝日も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

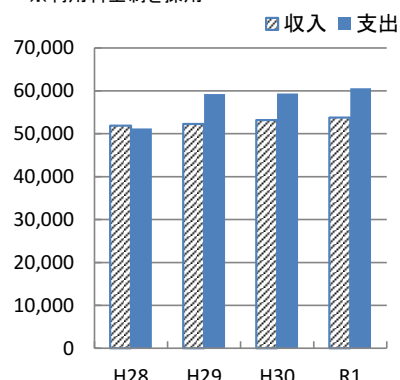
総括	両施設とも、新型コロナウイルスの影響で大会がキャンセルとなったり、利用の自粛が続いた中、利用者数はほぼ前年度並みに推移している。利用料収入は消費税の増税に伴う利用料金の変更で増加した。しかしながら、申請当初は黒字だったものの、平成29年度から指定管理者の社内都合で、非正規職員を正規職員に代えたことから人件費が増加し、近年は赤字が続いている。 自主事業では、海洋センターでは児童を対象とした「スポーツ教室」や、なぎさ公園では、「手ぶらでBBQ」、地元野菜を販売する「秋鹿よんさん市」が利用者に定着し、収益を上げている。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	51,889	52,286	53,191	53,777
	うち指定管理料	47,400	47,400	47,400	47,276
	うち利用料	4,489	4,886	5,791	6,501
	支出	51,246	59,255	59,371	60,601
	差引	643	△ 6,969	△ 6,180	△ 6,824
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	28,998	1,255	1,692	6,052
	うち市の修繕費	28,998	1,255	725	5,937

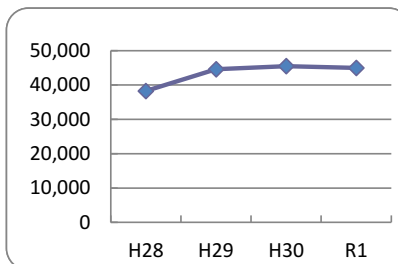
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
38,272	44,626	45,490	45,022



【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	37,400	36,060	96.4%	97.5%
	秋鹿なぎさ公園利用者数	5,700	8,950	8,962	100.1%	157.2%
	自主事業の実施数	8	12	14	116.7%	175.0%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	8,490	3,930		
	達成度平均				104.4%	143.2%

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】 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タスポニー教室など新規事業の開催と現在行っているスポンジテニス教室の実施数を好評につき増やした。各事業の実施後に振り返りを行い次回に反省を活かすなど質の向上も図った。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
	①満足している 28件(70%) ②どちらともいえない 2件(5%) ③満足していない 10件(25%)	①良い ②苦情 海洋センター:トイレの臭いが気になる。 →消臭剤増設や臭いの元を調査・対応した。 ③要望

(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の認知度が高まってきている。また新たな事業を企画するなど、利用者の満足度向上に努めている。海洋センターでは「スポーツ教室」、なぎさ公園では「手ぶらでBBQ」や「秋鹿よんさん市」などを軸に収益を上げている。PR方法も工夫をこらし、更なる利用者獲得・満足度向上を図ってもらいたい。
実施状況	海洋センターではスポーツ教室のほか、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等のイベントを開催した。そのほか申請時には提案していなかったスポンジテニス教室やタスポニー教室を開催した。 なぎさ公園では定期的に地元野菜特産市である「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

海洋センターでは、定期的な点検はもとより、スタッフの安全研修を行うなど安全で安心な施設環境を提供していく。稼働率アップのため、PR活動を積極的に行っていく。継続して利用者アンケートの実施し、事業内容を見直しなど、利用者満足度向上のため質の向上に努める。
 なぎさ公園では現在の事業を継続しながらも、利用者のニーズを時代の変化を受け止め、利用者満足度向上につながるようレベルアップしていく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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】 令和元年度末は新型コロナウイルスの影響が出始めていたが、年間の利用者数と利用料収入の実績は前年度を上回った。 利用者の安全を第一に考え、修繕箇所の早期発見や危険予知に努め、利用者の安全性、快適性を高めた。 積極的な広報宣伝活動を行った。 自主事業では、スポーツ教室や大会、文化教室等を開催し、幅広い年齢層の方々を対象として、スポーツの振興と文化の向上が図られた。 【評価できない、または改善すべき点】 サンライフ松江では、施設の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 松江市が提示したモニタリングに加え、独自のモニタリングを実施し利用者の意見を取り入れたこと 充実した修繕、台風や大雨時の安全対策等、利用者の安全確保を図ったこと 提案していない自主事業の実施、新たな広報宣伝活動等を行ったこと 【評価できない、または改善すべき点】 利用者の年齢層が上がり、利用料収入に影響すること 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

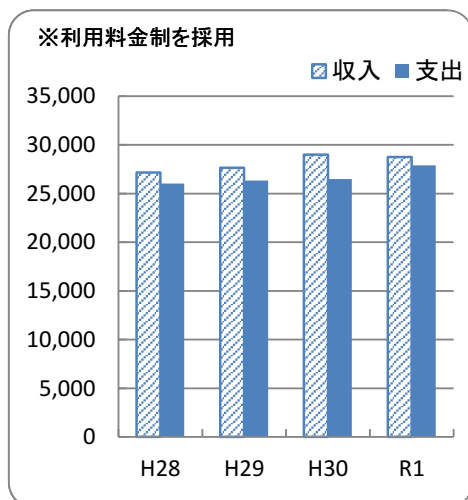
2. 施設利用の増減について

総括	前年度比で、全体の利用者数は0.5%増、利用料収入は1.9%の増と、前年並みであった。これは年度末の新型コロナウイルス感染症の影響が入ったものである。いずれの数値も申請時の目標値を上回るものとなっている。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

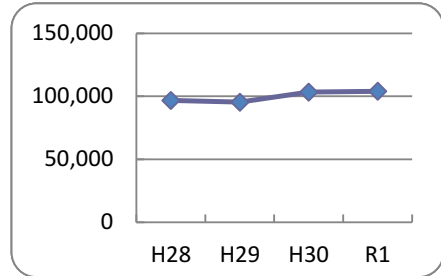
項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	27,147	27,661	29,010	28,753
	うち指定管理料	13,800	13,800	13,800	13,260
	うち利用料	13,347	13,861	15,210	15,493
	支出	26,020	26,323	26,502	27,898
	差引	1,127	1,338	2,508	855
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	648	5,609	91	3,267
	うち市の修繕費	648	5,609	0	3,190



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
96,896	95,436	103,486	104,009



【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	52,500	65,222	124.2%	135.9%
	松江市矢田体育館利用者数	37,000	38,000	38,787	102.1%	104.8%
	自主事業の実施数	11	11	15	136.4%	136.4%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	-	3,930		
					120.9%	125.7%

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】 ・積極的な広報宣伝活動によるもの ・提案していなかった自主事業を行ったこと ・平成18年より利用人数が約28,000人増加し、利用人数向上に務めてきたが、駐車台数の限りによる駐車場の混雑など、安心安全の確保について懸念が出てきたこと。	【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行い、また、学習・文化活動の場を多くの方に提供した。

(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
84	①満足している 71件(84.5%) ②どちらともいえない 12件(14.2%) ③満足していない 1件(1.1%)	①良い ・いつも笑顔で対応してくださっていて気持ちがいいです。 ・とてもいいです ・いつも明るく笑顔で対応をさせていただいてありがとうございます ・皆さん新設丁寧です ・汚れているところを見たことはありません ・施設内はもちろんですが、外の植込みや道路沿いの畑に至るまで綺麗にされている姿を拝見し、いつも感動いたしております ・施設内を清掃される方も、丁寧にお掃除されていて、爽やかに挨拶して下さいるので気持ちよく来館できます ②苦情 ・2F和室の掃除をして帰りますが、開始前には割とゴミ、埃がすみにあります 対応：職員間で解決策を協議し、ご利用前後の点検と清掃を再徹底するように致しました。 ・トイレが汚れていることがあり、勝手に掃除させてもらっています 対応：職員間で解決策を協議し、ご利用前後の点検と清掃を再徹底するように致しました。 ③要望 ・Wi-fiを設置してほしい 対応：現在導入の予定は無い旨の回答を、館内に掲示した。 ・トイレに大型スリッパの常備をしてほしい 対応：協議の結果、安全上の観点から常備できないと判断し、その旨を館内へ掲示した。

(4)住民サービス向上の事例

地域の方々へ日ごろのご利用に感謝するため、サンライフ松江まつりを開催したこと。
敷地内周辺道路のゴミ拾い、環境整備を行うなど美化活動を行った
にこにこサンガーデンに季節の花々を植えて、来館者を温かく出迎えた

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。 当初計画に無かったAEDの取扱いに関する講習会等も実施された。
実施状況	実施事業：バレーボール教室、バドミントン教室、健康体操教室、陶芸教室、園芸教室、書道教室、日本トッププレーヤーとふれあうスポーツ教室(バスケット教室、バドミントン教室)、サンライフ松江まつり、新春ソフトバレーボール大会、夏休みこども陶芸教室、親子園芸体験教室、そば打ち道場、矢田体育館無料開放、応急手当普及啓発講習、JTBバドミントンS/Jリーグ2019松江大会チケット取扱業務

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」ことの設置目的に添って、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(令和元年度分)

施設名 松江総合運動公園（公園施設・運動施設）
 指定管理者 株式会社MILしまね
 担当課 公園緑地課・スポーツ課
 指定期間 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】 ・公園内の枯れ木や支障木の伐採、剪定を適切に行い、利用者の安全確保と環境保全に努めた。 ・花壇整備や桜の植樹等公園内の環境整備に取り組み、公園を訪れる市民が快適に過ごせる空間を作った。 ・日常点検により不良箇所の早期発見に努め、早期修繕を行った。 ・体育施設では新型コロナウイルスの影響で、大会のキャンセルや利用自粛の中、利用者数及び利用料収入は前年度ほぼ横ばいとなっている。 ・大規模大会の前には主催者と必ず事前協議し、駐車場管理の徹底や、トラブル、苦情に早期対応できるよう情報共有を行っている。 【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、引き続き細目に点検し、不良箇所の早期発見に努めること
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○住民や利用団体との連携 ・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月には運動公園の体育施設を利用する競技団体及び松江市の担当課に集まいただき、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) ・運動公園が四季折々市民の憩いと安らぎの場となるように、ボランティアの地域住民や運動公園前チャイルド保育所の園児と協働で桜の植栽事業を行った。昨年に続けて2回目の実施となり、今回は65本植栽し、合計165本の植栽を行った。今後も地域の方々と協力した事業を展開していきたい。 ○利用促進 ・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。 ・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対応した。 ○環境整備 ・公園内の枯れ松を3月4日～6日に68本、3月25日に24本伐採し利用者の安全を確保するとともに美化に努めた。(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】 ・令和元年11月に大規模大会が重なり、駐車場が満車状態になった。高校生や小学生を対象にした大会やイベントだったため車で送迎や家族連れの応援、また天候が良かったため公園利用者も多く来られた。警備員の配置をしていなかったことや予想以上の観客であったことから利用者や近隣の方などから苦情が相次いだ。今回のことは大会主催者との協議不足であった。このようなことがないよう年間利用調整時に大会やイベント内容を踏まえた調整や主催者と大会前の事前協議を行っていく。

2. 施設利用の増減について

総括

令和元年度の全施設利用者数は244,239人で、平成30年度に比べ10,089人(4%)減少し、基準値を達成したが目標値には及ばなかった。しかしながら、新型コロナウイルスの影響で大会の中止や利用の自粛の中、前年度比96%と基準値を達成したことは評価できる。

指定管理事業の収支決算でも2,700千円余りの黒字となっている。

自主事業においては多数の教室、イベントを開催し、気軽にスポーツを楽しめる環境を提供している。

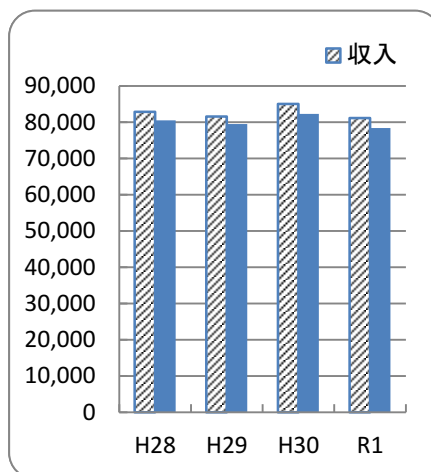
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	82,877	81,578	85,052	81,164
	うち指定管理料	51,700	51,700	51,700	49,042
	うち利用料	31,177	29,878	33,352	32,122
	支出	80,532	79,478	82,292	78,437
	差引	2,345	2,100	2,760	2,727

上記以外の市の収入、支出

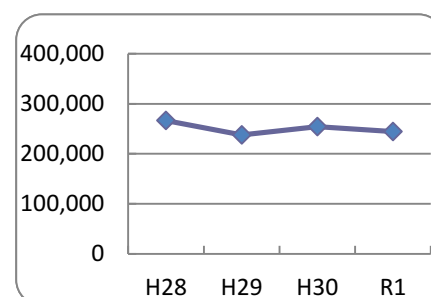
市の収支	収入(使用料)	150	0	0	0
	支出	26,609	15,099	581	32,341
	うち市の修繕費	9,978	4,007	0	13,091



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
266,427	237,746	254,328	244,239



【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	61,061	111.4%	152.7%
	補助競技場利用者数	59,000	72,700	70,204	96.6%	119.0%
	野球場利用者数	29,000	58,600	42,214	72.0%	145.6%
	庭球場利用者数	55,000	63,400	62,052	97.9%	112.8%
	こどもスポーツ広場利用者数	9,000	10,600	8,708	82.2%	96.8%
	自主事業の実施数	12	30	27	90.0%	225.0%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	7,000	3,930		
				達成度 平均	91.7%	142.0%

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】 ○令和元年度の全施設利用者数は244,239人で、平成30年度に比べ10,089人(4%)減少し、基準値を達成したが目標値には及ばなかった。 ○庭球場は62,052人で前年度より6,778人(9.8%)の減少となった。野球場は42,214人と3,015人(6.6%)の減少となった。補助競技場、こどもスポーツ広場の利用者数は、それぞれ1,973人(2.9%)、373人(4.4%)の増加であった。全施設利用者数が減少したのは、参加者や観覧者が多い大規模大会が減ったことや新型コロナウイルス感染拡大防止のために3月の多くの大会が中止になったことが大きな要因である。 ○利用件数は9,545件で510件の増加であった。利用件数については、補助競技場や野球場で減少したものの庭球場では大きく増加した。これは大会等での利用が減ったコートを個人での利用に振り替えることができた成果と思われる。 ○令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の休止や大会の中止などこれまでに経験のない状況になると見られるが、利用者が安心・安全に健康増進やスポーツ活動に取り組めるようマスク着用・アルコール消毒液の設置など感染防止対策に努めたい。	【達成度の原因・分析】 ○令和元年度の全施設利用者数は244,239人で、平成30年度に比べ10,089人(4%)減少し、基準値を達成したが目標値には及ばなかった。しかしながら、新型コロナウイルスの影響で大会の中止や利用の自粛の中、前年度比96%と基準値を達成したことは評価できる。 ○ホームページによる情報提供や運動公園だよりなどPRを積極的に行っている。 ○大規模大会の前に円滑に大会運営できるように主催者と協議するなど、事前に問題回避するよう努めている。

(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
32	(公園施設清潔感) ①ある 26件(81%) ②感じない 6件(19%)	①良い 雑木が減り散策道からの景色がよかった。 ②苦情 故障中の遊具を直してほしい(対応) 令和元年度中に修繕済み。枯れ松が多い(対応) 担当課と協議し、処理を進めている。 ③要望 遊具の下に芝生があると安全。ベンチとテーブルがもう少しほしい。ライトをつけてほしい。屋根のある場所を増やしてほしい。遊具がもっとあると嬉しい。など
60	(体育施設清潔感) ①ある 38件(63%) ③感じない 22件(37%)	①良い なし ②苦情 ゴミが多い(対応) 清潔な清掃を行うよう心がける。 ③要望 トイレを洋式にしてほしい。駐車場から施設が遠い。駐車場からこどもスポーツ広場までの道に水たまりが多い。など

(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、地域住民や保育園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36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。年度末は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止になった事業があり、参加者は延べ3,380人と前年度を417人下廻ったが、施設の活性化に繋がれた。
実施状況	自主事業の36事業のうち、完全実施されたのが21事業、一部実施が5事業、未実施が10事業であった。(実施事業:キッズ&ジュニアテニス教室、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、スローエアロビック教室、てくてくクラブ&ノルディックウォーキング、マラソンスキルアップ練習会、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。)新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2、3月の事業が中止された。(中止・・・4事業、一部中止・・・5事業)

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

目標

松江市のセントラルパークとして、「より地域に根ざし市民を元気に」をテーマに総合運動公園をご利用いただけるよう市民、関係団体と協働し、公園施設及び体育施設を活用した、市民の健康増進、スポーツ振興の場を提供していく。

公園施設における重点目標

- (1) 緑の保全・緑化の推進を図り、松江市民の自然のふれあいの場を整備します。
- (2) 子どもからお年寄りまで幅広い年令の市民が安心・安全に利用できる公園として整備します。
- (3) 自然を活かした自主事業を計画実施し、多くの市民の参加をすすめます。
- (4) 運動公園の緑を活かし、緑化のリサイクル活動及び環境活動を実行します。
- (5) 地域住民と協働で、公園内の環境整備美化をすすめます。

スポーツ施設における重点目標

- (1) 利用者のニーズに即したサービス事業(自主事業の実施)の充実を目指します。
- (2) 安心安全に利用できるよう日々の点検と速やかな修繕を実施します。
- (3) 索道検針や消灯確認などを常時実施して光熱水費の削減を行います。

課題

○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、大会の中止や利用が令和2年2月下旬から中止やキャンセルが発生しており利用料の減少が見込まれる。自主事業の開催も令和2年3月から予定のイベントを中止するなど予定通りの開催が難しい状態にあり、今年度は状況を見ながら臨機応変に対応する必要がある。今後も利用者が安心して利用していただけるよう、マスクの着用や定期的な換気、アルコール消毒等の実施に努めたい。

○運動公園が開設から40年が経過し、公園内電気機械設備の老朽化は、公園及び施設の利用にも大きく関わっているため、計画的な大規模更新が必要である。陸上競技場と野球場では観覧席の亀裂からの雨水の浸入と考えられる雨漏りが発生し、雨漏りの原因となる箇所の把握も困難で、修繕もできなく、対応に苦慮している。

○施設設備・備品関係も購入から20年以上経過しており、陸上競技場の競技用電子機器や、設備備品、野球場のスコアボードへの雨水侵入による錆びや動作不良また部品の生産終了、全施設の照明設備のランプや安定器の生産終了など、大会運営に支障が生じかねないことも予想される。このため老朽化による設備・備品の修繕や更新を早急をお願いしたい。

○以前から駐車場の確保は大きな課題となっており、土日など大規模大会が重なる場合は、路上駐車や付近の商業施設への迷惑駐車が多くなり苦情が多数寄せられる。また、臨時駐車場と利用していた場所がなくなるなど、近隣での駐車場確保がより困難になると思われ、駐車場の拡張が早急に望まれる。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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	A	【優れていると評価した点】 食堂施設においては、季節限定や新規のメニューを取り入れたことや、昨年より実施している入浴とのセットプランが好評なことから、利用者数・利用料収入の増加につながった。また、宴会施設においても、町内への戸別訪問による営業活動や、季節ごとの宴会プラン等を企画し、利用者数・利用料収入の増加につながったことは評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 3年間の指定期間の最終年度となる今年度は、3月の新型コロナウイルスによる行動自粛が下期の利用者数減少に大きく影響した結果、施設全体の利用者数が対前年度比0.5%の微減であった一方、収支は大幅悪化する結果となった。利用者数と利用料収入の増減率からすると客単価は上昇傾向にあることから、その基調を維持しつつ利用者数を増やす営業努力が必要である。
	指定管理者	【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、下駄箱を移動して広くし、浴場内に高い椅子を設置した。昨年度からの入浴と食事のセットプランを継続し、利用が増え好評だった。ビアバイキングでは、初めて抽選企画をして地元の方々の再利用者数を増やした。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。葬儀の関連会社との連携を図り、法要会席の利用促進に努めた。自主事業ではグラウンド・ゴルフ大会を4回開催し、市内外から参加者がおり、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。

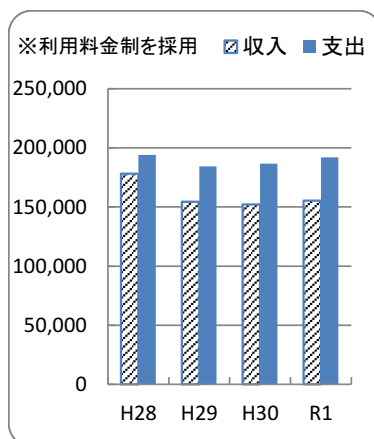
2. 施設利用の増減について

総括	指定管理業務は、決算収支▲29,868千円と大きな赤字であった。利用者数の低迷による利用料金収入の減収が顕著であり、営業強化による利用促進が急務である。 自主事業は、事業計画に対して売上が3.1倍に達し、決算収支も4,746千円確保しており、今後も売店の営業時間の柔軟な対応等、利便性向上を図ることで売上増を目指してもらいたい。
----	--

(1) 収支状況の推移

(千円)

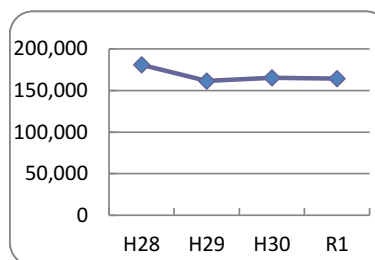
項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	178,166	154,446	152,145	155,340
	うち指定管理料	18,249	18,550	17,307	20,317
	うち利用料	159,917	135,896	134,838	135,023
	支出	194,109	184,314	186,698	191,953
	差引	△ 15,943	△ 29,868	△ 34,553	△ 36,613
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	1,109	974	1,141	1,104
	支出	7,392	10,999	6,245	5,945
	うち市の修繕費	5,974	9,014	2,360	1,149



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
180,855	161,506	165,208	164,358



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	利用者数(宿泊施設)	4700	5,200	3,557	68.4%	75.7%
	利用者数(入浴施設)	131100	146,000	130,168	89.2%	99.3%
	利用者数(食堂施設)	26100	28,800	22,578	78.4%	86.5%
	利用者数(宴会施設)	9300	10,350	8,055	77.8%	86.6%
	利用者数(多目的広場)	500	580	757	130.5%	151.4%
アウトカム	八雲地区の年間観光 入込客数	477,000	497,500	481,596		
				達成度 平均	88.9%	99.9%

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】 前年度からの入浴・食事のセット券を実施し、入浴と食事処両方の利用増に寄与した。抽選企画付きビアバイキングが好評で、リピート率が上がった。 その他、法要等の利用促進に力を入れ、地元のお寺及び葬祭会館とのタイアップ企画等にも積極的に努めた。 今後については、今期にて指定管理者が終了となるが、今後については、やはり、観光のお客様へのアプローチ強化の意味でも、熊野大社さんとの密なるタイアップ企画や熊野館周辺の観光周遊企画などを地域と連携して進めていく必要はあると感じる。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルスの影響を考慮しつつも、達成度は▲11～32%程度と大きく届いていない。設定した目標値が相当高いものであったことも要因であるため、事業計画の検証、アンケート結果等を参考として、適正な目標設定を行い、指標向上に努めてもらいたい。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
	①満足している 1440件(84.7%) ②どちらともいえない 169件(9.9%) ③満足していない 91件(5.3%)	①良い :食事処メニューが多く、入浴とセットでお得 食事が美味しかった ②苦情 :入口付近の喫煙所を移動して欲しい ③要望 : 露天風呂に雨除けがほしい

(4)住民サービス向上の事例

・入浴施設について、入口下駄箱の配置変更や、浴室内の椅子を高くするなど利便性の向上を図った。
 ・季節ごとの宴会プラン等を企画し、八雲町内での戸別訪問や各企業、官公庁への営業活動を行い、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が地元に着定しており、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・宴会施設の利用にまで拡大し、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・ゴルフ大会を年4回開催した（3月予定の5回目は新型コロナウイルスの影響で中止） 八雲町地域の団体と連携した来て！見て！やくも収穫祭にて、テント販売・スーパーボールすくいを実施した 売店のレイアウト変更、商品の見直しをした

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

現指定管理者の指定期間は3年目となり、利用者数については、新型コロナウイルスの影響もある中で微減にとどまり、また利用料金収入についても、前年度に対して今年度は微増に転じていることは評価できる。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(令和元年度分)

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】 ○カラコロ工房は昭和13年築の建物であり、老朽化が目立ち修繕箇所が増加してきたが、施設管理において来館者に迷惑をかけることなく迅速に対応出来た。 ○テナント会に出席するなどテナントとのコミュニケーションが取れており、テナント退去は1店舗も無く運営出来ていた。 ○近隣商店街とタッグを組み、イベント等の企画・開催が行われていた。 ○アンケート数が増加しており、アンケート結果を基に経営改善等出来ていた。 【評価できない、または改善すべき点】 ○来館者数の減少。各テナントとのコミュニケーションは取れていたが、イベント開催については立案までが多く、実行に移すまでには至らなかった。 ○自主事業の工芸品販売について、随時商品の見直し等を行うことに欠けていた。
---	---	--

指定 管理 者	A	【優れていると評価した点】 ○安全面、美観の観点でタイムリーな修繕、補修を行った。 ○レンタルスペースを利用したイベントでは、注意事項を主催者と十分意見交換し、近隣、テナントからの苦情等はほぼ無かった。 ○各委託業者には年間予定をもとに適切な管理が出来た。 ○テナント会に定期的に出席し、問題点、集客の為の立案など積極的な意見交換を行った。 ○クレームの多かった駐車場はラインテープ、看板設置で苦情は激減した。 【評価できない、または改善すべき点】 ○入館者数の減少(3月コロナウイルス感染症拡大防止の為、イベント等開催を控えた影響も大)
---------------	---	---

2. 施設利用の増減について

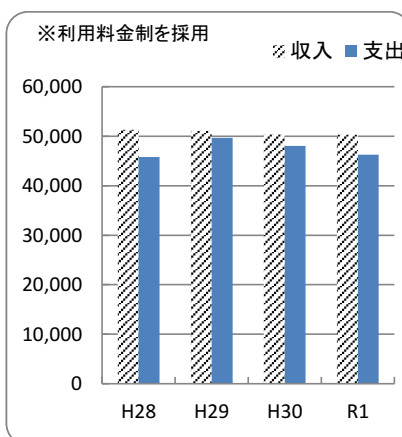
総 括	○カラコロ工房の来館者数は302,416人と前年対比93.7%となった。4月～2月までの来館者数は前年比ほぼ横ばいだったが、新型コロナウイルスの影響により3月は前年同月比59%と激減し、年間来館者数を押し下げる形となった。カラコロ広場については、利用回数40回(前年対比57.9%)となった。 ○経営については、安定した経営が行えている。長年培ってきた経営経験から、近年は安定した経営を維持している。
--------	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H28	H29	H30	R1
収入	51,312	51,067	50,334	50,276
うち指定管理料	31,500	31,500	31,000	31,369
うち利用料	15,367	15,332	15,062	15,317
支出	45,815	49,664	48,039	46,286
差引	5,497	1,403	2,295	3,989

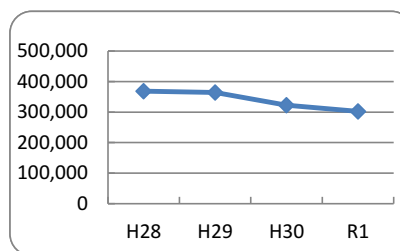
上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	0	0	0	0
支出	1,637	1,536	30,429	1,216
うち市の修繕費	789	1,229	30,018	1,157



(2) 利用者の推移

	H28	H29	H30	R1
	368,609	364,686	322,558	302,416



【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カラコロ工房来館者数(人/年)	335,000	390,000	302,416	77.5%	90.3%
	②カラコロ広場利用件数(件/年)	50	80	40	50.0%	80.0%
	③利用者アンケート満足度(%)	70%	80%	78%	97.5%	111.4%
アウトカム	中心市街地の活性化、賑わい創出	未設定				
				達成度 平均	75.0%	93.9%

	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】 - 定期的に開催する「家族de日曜日」は小さな子供から大人まで楽しめるイベントとして定着。京店、南殿町共同イベントの「春・秋まつり」や水郷祭に合わせたイベントなどは周辺の賑わいがあることで有効と感ずるので次期は広場も利用した共同イベントを増したい。 - よしとのTシャツオーダー展、こーたの樂がき展など新しいイベント開催は今後も定着させたい。 - 観光協会主催「アンブレラスカイ」は定着し、県外の方は勿論、市民の方も毎年楽しみにされている。	【達成度の原因・分析】 - カラコロ工房の年間来館者数は平成27年度の439,500人をピークに減少しており、令和元年度も目標には届かなかった。2月頃までは前年比ほぼ横ばいで推移していたが3月は新型コロナウイルスの影響により激減。各種イベントについては常に新しいイベントの企画を行い、また企画に対して十分な宣伝を行うことで、来館者数の回復を期待したい。 - カラコロ広場利用件数は目標件数に届かなかった。カラコロ工房だけでなく、広場の利用についても利用を促すことも必要となってくる。 - 利用者アンケートについて、目標は届かなかったものの基準に対する達成度は100%を超えた。回答数についても前年の107人から増加し128人へ増加。また満足度も前年の69%から78%へ増加しており、多くの意見を満足回答へ繋げる働きが出来ている。

(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
128	①満足している 100件(78%) ②どちらともいえない 26件(20%) ③満足していない 2件(2%)	①満足(抜粋) ・平成最後の来館、親切にして頂いて有難うございます。また来ます。 ・店員さんの感じが良くて大変満足しました。 ・アンブレラスカイ綺麗でした。もっと長く見たい。 ・サイコーでした。島根の人対応がすてき。 ②普通(抜粋) ・駐車スペースがすくない。 ・子供が遊べる広場があるといいなと思います。 ③不満(抜粋) ・活気がないのでにぎやかな企画があれば良いと思いました。

(4) 住民サービス向上の事例

- 周辺商店街(京店・南殿町)で共同の春まつり、秋まつりをはじめ、地域の賑わいに寄与した。
- アイリッシュフェスティバルなど各団体と共同でイベントを盛り上げた。
- カラコロ工房で行う家族de日曜日などは、周辺住民の方にチラシを配り、参加を呼び掛けた。

3. 自主事業

総括	○「和菓子づくり体験」と「工芸品販売事業」を実施。 ○和菓子づくり体験事業は半月毎に作る花を6月から変更し、好評を得ている。HPでも頻繁に体験する和菓子を掲載し、好結果に繋がっている。 ○工芸品販売は平成25年度の売上をピークに減少基調。工芸品は他施設でも多種扱っていることもあり、「ここでしか買えない商品」を取り入れていく必要がある。
実施状況	○「和菓子づくり体験」・・・水曜定休日を除く毎日実施。 11:00～/14:00～ ○「工芸品販売事業」・・・毎日実施。インフォメーションは周辺施設を含めた観光案内の位置づけでもある。

4. 特記事項

- 非常用発電設備始動用蓄電池の交換修繕
- 地下機械室内排水ポンプ取替修繕
- ガーデンテラス、本館1階床穴修繕、等

5. 今年度の目標・課題

- カラコロ工房来館者数の回復が一番の課題である。テナントや近隣商店街と協力し、魅力的なイベントを企画し、賑わい作りをしていきたい。
- 好評をいただいているSNSを活用して、引き続きカラコロ工房の魅力を発信していく。
- 施設の老朽化はあるものの、来館者に迷惑をかけることのないよう、施設管理を徹底する。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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】 少ない職員数で施設の維持管理・美観維持や季節に合ったプラン・イベントの実施、ホームページの改良やパンフレット配布等の広報活動を行ったことで、対前年と比較し利用者数の増加となった。また、老朽化により施設各所に不具合が発生している中、職員自らができる限りの修繕を行うことで、修繕費の抑制と速やかな施設利用の再開に努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 修繕費について、予算額に比べ大幅に増加している。(H31年度修繕費決算額1,859,615円)。小規模な不具合については職員自ら修繕を行うことで本来かかる経費を抑えてはいるが、それでも年々増大しているのが現状である。 施設・設備の経年劣化は各所に及んでおり、限られた経費での修繕により施設を維持していくことが最大の課題である。また今後は自主事業も含め、冬季閑散期を中心とした営業方法を更に検討することが必要と思われる。
	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るよう美観維持に努めた。夏季前には害虫防除作業を繰り返し利用者に不快感を与えないよう努めた。 また、宿泊棟内の壁の補修、ソファークッションの取替(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。一方で築16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、修繕が追いつかない状況であります。

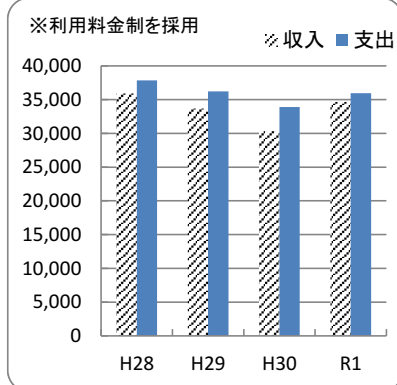
2. 施設利用の増減について

総括	年間を通しての利用人数は昨年度を上回った。8月のハイシーズンは台風の影響により前年を下回ったが、全体としてホームページリニューアル等の広報活動により幅広い地域からの集客ができたことが増加の要因と考えられる。 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)

※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。

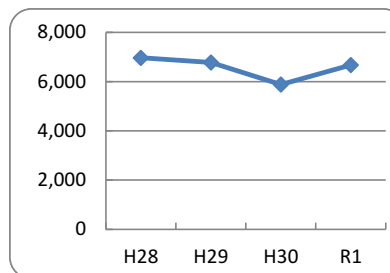
項目\年度		(千円)			
		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	35,912	33,674	30,339	34,683
	うち指定管理料	7,980	7,300	5,300	5,349
	うち利用料	27,932	26,374	25,039	29,334
	支出	37,846	36,216	33,890	35,957
	差引	△ 1,934	△ 2,542	△ 3,551	△ 1,274
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	257	249	152	142
	支出	5,872	3,430	2,075	3,243
	うち市の修繕費	4,986	2,998	1,624	652



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
6,971	6,781	5,881	6,676



【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	8,184	6,676	81.6%	90.2%
	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	3,340	3,159	94.6%	112.8%
アウトカム	島根町の年間観光 入込客数	137,115	145,085	130,240		
				達成度 平均	88.1%	101.5%

	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】 昨年度導入した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。またクリスマス・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】 利用者数も前年度に比べ増加していることから、現在の営業活動の効果を維持しながら、新たな利用促進策の企画・実施をし、さらなる集客につなげる必要がある。

(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
	①満足している 件(90.8%) ②どちらともいえない 件(9.2%) ③満足していない 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

- ・島根町サマーフェスティバル無料宿泊券提供
- ・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

- ・遠方からの利用が少なくなる冬場に、県内あるいは隣県からの利用促進を図るため魅力あるイベント等取り組みを企画して行く。
- ・施設老朽化に伴う、故障・破損箇所について、所管課と協議を行い優先順位をつけ計画修繕を行う。また、修繕箇所多発に伴い修繕予算額の約2.8倍の修繕費用が発生しており収支悪化の要因となっている。
- ・除草、定期清掃を行い美観維持に努める。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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】 施設の清掃、農園備品の整備や空き区画や共有部分の管理など、農園施設の基本的な管理が丁寧に行われており、モニタリングの結果からも使用者が気持ちよく農園を使用できているなど、満足度の高さが伺える。不測の事態に対しても、組織力を活かして迅速な対応がなされ、使用者と管理者の信頼関係の構築につながっている。大きなトラブルは発生しておらず、適切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】 使用者の増加にむけ、広報活動を積極的に実施しており、前年度よりも使用を開始する者は多かったものの、高齢化による使用中止の申し出も毎年一定数あるため、大幅な使用者増加にはつながっていない。新規利用者への周知に合わせ、使用区画の増加につながるよう、魅力ある作物の紹介や、作付の講習などPR活動等の実施が必要である。
	A	【優れていると評価した点】 新規募集の冊子を増刷し、公民館やスーパーなどに設置したり、ホームページでの農園PRの強化実施・弊社の社員に向けた広報紙を使った募集案内の掲載、その他、多目的広場を一般利用者に貸し出しを行い、マルシェイベントと連携し、農園をたくさんの方々に知って頂くようなPRブースの設置するなど様々な活動を行い、農園利用者の獲得に努めた。秋の感謝祭では農園利用者から出演希望があり日頃趣味で練習をされている演芸を披露する場を提供でき大変喜んで頂けた。また、島根大学の学生達に司会を依頼し若い世代に湖北ファミリー農園を知ってもらえる事が出来た。 【評価できない、または改善すべき点】 広報活動について積極的に行って参りましたが、思ったような利用区画の増加につながらなかった。次年度は新しく農園を借りて野菜づくりをしてみたい方や現在の使用者が現状の区画とは別に新たな区画を借り野菜づくりをしてみたいと少しでも興味をもって頂けるような仕掛けを、JA様のご協力なども頂きながら使用区画が増加していくような活動を強化していきます。

2. 施設利用の増減について

総括	農園使用者のニーズに応えサービス向上につなげるため、ファミリー農園の形状に合った肥料や土壌改良材を選んで販売したり、苗生産者と直接契約をして安価で優良な野菜苗を販売するなど、自主事業に力を入れており、収入を上げている。「手ぶらで野菜作り」をキャッチフレーズに、便利な環境作りを重点をおいた事業展開をしているが、農園の利用者が高齢化で使用中止をする一方で、社会的に進む定年後の再雇用や定年延長により、農園で家庭菜園を楽しむための余暇・時間は減っており、新規の申込者の大幅な増加にはつながっていない。現在の使用者を複数区画利用に誘う、また、若者の興味を引くようなPRをするといったアイデアを期待する。
----	---

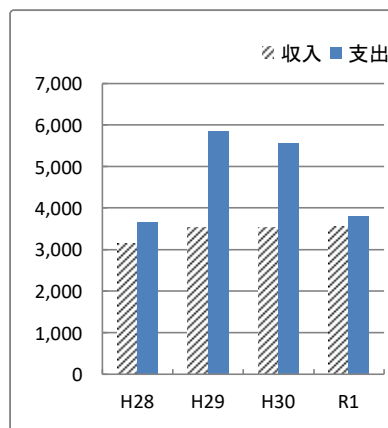
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	3,147	3,530	3,530
	うち指定管理料	3,147	3,530	3,530
	うち利用料	0	0	0
	支出	3,648	5,854	5,576
	差引	△ 501	△ 2,324	△ 2,046

上記以外の市の収入、支出

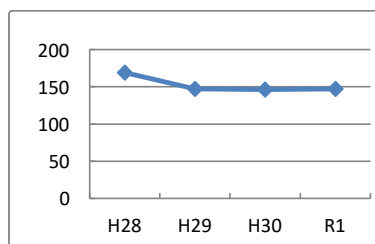
市の収支	収入(使用料)	2,501	2,324	2,211
	支出	2,978	2,978	2,774
	うち市の修繕費	0	0	0



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
169	147	146	147



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	利用者数(使用農園区画数)	180	190	147	77.4%	81.7%
	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				97.5%	103.3%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に関連した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 弊社独自の環境整備による屋内外休憩棟の美化と、多数の社員での草刈り実施で農園内の環境美化に努めた。自主事業では農業教室で講師が見つからず開催出来なかった事で使用者の農業に対する理解を更に深めてもらう事に寄与することが出来なかった。今後は使用区画数を増やすためにもっと多くの幅広い世代に農園を知って頂き、農業の楽しさを伝えるための広報活動を考え、実施していく必要がある。	【達成度の原因・分析】 利用者数について、高齢化を理由とする使用中止がほとんどであり、このことへの対策は困難と思われる。そのため中止の数を上回る新規使用者獲得や複数区画使用に向けた策が必要。 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
128	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 91件(71%) ②ふつう 28件(22%) ③満足していない 9件(7%)	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 犬猫が農園に入らないように

(4) 住民サービス向上の事例

農園は植栽に囲まれ、芝生の広場があるなど、空き農園の管理以外にも手入れが必要な部分が多い。組織力を活かし、頻繁に草刈りを実施するなど使用者が農園を使用しやすい環境整備が実施されていた。

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。 また、農業経験があまりない人でも気軽に利用できるよう、農業教室開催や指導にむけた意欲が見られる。
実施状況	わらや堆肥、土壌改良材などの販売(随時) 農作業に詳しい管理人の選定

4. 特記事項

当初自主事業として予定されていた農業教室については、講師が不在であったため実施できなかったが、次年度にむけては開催の目途がたっている。また、夏野菜苗の販売については、苗が病害虫被害をうけ十分な品質を確保できなかったため中止した。

5. 今年度の目標・課題

・農園施設の維持、管理はこれまで通り実施。あわせて、使用者のニーズに丁寧な対応を行う。
 ・新規利用者の発掘、現使用者の複数区画使用を誘う仕掛けづくりなどJAの協力を得ながら使用区画の増に向けた活動や広報の方法について検討をする。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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	A	【優れていると評価した点】 感染症の影響があったにもかかわらず、前年度の入込を上回ったこと、また、県外、国外からの来場者が特に多い施設であるが、来場者及びスタッフの安全確保のため、早期から感染症対策を徹底的に行った点について、高く評価できる。 また、施設が文化財であることを深く理解したうえで、環境整備及び美観確保に努めている。利用者からの評価も高く、施設の安全性及び美観に配慮した維持管理を行っており、評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 前年度の入込は上回っており、また感染症の影響があるため単純に比較はできないが、近年、来場者は減少傾向にあるため、周辺各施設の情報共有と連携を取りながら、効果的なPRや誘客対策を進める必要がある。
	S	【優れていると評価した点】 新聞社が指定管理事業を行うメリットを生かした情報発信や、イベント開催により観光客の誘客に貢献している。改元に合わせた新商品開発や松江市、観光協会等の新規取り組みに協力するなど、観光ニーズの多様化に積極的に対処した。首里城の火災を受けた防火体制の強化、宿直2人体制への変更等、施設管理に必要な対策を迅速に実施した。 【評価できない、または改善すべき点】 周辺各施設の情報共有と連携強化を目標に掲げているが、十分とは言えないのが現状。人的、組織的に前指定管理者から継続している内容をスクラップ、ビルドする必要がある。

2. 施設使用の増減について

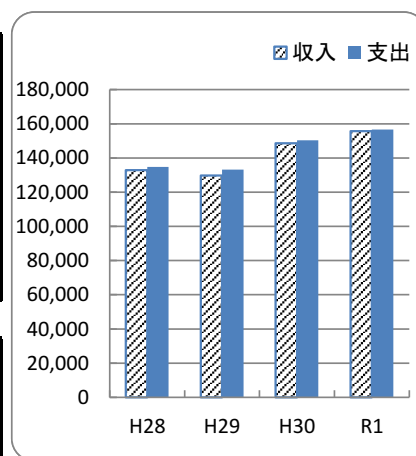
総括	施設入場者数は、松江城が447,268人(対前年比105.0%)、興雲閣が219,184人(対前年比100.4%)、小泉八雲記念館が80,751人(対前年比109.4%)と前年度を上回った。なお、武家屋敷は75,952人(H30.8月リニューアルオープン)であった。 新型コロナウイルス感染症拡大影響を受けたと思われる3月の施設入場者数が対前年同月比で約65%であったにもかかわらず、全体的に増加傾向にあった。 他の周辺観光施設及び関係機関とも連携を取りながら、効果的なPRや誘客対策をさらに進める必要がある。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	132,923	129,773	148,659	155,708
	うち指定管理料	131,255	127,601	147,307	152,986
	うち利用料	1,668	2,172	1,352	2,722
	支出	134,781	133,266	150,327	156,613
	差引	△ 1,858	△ 3,493	△ 1,668	△ 905

上記以外の市の収入、支出

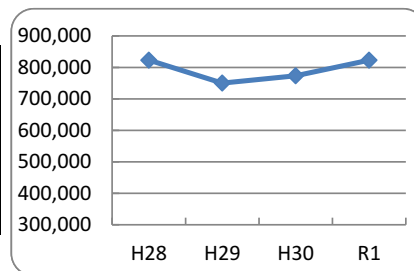
市の収支	収入(使用料)	274,074	243,099	257,347	291,477
	支出	143,290	158,110	157,960	169,130
	うち市の修繕費	1,144	1,163	292	173



(2) 使用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
823,176	750,020	772,961	823,155



【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	447,112	100.5%	100.5%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	233,959,000	246,587,281	105.4%	120.3%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	80,595	87.6%	87.6%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	31,553,000	24,065,162	76.3%	83.0%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	219,184	103.9%	103.9%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	455,109	56.9%	56.9%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	75,796	77.3%	77.3%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	22,636,000	15,527,592	68.6%	73.9%
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%		
	松江観光入り込み客数(年間)	9,500,000	9,500,000	10,459,384		
				達成度平均	84.6%	87.9%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ①タイムリーな話題を積極的に各媒体で紹介する。 ②観光客のニーズに応えた土産物などの物販を充実させる。 ③ホームページを、ニーズに合わせてスマホ対応の仕組みにリニューアルする。 ④エリアでの集客イベントを充実させる。 <次期への課題> ①コロナ対策をしっかりと感染を出さない。 ②タイムリーな情報を各媒体に積極的に発信する。 ③松江城周辺施設を周遊する企画を実施する。 ④先を見据えて老朽化した設備の点検、補修を徹底する。	【達成度の原因・分析】 松江城天守登閣者数・登閣料収入・興雲閣入館者数を除いては目標値・基準値を達成しておらず、松江城周辺施設へ誘導するための企画を設けるなど、さら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
1,685	①満足している件(76.9%) ②どちらともいえない件(18.8%) ③満足していない件(4.3%)	①良い:とても親切な対応だった。笑顔が良かった。 庭の手入れが行き届いていた。トイレの清掃がよくできていた。 ②苦情:特に目立った苦情はなかったものの駐車場職員等の対応が良くないとの苦情があり,その都度、直接関係施設に連絡した。 ③要望:駐車場が少ないので多くしてほしい。城の階段が急で怖いので、エレベーター設置をお願いしたい。

(4)住民サービス向上の事例

「お城まつり」等のイベント開催前に関係自治会会長宅に赴き協力を要請し良好な関係構築に努めている。

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、本丸には徒歩でしか登れないにも関わらず、文化財としての観点から新規飲料水自販機を設置することが難しかったため、既存の施設を利用し春～夏季に飲料水販売コーナーを設け、来客者のニーズに応えていている。 また、興雲閣では写真展等を開催し、興雲閣が建築された明治期の文化を紹介するなど、建物の文化的価値を高めるような事業を行っている。
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、本丸飲料水コーナー設置 ・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

新型コロナウイルス感染症の影響による来場者(特に外国人)の減少
 松江城登閣者数のうち、外国人 R2年3月314人 対前年比14.7%(H31年3月2134人)

5. 今年度の目標・課題

H31年10月から、松江城及び周辺施設ではキャッシュレス決済を開始した。来場者の利便性を高め、特に外国人客の利用が見込まれていたが、感染症拡大防止のため、一部取り扱いを停止している状況である。施設再開後、客足の戻りは前年同時期の3割程度であり、引き続き感染症対策を徹底しつつ、来場者数をいかに戻すかが最大の課題であり、指定管理者にはより一層の誘客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(令和元年度分)

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。 アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例協議会を開催し、要望や苦情に対しては速やかに対応・改善を図り評価できる。 収支報告に基づき、効率的な管理運営を行っている。 【評価できない、または改善すべき点】 玄関前の植え込み・駐車場周辺・進入路等の雑草の管理が今以上必要である。 使用者が利用する表側は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏方部分の清掃については今以上の清掃が必要である。
---	---	---

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。(使用者対応のレベルアップ、湯沸室の給湯器更新等を行いました。) 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、救命講習会、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、新たに物販用のショーケースを設置し骨壺、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	令和元年度の使用者数は2,145件で前年度の2,233件と比べ減少した(対前年度比96.06%)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。
----	--

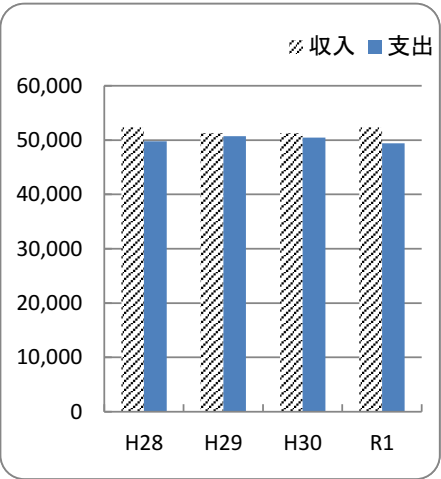
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度	H28	H29	H30	R1
収入	52,362	51,302	51,302	52,323
うち指定管理料	52,327	51,300	51,300	52,320
うち利用料	0	0	0	0
支出	49,762	50,740	50,482	49,396
差引	2,600	562	820	2,927

上記以外の市の収入、支出

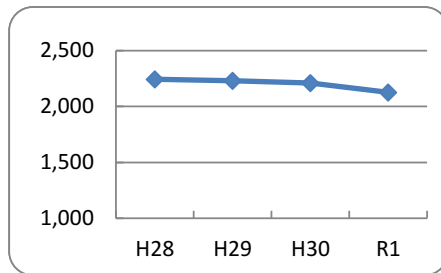
市の収支	収入(使用料)	29,707	30,648	30,405	29,208
	支出	23,489	20,068	54,102	56,502
	うち市の修繕費	22,464	19,093	47,586	3,608



(2) 利用者の推移

(件)

H28	H29	H30	R1
2,244	2,231	2,210	2,127



【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	2,127	106.4%	106.4%
アウトカム						
				達成度平均	106.4%	106.4%

	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】 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】 アンケート調査票を返信用封筒と一緒に渡すなど、アンケート数の確保につなげた。 職員に各種接遇研修等を積極的に行ったことが、意識向上につながり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
	①満足している 44.8件(92.1%) ②どちらともいえない 3.8件(7.2%) ③満足していない 0.4件(0.75%)	①良い 初火葬だったので何かとわからないこともあったので、いろいろ教えていただき助かりました。 職員がこちらの要望に快く受けてもらい感謝です。良い葬儀ができました。ありがとうございます。 ②苦情 玄関先の喫煙は禁止されたし、煙が棟内に入ります。全面禁煙になりませんか。 喫煙場所を玄関から遠ざけ、煙が館内に入らないようにしました。 ③要望 可動式のパーテーション等があったほうが良い。 設置に向けて検討中。

(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311千円の収入があった。

4. 特記事項

新型コロナウイルス感染防止対策協議を行った。

5. 今年度の目標・課題

使用者の心情に配慮し、儀礼を尊重し、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、指定管理者双方が協議の上対処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(令和元年度分)

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】 ・両施設とも施設の適切な維持管理を行い、利用者ニーズの把握、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、インターネットを活用し集客を図ったことは評価できる。指定管理事業収支は、施設利用料収入は前年より増となったものの手数料や委託費等支出の増により赤字となった。一方、自主事業はブライダル事業の増収により黒字となり、法人としては黒字決算となった。 ・来待ストーンでは、体験工房の常設体験が定着し、利用者に好評であったことは評価できる。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】 ・月報の提出が遅れることがあるため、期限内に提出してもらいたい。 ・来待ストーン陶芸館専門スタッフの早期確保を図り、通常営業を再開し利用者増につなげてもらいたい。
---	---	---

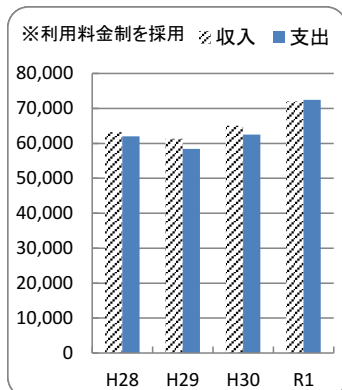
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 (共通) ・利用者からの要望や施設の老朽化を踏まえ、具体的な施設改修について、松江市へ提案した。 ・Twitterなどsnsを活用し、施設の情報発信や利用促進策を周知し、安定した利用者を確保した。 ・安定した経営及び利用者の満足度向上に向け自主事業も積極的に展開し、法人として黒字決算となった。 ・法人の財源を用いて、施設のエアコンの改修やスポットクーラーを設置するなど、利用者が安全・安心して利用できる施設運営を行った。 (森林公園) ・消費税増税に伴う施設利用料金の値上げによる利用が減少することも予想されたが、10月以降も安定して利用を獲得することができた。ブームによるアウトドア需要の増加も要因であるが、キャッシュレス決済の導入や消費者還元制度への申請等に取り組んだ成果であると考えられる。 (来待ストーン) ・体験工房の常設体験が定着し、好評いただいた。また、ミュージアムの特別企画展を7月～9月までロングランで開催し、リピーター来館も多かった。 【評価できない、または改善すべき点】 (森林公園) ・キャッシュレス決済の増加やオンライン予約の増加による予約代行業者への手数料が増加している。今後、これらの手数料が経営を圧迫させないための対策を検討する必要がある。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う影響については、3月に予約のキャンセルが相次いだ。 (来待ストーン) ・陶芸館は、平成28年度から曜日限定(金・土・日・月)の開館となっている。個人の施設使用は増加しているが、通常の陶芸体験などは大きく減少している。 ・全館とも2月末から新型コロナウイルス感染症の影響があり、3月以降の団体のキャンセルが相次いだ。
-------	---	--

2. 施設利用の増減について

総括	・利用者数は、森林公園が171,301人(対前年比79.6%)、来待ストーンが23,846人(対前年比66.6%)と前年度を下回った。来待ストーンについては、新型コロナウイルスの影響で2、3月の団体利用が減少した。 ・両施設とも利用者数は減少しているが、森林公園については、利用料収入は前年度より2,252千円(5.3%)増加した。一方、来待ストーンについては、前年度より257千円(4.7%)減少した。
----	---

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	63,240	61,340	65,014	71,967
	うち指定管理料	20,613	16,878	16,827	21,831
	うち利用料	42,609	44,462	48,187	50,093
	支出	62,021	58,403	62,472	72,471
差引		1,219	2,937	2,542	△ 504
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	353	284	379	222
	支出	5,893	1,225	2,517	2,628
	うち市の修繕費	1,819	399	433	738

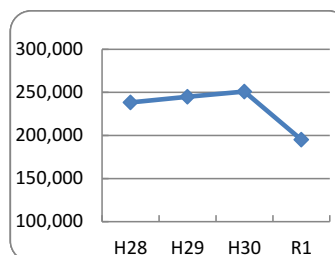


(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
238,241	245,069	251,003	195,147

※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
アウトプット	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	58,000	60,372	104.1%	121.1%
	来待ストーン 年間利用者数(H23～ 26年度の平均値の90%)	27,168	32,000	23,846	74.5%	87.8%
	モニタリング(満足度)%	70	75	85	113.6%	121.7%
アウトカム	宍道地区の年間観光入 込客数	335,560	387,830	382,433		
				達成度 平均	97.4%	110.2%

	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) 令和元年度から新たに星空観察会や草木染体験など、施設の魅力を高めるイベントを開催した。 (来待ストーン) 各種体験イベントの積極的な実施や県内外の博物館施設と連携し、学芸員向けの研修に参加し、展示内容や管内案内のスキルアップに努めた。 (共通) 両施設ともに新型コロナウイルスの影響は甚大で、3月はキャンセルが相次いだ。今後は利用者の確保に向け、安心して利用できる施設運営が求められると考える。	【達成度の原因・分析】 ふるさと森林公園については、基準値及び目標値を大きく上回っている。来待ストーンについては、新型コロナウイルスの影響もあり基準値及び目標値を下回っている。 また、モニタリング(アンケート)回収数は目標値を上回っている。 インターネットの活用した広告宣伝や自主事業に注力し集客に努めた点は評価できる。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
3,038	①満足している (85.2%) ②どちらともいえない (13.1%) ③満足していない (0.1%)	①良い (森林公園) ・手軽にキャンプ気分が味わえるのがとてもよく、子ども「今までで一番良かった」と今回の旅行に大満足でした。 ・リーズナブルな料金で貸し切りできてとてもくつろげました。 ・トイレもウォシュレットだったので二重丸です。 (来待ストーン) ・学芸員の案内が分かりやすかった。 ・石のことが分かりやすく説明してあって良かった。 ・名前しか知らなかった来待石について勉強できて面白かった。 ②苦情 なし。 ③要望 (森林公園) ・ペンションなので虫は仕方ありませんが、何か対策してほしい。 (来待ストーン) ・石の展示をもう少し明るく照らしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

(森林公園) ・喫茶事業として、地域で開催されるイベントに出店した。 ・イベント事業として、小学生を対象としたキャンプスクール・星空観察会やピザ作りなどの日帰り体験イベント等を実施した。 ・自主事業の収益の一部を(公社)島根県緑化推進委員会を通して寄附し、地域の緑化に貢献した。 (来待ストーン) ・イベント事業として、地域の活動に来待石に関わる各種出張体験を実施した。
--

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及び各種調査研究事業、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、来待石及び本館のPR活動(各種イベントに参加)、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4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。 ・最終年度は、令和3年度のリニューアルオープンに向け、整備事業を実施していく予定である。 ・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(令和元年度分)

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	A	【優れていると評価した点】 幅広い年代の施設利用者からの評価が高く、特に中高生の校外学習の受け入れなどを行うことで、若い世代にも茶の湯文化に対する理解や関心を深める一助となっており評価できる。 また、施設の利用促進のため各種メディアからの取材にも積極的に対応しており、PRに力を入れている。 状況によって、呈茶時間の延長を行うなど臨機応変に対応している。
		【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が平成30年度に比べて減少した。今後はコロナ対策をしっかりと行いながら、安全面に考慮して施設の運営に努める必要がある。

指定 管理 者	A	【優れていると評価した点】 入館者数は、不昧公200年祭(2018年度・前年比124%)の年には届かなかったものの、松江市で「瑞風」の唯一の立ち寄り先ということ売りに、新規旅行会社と商品開発を行った。足立美術館の17年連続庭園日本一を受け、外国人の方を多く受け入れ、出雲独特の「出雲流庭園」の解説にも力を入れた。団体客や個人客にも同様のガイドを行い好評だった。また、JAFをはじめ県内外の外部団体との連携も図った。県内外の中学生の自主研修も受け入れ「城下町に根づく松江の茶の湯文化」を発信した。併せて、TVや雑誌、ケーブルテレビの取材を通し、全国にPRを行ったことで反響は大きかった。12月末までは前年比94%と健闘していたが、1月からの新型コロナウイルスの影響を受け、1月末以降の団体や個人客の予約がすべてキャンセルとなり、影響が大きかった。
		【評価できない、または改善すべき点】 団体客を受け入れている時の、個人客の呈茶提供を野点で行うものの、スタッフの不足から半分程度しか行なえず、お断りしたケースも多かったため、方法を模索したい。避難誘導や人工呼吸訓練等が実施できなかった。

2. 施設利用の増減について

総 括	利用者数は、平成30年度と比べて減少したが、比較対象の平成30年度は不昧公200年祭の影響により、例年より利用者数が増えていたことや、平成31年度は1月以降、新型コロナウイルスが世界中で流行していたことが大きな要因であると考えられる。また、収支は黒字となっており、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じ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。
--------	--

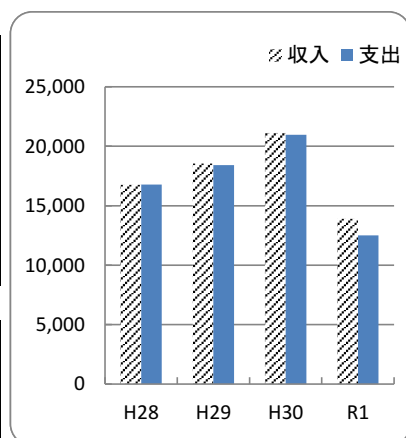
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の 収 支	収入	16,755	18,540	21,126	13,897
	うち指定 管理料	13,282	8,866	8,866	8,960
	うち利用 料	0	9,674	12,260	3,242
	支出	16,770	18,412	20,972	12,513
	差引	△ 15	128	154	1,384

上記以外の市の収入、支出

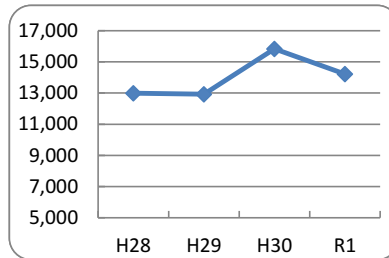
市 の 収 支	収入(使用料)	4,614	0	0	0
	支出	5,450	1,222	466	1,493
	うち市の 修繕費	4,289	782	450	748



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
12,996	12,929	15,839	14,221



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準値に対する 達成度 C/A
アウトプット	明々庵年間入館者数	9,800	9,800	10,694	109.1%	109.1%
	赤山茶道会館利用者数	2,600	2,600	3,176	122.2%	122.2%
アウトカム	利用者のアンケート満足度	70%	70%	100%		
				達成度 平均	115.6%	115.6%

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】 「瑞風」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、新規旅行会社との企画商品を増やしたことが寄与していると思われる。出雲流庭園を売りに、外国人の方を多く受け入れをした。FDAを利用した商品など、新規企画商品を考え旅行会社と連携を図りたい。不昧公200年祭効果が徐々に薄れ、赤山茶道会館を使った「茶会・茶事」が少なくなると思われるので、如何に利活用に繋げるかが、今後の課題。	【達成度の原因・分析】 各種メディアへの取材を積極的に受け、情報発信に努めたことが指標達成につながったものと考えられる。また、出雲流庭園を売りにして、多くの外国人の受け入れに努めたことも要因であると思われる。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
193	①満足している 191件(98.97%) ②どちらともいえない 2件(1.03%) ③満足していない 0件(0%)	①良い 静かな環境の中で、ゆっくりお抹茶をいただきました。命が洗われました。お菓子の話、焼き物の話をいろいろ伺い感激しました。松江の旅行のいい思い出ができました。ライトアップの幻想的な庭を眺めながらの一服は至福のひと時でした、など。 ②苦情 特になし。 ③要望 特になし。

(4) 住民サービス向上の事例

県内外からの中学生の「松江探訪」や市内の高校生の「課外授業」など、要望があれば「城下町松江に根づく茶の湯文化」の解説を行っている。また、団体や一般客にも予約で同様のガイドを行い、松江の茶の湯文化の発信に努めている。

3. 自主事業

総括	中学校の職場体験や高校の校外学習に協力するなど、若い世代にも茶の湯文化に興味を持つきっかけとなる取り組みをしており、評価できる。また、団体や一般客にも予約でガイドを行い、わかりやすく、詳しい情報発信に努めていることから松江の茶の湯文化の普及に寄与していると評価できる。
実施状況	土産品販売、松江城大茶会、呈茶

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

要望のある、入館と呈茶のセット料金が導入できないか検討したい。新型コロナの状況を踏まえ、旅行会社との連携を模索したい。
--

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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】 長期休業期間中の利用者増に伴う利用者への対応については、市、指定管理者、地域が連携し工夫しながら引き続き対処していく。
	A	【優れていると評価した点】 利用者の声をもとに、バランスよく様々な経験ができるよう行事を企画した。家庭ではできないことができる、大変喜ばれている。館内整備では、遊具の配置を見直したり、荷物置き場を整えたりし、静と動の活動を区別したことで、同じ空間で乳幼児から小中学生まで、幅広い年齢の子どもが満足して遊ぶことができると喜ばれている。児童館まつりでは、テーマを“地域で育てる未来の宝”とし、異年齢での交流に力を入れた。元年度は、小、中学生、高校生がそれぞれのブースを自分たちで企画、運営した。特に小学生は、夏休みから継続して行っていた“アイロンビーズ”“くじやさん”を合わせて行い、子ども達の満足感や成長へとつながった。来館者にも児童館の持つ役割について、知っていただく機会となったと思う。 【評価できない、または改善すべき点】 長期休み中、小中学生の利用が非常に多く、特に広場で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もある。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

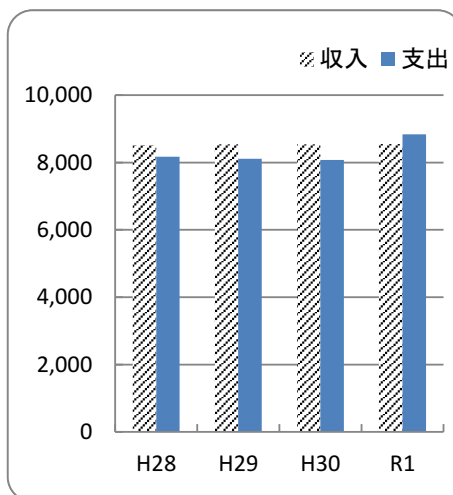
総括	令和元年度年間利用者数 19,677人(対前年比110.7%) 子育て支援事業では、行事内容を工夫することで子ども同士だけでなく親同士のつながりもでき好評を得ている。 児童館活動では、子どもたちが主体的に活動できる行事を計画した。 放課後利用事業では、長期休業期間の利用が多いことから、子どもたちが主体的に活動を行えるよう支援を行った。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H28	H29	H30	R1
収入	8,513	8,540	8,539	8,550
うち指定管理料	8,254	8,254	8,254	8,216
うち利用料	259	286	285	334
支出	8,172	8,112	8,076	8,840
差引	341	428	463	△ 290

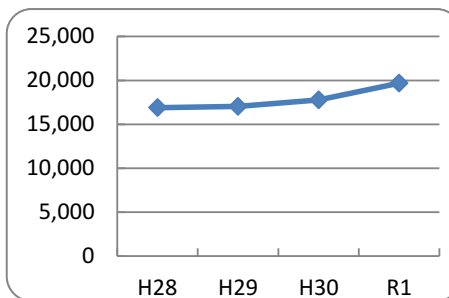
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	65	94	94	302
	うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 利用者の推移

	H28	H29	H30	R1
(人)	16,887	17,027	17,769	19,677



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	①延べ利用者数(人／年)	14,700	16,000	19,677	123.0%	133.9%
	②利用者アンケート満足度(%)	70	70	93	132.9%	132.9%
アウトカム	児童福祉及び地域福祉の向上	—	—	—		
				達成度 平均	127.9%	133.4%

達成度 に対する 意見	指定管理者	市
	【達成度に寄与した・有効だった取り組みの内容、次期に向けた課題】 地域の特技を持った方を講師として招き、指導をお願いした。母親達向けの講座も、リフレッシュできる、と大変好評であった。小中学生は自主的な活動を大切に、定期的に“子ども委員会”を開催し、自分達でルールを決めたり、お楽しみ会の内容を決めたりすることを大切にしている。次期に向けての課題は、近年長期休み期間中、小学生の利用が非常に多いので、安全に遊ぶことができるよう見守るため、人員配置を工夫することである。	【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。 長期休業期間中の利用者増大については、地域の協力を得ながら、人員配置を工夫するなど予算の範囲内で対策を図りたい。

(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
313	①満足している 308件(98.4%) ②どちらともいえない 4件(1.3%) ③満足していない 1件(0.3%)	①良い 名前を覚えて笑顔で接してもらい楽しい雰囲気で遊ばせてもらってうれしい。一生懸命丁寧に対応してもらって、親子皆で楽しい時間を過ごせている。温かく見守ってくださり感謝している。 ②苦情 ③要望 遊具を増やしてほしい。ブランコや滑り台が欲しい。

(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	地元町内会、日ごろから児童館を利用し活動しているサークルの協力のもと、盛大に開催した。今年度はテーマを「地域で育てる地域の宝」とし、異年齢の交流に力を入れた。小学生、中学生、高校生それぞれのブースを作り、年齢にあった内容を企画、運営した。どのコーナーも来館者に大変好評で、喜ばれることで運営した子どもたち自身が万側管を感じられたことが大きな成果であった。子どもたちが生き生きとして参画している姿を見ることで、来館者へ未来の児童館の姿を伝えることができた。
実施状況	「児童館まつり」 令和元年11月3日(日)開催 参加者数:690人

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

定期的なアンケートの実施により、それぞれの事業で利用者の希望や意見を取り入れ、積極的に行事に反映されたい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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】 自主事業を数多く実施し、施設の魅力を高め多くの来場者を呼び込んでいる点について高く評価する。本施設の設置の趣旨を踏まえ、入居する工芸作家およ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】 個人情報保護に関する研修等の機会を確保し、職員の資質向上にも務めること。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 イベントを効果的に実施し、前年度を上回る利用者数となった。外部団体と協働し、施設の魅力アップに貢献した。工芸館において、工房ミーティングを計7回行い、施設の今後に向けて、共通認識を共有することができた。 【評価できない、または改善すべき点】 職員の研修が実施できなかったため、次年度では、この点を改善していきたい。

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106.6%と増加した。 [民話館前年度比 111.4%、工芸館前年度比107.4%] ・利用料収入は、全体で、101.2%と増加した。 [民話館前年度比76.1%、工芸館前年度比140.3%] ・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。
----	--

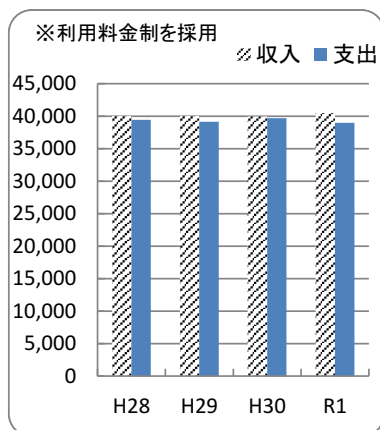
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	H28	H29	H30	R1
施設の収入	40,041	40,046	39,963	40,466
うち指定管理料	39,772	39,648	39,636	40,135
うち利用料	269	398	327	331
施設の支出	39,433	39,149	39,679	38,968
差引	608	897	284	1,498

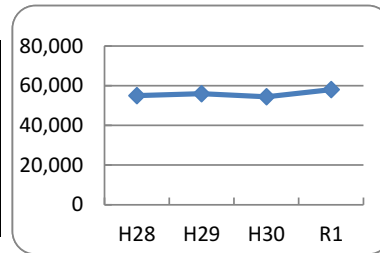
上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
市の支出	支出	395	7,888	4,085	21,347
	うち市の修繕費	0	7,834	3,977	20,130



(2) 利用者の推移

	H28	H29	H30	R1
(人)	55,052	56,051	54,418	58,014



【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	50,204	100.4%	101.8%
	②モニタリングにおける 顧客満足度(%)	70	70	97	138.6%	138.6%
	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	4,365	109.1%	174.6%
	⑤夏祭り(7月実施) (人)	2,500	4,000	3,630	90.8%	145.2%
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	109.7%	140.0%
達成度 に対する 意見	指定管理者			市		
	【達成度へ寄与した・有効だった取組みの内容、次 期に向けた課題】 工房ミーティングを7回実施し、施設の在り方やこれ から目指す方向などを再確認し、事業に取り組んだ ことで、有効な結果を得られたと考えられる。次年度 は、工芸館のリノベーション工事が始まり、新たな局 面を迎えるので、より効果的な運営を行っていきた い。今まで行ってきたイベントという枠での運営は、今 後は非常に難しくなっていくので、小規模でもここ でしかできない事業をおこなっていきたい。			【達成度の原因・分析】 工房に同居する工芸作家や、民話館の語り 部と密に連携をとりながら、一体となって施設 運営に取り組んでいる結果、多くの来場者を 呼び込んでいると考える。また、多様な団体 等とネットワークを形成し、工芸館、民話館、 自然の森で魅力的な自主事業を多く実施し ている点も要因の一つであると考える。		

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
37	①満足している 36件(97%) ②満足していない 0件(0%) ③未記入 1件(3%)	①良い ・ものづくりが楽しかった。 ・知っている神話も、初めて知ったのもあって楽しかった。耳なし芳一のお話も聞いたことあるけれど、久しぶりに聞けて良かった。 ②苦情 なし ③要望 なし

(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。 ・旧暦の行事を開催したり、かんべの里の二十四節気七十二候を作成し、伝統文化の継承に努めるなど、施設の設置目的に沿った自主事業も数多く実施した。 ・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

地方創生拠点整備交付金を活用して工芸館のリノベーションを実施する予定としている。改修後は、市内工芸作家の拠点となるような施設運営ができるよう制度設計に取り組む必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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もなかった。 【評価できない、または改善すべき点】 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など、職員のさらなるスキルアップを求める。
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。 ・海上保安庁及び関係機関と連携し、海難救助訓練(海中転落者の吊り上げ救助、航行不能船のえい航救助)の実践を実施することができた。 ・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】 ・契約者以外の利用者及び同船者のマナー(駐車場、水道利用、トイレ、ゴミ)が悪い為、今後、契約者に対し周知、徹底を行う。 ・施設内(管理棟・門扉等)の老朽化に伴い、修繕箇所があるので点検の強化を行っていく。

2. 施設利用の増減について

総括	利用については現段階では良好であり、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ない。 新規利用者の獲得が今後の課題となる。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

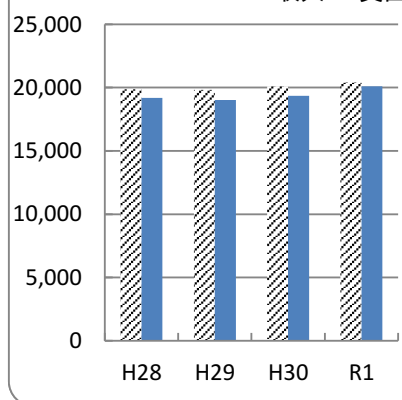
項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	19,863	19,827	20,094	20,417
	うち指定管理料	18,693	18,667	19,119	19,449
	うち利用料	—	—	—	—
	支出	19,181	19,015	19,342	20,095
	差引	682	812	752	322

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	22,849	22,845	22,849	22,271
	支出	1,170	1,160	975	1,000
	うち市の修繕費	0	0	0	0

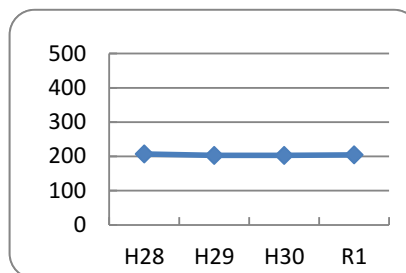
※利用料金制を採用

〃収入 ■支出



(2) 利用者の推移

	H28	H29	H30	R1
(人)	207	203	203	204



【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	97	107.3%	107.3%
	使用者アンケート	70	70	80	114.3%	114.3%
アウトカム						
				達成度平均	110.8%	110.8%

	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】 ・水域の利用率がほぼ前年と同様であったが、新規契約者の拡大に努めていきたい。 ・アンケート調査を実施し、利用者の意見・要望に答えられるように努めたい。 ・不法係留船はないが、引続き佐陀川の巡回パトロールを定期的に行っていく。	【達成度の原因・分析】 マリーナの建設目的でもあった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が、今後も引き続き対策を行っていく。 利用者の新規獲得について、さらに力を入れて取り組んでいただきたい。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
21	① 良い 6件(29%) ② 普通 11件(52%) ③ 悪い 4件(19%) ※水域係留桟橋の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、夜間航行をするのに安全が保たれない。(JFしまねへ連絡済み) ③ 要望 ・マリーナ周辺に鳥類(カモ等)の住処のなっているようで、衛生上よくないのではないかと。 ・マリーナ施設内(水域)係留場所の水深が浅いため、浚渫工事を行ってほしい。 ・佐陀川航行の際、以前よりマナーが良くなっていると思いますが、まだ徹底されていない。 ・夜間施設内が暗い。

(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、利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。
設置台数は1台であり、事業として利益を上げるというより、利用者の利便性の向上という意味合いが強い。

実施状況

令和元年度売上:83,088円

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

- 1年を通して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。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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】 ・日々の保育内容や行事の様子等を掲示し、保護者への情報提供に努めたり、地域の高齢者や民生委員等との交流を積極的に行ったり、地域の中の保育所として保護者や地域の方々との信頼関係を大切にしなが保育を進めている。 ・新型コロナウイルス感染症対策については、徹底した衛生管理を行い適切な保育を行った。 【評価できない、または改善すべき点】 ・例年実施しているアンケートの回収率が低かったため、次年度以降はさらに声がけを行い提出を促すよう依頼した。
---	---	--

指定 管 理 者	S	【優れていると評価した点】 ・大きな事故や怪我なく過ごすことができた。安全保育・給食について、事例を交えてこまめな勉強会を行い、命を守る責務について確認し合った。 ・保護者の方の離乳食、おやつなど食についての悩みに栄養士を中心にこまめに対応した。また、新型コロナウイルス自粛中の食事をお便りや壁面にて紹介した。 ・自然豊かな環境を取り入れた保育を行うことにより、異年齢のかかわりが深まった。 ・子育て、家庭、職場の悩みなどを相談される保護者が増え、できる範囲でアドバイスをして信頼関係を大切にしていた。 ・地域性を生かした保育、給食献立を積極的に取り入れた。地域の方に喜んで頂き交流を深めることができた。 ・子ども達の健康、安全確保においての具体的な手段について職員間の周知徹底を心がけた。 【評価できない、または改善すべき点】 ・保育所での支援を要する児童、家庭が増え、保護者対応や個別対応について学ぶ機会をもっていきたい。
-------------------	---	--

2. 施設利用の増減について

総 括	○美保関西保育所 ・全体の利用者は減少しているが、0歳児の入所児童数が増えたため指定管理料は増額となっている。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。 ○美保関東保育所 ・一時保育や延長保育の利用者は減少しているが、入所児童数が増えたため指定管理料は増額となっている。地域的な制約もあり、定員を満たしてはいないが、地域の子どもを受け入れ、保護者の就労を支え地域の子育て支援の拠点施設となっている。
--------	--

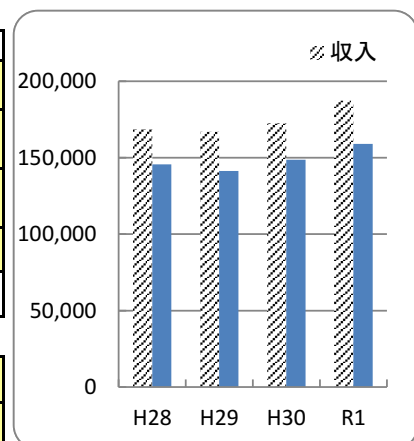
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	168,649	166,946	172,668	187,215
	うち指定管理料	164,445	162,242	168,228	182,066
	うち利用料	356	349	345	276
	支出	145,660	141,250	148,651	158,982
	差引	22,989	25,696	24,017	28,233

上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	0	0	0	0
市の支出	4,860	584	5,694	986

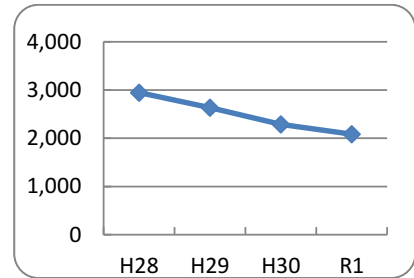


支	うち市の修 繕費	4,860	584	5,694	986
---	-------------	-------	-----	-------	-----

(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
2,947	2,637	2,288	2,084



※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	利用者満足度(%) モニタリング数:45人以上	70	70	98	140.0%	140.0%
	利用者満足度(%) モニタリング数:45人以上	70	70	90	128.6%	128.6%
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	65		
				達成度 平均	134.3%	134.3%

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】 【美保関西保育所】 ・日頃の保育所での様子をこまめにミニお便りを配布したことにより、親子の会話が増えたとの声が聞かれた。 ・アンケート回収率が低かったため、次年度は一件でも多くのご家庭に呼びかけていきたい。 【美保関東保育所】 ・今後は地区全体に働きかけて広い世代の方々と交流を行って保育所の役割を果たしていきたい。 ・法人の保育方針に地域の良さをプラスして、これからもよりよい保育を構築し、地域の皆さんに信頼していただける保育所であるよう努力していきたい。	【達成度の原因・分析】 アンケート回収率が低かったため、今後提出を呼びかける等の工夫が必要である。 【美保関西保育所】 ・保護者アンケートの結果からは、「お子様への給食・離乳食・アレルギー食やおやつ」、「戸外遊びや散歩を十分に行っている」について満足度が高かった。 【美保関東保育所】 ・保護者アンケートの結果からは、「保育方針に基づいた、生活や活動」、「お子様の心身の健康や心配事について気軽に相談できる」について満足度が高かった。

(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
美保関西 53世帯中 25世帯 美保関東 47世帯中 35世帯	①満足 西:67%、東:55% ②どちらかといえば満足 西:31%、東:35% ③どちらかといえば不満 西:0.1%、東:7% ④不満 西:1%、東:2%	

(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

保育士の処遇改善を進めるため公定価格は年々上昇している。そのため、利用者数は減少しているが、私立保育所運営費相当額により算出する指定管理料も増額となっている。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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

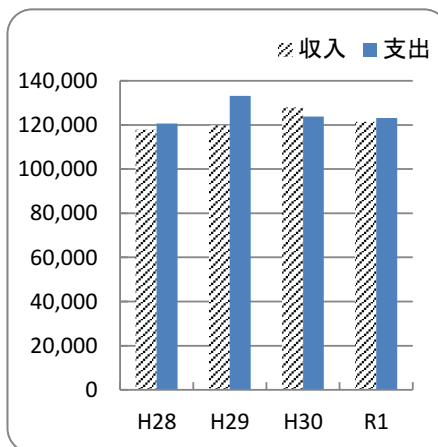
市	B	【優れていると評価した点】 実施している来館者アンケートに職員の対応についての項目がないため、数値的な評価は判断できないものの、自由記述等で「受付の方が丁寧に対応してくれた」「職員が親切だった」「ガイドが丁寧に充実した時間になった」等、お客様から好評を得ている。 【評価できない、または改善すべき点】 広報媒体に偏りがあり、特に自社新聞にほぼ限定されているため、他社新聞や雑誌等の幅広い媒体への広報を期待したい。また、月報等の松江市への報告に遅延がみられ、不備のための差し替えも多い。
	A	【優れていると評価した点】 本年度は職員を1人増やして事務所を6人体制にし、経理専従を置くなど整備。事務の迅速処理を心掛けた。広報も広告出稿の予算が確保できない中で、本紙の紙面137段以上(10ページ相当)を提供、企画展に対応した記事特集、イベントなどのニュース化も図った。接遇面もクレームはほとんどなく、アンケートでは良い評価をもらっている。体制を整えたことで職員はそれぞれ自覚を持って職にあたっている。 【評価できない、または改善すべき点】 収支については赤字であるが、問題は電気料金である。指定管理者として節電には努力しているが、中国電力も「うまくやっている」との評価で、24時間稼働する収蔵庫、機械室などの度合いが大きく、打つ手がない。電気料金が当初の積算通りなら他の費目については概ね計画に沿ったものになる。月別報告書の提出期限については、本社経理の収支確定が毎月10日前後であり、本社による入出金もあって無視できず、間に合わない場合もある。開館して10年経過し設備機器の老朽化が目立ってきており、額も大きいので細かい更新、修繕計画を立てる必要がある。

2. 施設利用の増減について

総括	【松江歴史館】
	入館者は183,533人(前年度比91.7%)、観覧者数は54,548人(前年度比88.4%)であり、前年度を下回った。新型コロナウイルスの影響で1月から来館者が減少傾向となり、3月は感染拡大防止のためイベント等を全て中止したことが原因と思われる。
	【松江ホーランエンヤ伝承館】
	5月のホーランエンヤ斎行による関心の高まりにより、入館者は14,817人(前年度比144.9%)となった。指定管理者自主事業企画展「ホーランエンヤ速報展」もあり、入館者が前年度同月比を上回る月が続いていたが、11月以降からは減少傾向となっている。

(1) 収支状況の推移

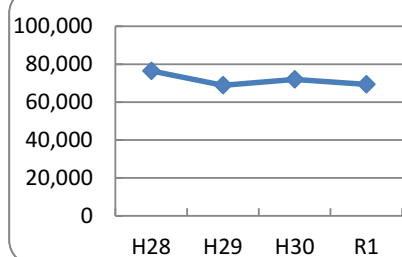
項目\年度		H28	H29	H30	R1
施設の収支	収入	117,805	119,889	127,951	121,379
	うち指定管理料	79,013	77,757	77,757	78,197
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	120,690	133,159	123,765	123,110
	差引	△ 2,885	△ 13,270	4,186	△ 1,731
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	13,122	12,790	16,263	14,487
	支出	20,771	22,799	21,631	19,743
	うち市の修繕費	864	12,676	4,676	4,991



(2) 利用者の推移

(人)

H28	H29	H30	R1
76,457	68,848	71,920	69,365



【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(年間)	200,000	200,000	183,533	91.8%	91.8%
	同観覧者数(同)	70,000	70,000	54,548	77.9%	77.9%
	伝承館入館者数(同)	14,000	14,000	14,817	105.8%	105.8%
	歴史館観覧料収入(同)	19,000,000	19,000,000	12,169,530	64.1%	64.1%
	伝承館入館料収入(同)	200,000	200,000	680,546	340.3%	340.3%
	モニタリング(満足度)	70	70	99	141.4%	141.4%
アウトカム	モニタリングでの肯定的回答割合(%)			99		
				達成度 平均	136.9%	136.9%

	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】 入館、観覧者数は1月から新型コロナウイルスの影響で団体のキャンセル、自粛が相次ぎ減少。伝承館は、ホーランエンヤの本番で、観光客、市民の関心の高まりを反映して増加した。来館のきっかけはアンケートを見るとチラシ、ポスターが約3割を占め、次いでネット、パンフ、新聞、テレビが横並びで、ポスター、チラシの重要度を再認識。時間、手間はかかるが対面による配布も続けていく。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルスの影響もあり、歴史館は入館・観覧者数、観覧料収入が昨年度よりも減少し、目標値を達成することができなかった。なお、伝承館については5月のホーランエンヤ斎行による関心の高まりから、入館者数及び入館料収入ともに目標値を達成した。 新型コロナウイルスの影響は今後も続くと思われるが、引き続き広報等を通じて目標値の達成に繋げたい。

(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
歴史館 来館者 713件	①肯定的な意見 706件(99%) ②上記以外の意見 7件(1%)	①良い(抜粋) 館内が綺麗で好印象。受付の方が丁寧な対応で楽しかった。 ②苦情(抜粋) 大声で会話している他の観覧者に注意してほしい。 ③要望(抜粋) あまり変わり映えしないのももう少し活気が欲しい。

(4)住民サービス向上の事例

ホーランエンヤ斎行に合わせ、渡御祭(5月18日)及び還御祭(5月26日)に伝承館の無料開放を実施した。

3. 自主事業

総括	喫茶及びミュージアムショップ事業が好評である。 自主事業企画展として「ホーランエンヤ速報展」「近代スポーツを支えた郷土の2人とアスリートたち～岸清一、鬼塚喜八郎の想い～」を実施。どちらも観覧無料で実施し、それぞれ観覧者は5,444人、3,199人となった。
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「ホーランエンヤ速報展」「近代スポーツを支えた郷土の2人とアスリートたち～岸清一、鬼塚喜八郎の想い～」 各種イベント「漆器で江戸料理を食べよう」「旅行企画 歴史ツアー」「親子でお茶室体験」等

4. 特記事項

特になし。

5. 今年度の目標・課題

魅力ある企画展や幅広い広報媒体による広報活動に努め、入館者及び観覧者数の増加を図る。
期限内の報告書の提出を厳守し、引き続き市との協議を通して計画的に施設の修繕等を実施していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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100%と、非常に高い評価を得た。 ○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。 ○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】 ○利用者数が前年度に比べ減となっている。駅周辺施設や関係機関とも連携を図り、効果的なPRを行う必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○10月の料金改定について、利用者には「お知らせ」として事前に駐輪場内に掲示し周知、券売機の設定変更は「10月1日の早朝」に実施し問題なく、スムーズに移行しました。また、「ご利用案内」(カラー両面版)及び「4種類の利用案内」を全て修正・印刷作製し、関係機関・施設に配布、設置しました。 ○10月～東駐輪場スタッフ体制の見直しを行いました。弊社の直接雇用スタッフとして運営体制を整えスタートしました。問題なく、良好に運営しています。また、以前と比較し利用者からのクレームも減少しました。モニタリングにおける満足度も100%に達成しました。 ○駐輪場出入口の赤外線センサーについて、東駐輪場は新設・西駐輪場は修繕取替を実施し、利用者の安全を図りました。 ○東西駐輪場の照明が暗い箇所について、順次LED照明に取替し、利便性・防犯上も向上となりました ○安心・安全のため、東駐輪場に「110番直結非常通報装置」を設置しました。スタッフに「しくみ」を説明し、誤報のない、適切な運用を図っています。 ○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、利用者のサービスの向上及び利用促進を図りました。 ○ホームページについて、料金改定情報など「New情報」として更新しました。 【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、一昨年度、西駐輪場の1日の最大利用数を調査し松江市様に報告していますが、さらに最新の状況を調査把握し、今後検討を進めていきます。

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。 ○110番直結非常通報用装置設置や出入口赤外線センサー設置停止線塗り替え、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。 ○施設利用者の立場に立った施設管理を行っており、利用者からも高い評価を得ている。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

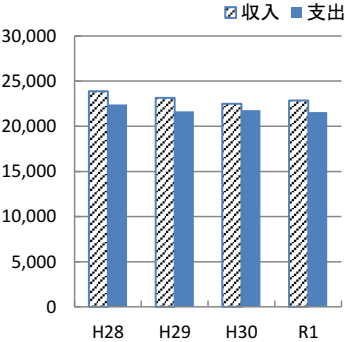
(千円)

項目\年度	H28	H29	H30	R1
収入	23,893	23,156	22,506	22,851
うち指定管理料	16,200	15,438	15,331	15,293
うち利用料	7,693	7,718	7,175	7,558
支出	22,412	21,657	21,797	21,571
差引	1,481	1,499	709	1,280

上記以外の市の収入、支出

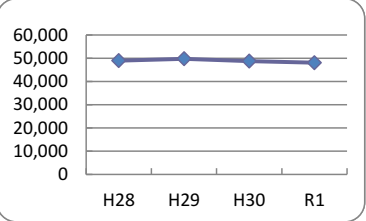
市の収入(使用料)	0	0	0	0
支出	0	0	0	0
うち市の修繕費	0	0	0	0

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(件)			
H28	H29	H30	R1
48,935	49,740	48,793	48,090



【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	46,000	46,570	48,090	103.3%	104.5%
	利用満足度	70	90	100	111.1%	142.9%
アウトカム	駅周辺の道路環境、景観が保全されること	—	—	—		
				達成度平均	107.2%	123.7%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に関連した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○目標値には達成していますが、対前年度703名の減(1%減)という結果でした。これは利用者の高齢化及び少子化による学生の利用者の減少が原因と考えます。 ○3月には、コロナ感染予防のため、県立高校などが休校になったことから学生定期利用者も減少しました。しかし、在学生の更新手続きの促進を図り利用者確保を行いました。 ○また、コロナ感染予防対策のひとつとして、すぐに「手指の消毒液の設置」「スタッフのマスク着用」を実行し、安心・安全な環境を確保しました。 ○利用満足度は、東西駐輪場全体では、「良い73%」「普通・特になし27%」という結果となり、満足度100%に達成しました。 以前からのクレームである「お客様対応」について大きく改善が図れました。 これには、スタッフ体制の見直し(弊社直接雇用)を実施した結果「明るい挨拶」「お客様目線での対応」ができるようになった結果だと考えます。 ○料金改定の情報を場内掲示だけでなく、ホームページでもいち早く発信しました。 また、券売機における料金移行もスムーズに完了しました。 ○施設の利便性について、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②LED照明への取替③傘・タオルの無料貸出サービス④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。 ○利用者の安心・安全のため、東駐輪場に「110番直結非常通報装置」を設置し良好に運用しています。 ○次期に向けて、さらに利用し易い駐輪場になるように自転車ラックの一部撤去を松江市様と検討を進めています。	【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	主な意見
40	① 満足している 30件(75%) ② 普通・特になし 10件(25%) ③ 満足していない 0件 ④ ご意見 1件	① 良い ・スタッフ対応は親切・丁寧で良い ・明るい挨拶をしてもらい気持ちがいい ・全員が同じユニフォームを着用されておりスタッフの方だとわかり易い ・スタッフ(東駐輪場)が替わられたことはわかっている、若返ってとてもいいと思う ・女性のスタッフがおられ全体的に明るい感じ ・電動空気入れは定期的に利用している ・駐輪区分もわかり易い、ライトも明るいので安心 ② 苦情 なし ③ 要望 ・自転車ラックが使いにくいので改善してほしい

(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」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」の表示版及び「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りました。
 ○ホームページ開設後のさらなるPR及び利用料金の改定など情報の更新を行いました。
 ○急な自転車・バイクの故障対応として、近隣の修理店を紹介できるようにチラシを作成、また場内に掲示しました。

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

○昨年度に引き続きの課題である「自転車ラックの一部撤去」の要望に対して、今後検討していくことが必要。
--