

公募施設 <令和2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
4	こどもスポーツ広場(フットボール練習場)
4	松江市京店カラコロ広場
	旧日銀松江匠工房
5	松江勤労者総合福祉センター
6	湖北ファミリー農園
7	城山公園
	小泉八雲記念館
	興雲閣
	武家屋敷
8	松江市宍道ふるさと森林公園
	来待ストーン
9	明々庵
	赤山茶道会館
10	松江市多古鼻公園施設
11	松江市市民活動センター
12	松江市斎場
13	松江市立東津田児童館
14	松江市立美保関西保育所
	松江市立美保関東保育所

シートNo.	施設名
15	松江歴史館
	松江ホーランエンヤ伝承館
16	松江市自転車等駐車場
	松江駅西駐輪場
	松江駅東駐輪場
17	松江市鹿島マリーナ
18	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		
			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2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】 松江海洋センターでは感染防止対策を徹底し、安全・安心な施設管理に努めた。特に施設管理については日常点検に加え、定期的に設備、備品等の詳細点検を行うなど安全管理に努めている。管理者の資質向上のため、独自に研修を実施し、スタッフ全員が同レベルでサービスを提供できるよう取り組んでいる。自主事業においても感染症対策を万全にした上で、人数制限等、工夫し実施した。施設稼働率の向上を目指し、空きの多い時間帯に照準を絞った営業活動や、自主事業、イベント等を開催し、高い稼働率を維持している。 秋鹿なぎさ公園でも感染症対策を徹底し、マリンスポーツの普及や、自主事業として物産販売の「秋鹿よんさん市」や「手ぶらでBBQ」などを行い、道の駅としても、お客様満足度の向上を図った。来場者からは好評を得ている。 【評価できない、または改善すべき点】 施設の設備や備品の老朽化が進んでいることから、日常点検や定期点検の結果を踏まえ、施設及び備品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】 コロナウイルス対策をガイドラインに従い徹底して行った。各種研修を実施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・備品の点検をチェックシートを用いて細部まで行い、さらに利用者へ聞き取りを定期的に行ったことで細かな箇所の修理・交換を早めに行うことができた。コロナ禍にあっても既存の自主事業の中でもイベントや教室の開催に関して、感染防止対策を万全にした状態で縮小開催や代替大会の開催など利用率向上を目的として積極的に取り組んだ。 【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

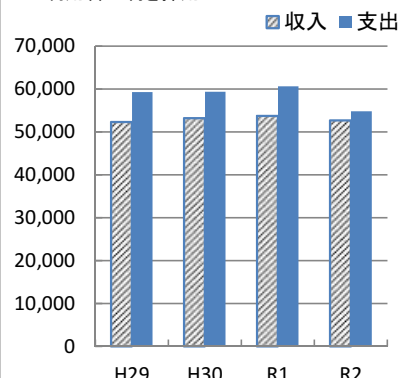
総括	両施設とも、新型コロナウイルスの影響で休業期間もあったことから利用者数・利用料収入ともに大幅に減少した。平成29年度からは非正規職員を正規職員に代えたことから人件費が増加し、近年は赤字が続いている。 自主事業では、海洋センターでは「スポーツ教室」、なぎさ公園では物販やバーベキューなどが好評で収益をあげている。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

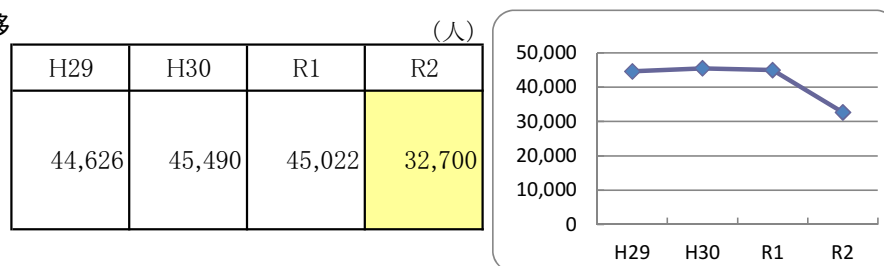
(千円)

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	52,286	53,191	53,741	52,687
	うち指定管理料	47,400	47,400	47,240	47,668
	うち利用料	4,886	5,791	6,501	5,019
	支出	59,254	59,371	60,601	54,776
	差引	△ 6,969	△ 6,180	△ 6,860	△ 2,089
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,255	1,692	6,052	1,365
	うち市の修繕費	1,255	725	5,937	1,189

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

- A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
- B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
- C 実績値 : 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	37,800	26,083	69.0%	70.5%
	秋鹿なぎさ公園利用者数	5,700	9,250	6,617	71.5%	116.1%
	自主事業の実施数	8	13	15	115.4%	187.5%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	8,530	1,095		
				達成度平均	85.3%	124.7%

	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】 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4・5月の約1か月間休館となり、利用者数は大幅に減ったが、自主事業において、特に密集しやすいイベントは、感染対策を徹底し、縮小開催や延期開催するなど工夫をしながら安全が確保できるものに関しては開催した。	【達成度の原因・分析】 両施設とも感染症対策を徹底した行い、事業の継続のため工夫して開催したり、新たな企画を行ったりして利用者の獲得に努めている。

(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 31件(68%) ②どちらともいえない 8件(17%) ③満足していない 7件(15%)	①良い ②苦情 テニスのラインが見にくい。→蛍光色のラインテープを貼り対応した。 ③要望 地元のスポーツ情報を掲示してほしい。→松江シティFCやスサノオマジックの掲示コーナーを設けた。

(4)住民サービス向上の事例

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

3. 自主事業

総括	両施設とも新型コロナウイルスの影響で事業の中止や規模の縮小をしたものもあったが、感染対策を万全にして行った事業については好評を得て利用者の満足度が向上している。海洋センターでは「スポーツ教室」、なぎさ公園では「手ぶらでバーベキュー」や「秋鹿よんさん市」などを軸に収益をあげている。今後もPR方法など工夫を凝らし、更なる利用者獲得・満足度の向上を図ってもらいたい。
実施状況	松江海洋センターはOPヨットレース大会とフットサル交流会以外は実施した。 なぎさ公園は介護予防教室とクリーンなぎさ公園以外は実施した。

4. 特記事項

なし

5. 今年度の目標・課題

松江海洋センターでは、日常点検、定期点検に加え、スタッフの安全研修を行い、安全で安心な施設の維持に努める。継続したアンケートなどから利用者の意見・要望を聞き満足度の向上を図る。稼働率アップのため様々な媒体を活用し幅広くPR活動を行う。
 秋鹿なぎさ公園では現在行っている事業は継続し、さらにレベルアップを図る。また道の駅として利用者のニーズに対応し利用者の満足度向上を目指していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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】 新型コロナウイルスの影響で中止となった自主事業もあったが、予防対策を徹底した上で定期的なスポーツ・文化教室を実施しスポーツの振興と文化の向上が図られた。 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。 様々な媒体を利用して広報活動をしており、広範囲に向けてPRを行い、利用者の獲得に努めた。 日常的な清掃及び施設の点検を徹底し、衛生的かつ安心安全な施設の維持に努めた。 【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。
	A	【優れていると評価した点】 ・感染拡大防止対策を徹底し、利用者の不安の払拭に努めたこと ・松江市が提示したモニタリングに加え、新型コロナウイルス感染症対策関連など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 ・市内バスの社内アナウンスを導入するなど、広範囲に向けての施設PRを行ったこと ・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 【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により、前年度より、利用料収入と利用人数が減ったこと ・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	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館及び利用制限などにより利用人数・利用料収入ともに減少した。自主事業については、定期的なスポーツ・文化教室は予防対策を徹底した上で一部開催し、健康維持増進や生涯学習の場を提供している。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

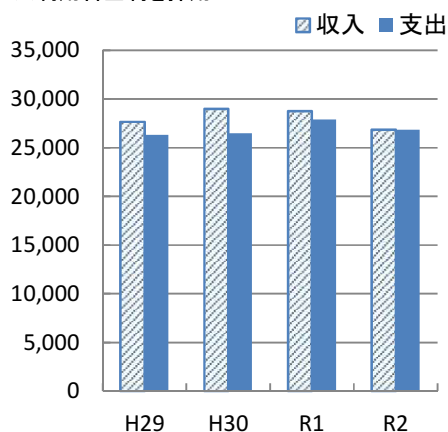
(千円)

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	27,661	29,010	28,765	26,863
	うち指定管理料	13,800	13,800	13,260	14,648
	うち利用料	13,861	15,210	15,493	12,215
	支出	26,323	26,502	27,898	26,863
	差引	1,338	2,508	867	0

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	5,609	91	3,267	1,011
	うち市の修繕費	5,609	0	3,190	949

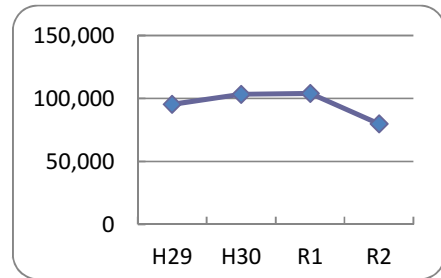
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
95,436	103,486	104,009	79,920



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	サンライフ松江利用者数	48,000	53,000	46,658	88.0%	97.2%
	松江市矢田体育館利用者数	37,000	38,000	33,262	87.5%	89.9%
	自主事業の実施数	11	11	6	54.5%	54.5%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	-	1,095		
					76.7%	80.5%

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】 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、利用者の不安の払拭に努めたことで、多くの利用者が活動を再開してくれたこと ・引き続き、感染拡大防止対策を徹底することに努める	【達成度の原因・分析】 様々な媒体を利用した広報活動を行いPRに力を入れた。 新型コロナウイルスの感染防止のため中止した自主事業があったが、定期的に開催するスポーツ・文化教室は開催し健康維持増進や生涯学習の場を提供した。

(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
179	①満足している 143件(79.8%) ②どちらともいえない 15件(8.3%) ③満足していない 21件(11.7%)	①良い ・いつも気持ちの良い対応をしていただいています。 ・皆さんがいつでも気持ちよく挨拶して下さるので気持ちよく利用しています ・いつもきれいに清掃して頂いてありがとうございます ②苦情 ・健康体操教室利用後の椅子・なわとびの消毒不十分 ・換気をもう少し徹底してほしい 対応:用具類の使用前消毒、教室実施中の一斉換気を取入れた ・日によって木くずが落ちていることがある 前の利用者が掃除をしない場合がある ・使用する時に他者が利用されて汚れたままの時がある 対応:利用後の清掃片付けのご協力を周知徹底し、職員もさらに気をつけて美化業務に取り組んだ ・折りたたみ椅子の座面が斜めになって使いにくいものがある 卓球台が水平でないものがあるので直してほしい 対応:点検を実施し、不具合品を撤去した ③要望 ・照明が壊れた箇所(南西側)は早めに直してほしい ・体育館が少し暗いと思います 対応:LED照明への切り替えができないか。その場合の予算、工期など諸々検討をおこない、早期に要望に沿えるよう対応したい旨の回答を館内へ掲示した ・駐車場がアスファルトだといいと思う 対応:前々から松江市へ修繕要望を提出している旨の回答を館内へ掲示した

(4)住民サービス向上の事例

- ・敷地周辺の美化推進活動を行った。
- ・松江市矢田体育館にて、近隣企業従業員の方へ昼休みスポーツ利用無料サービスを行った
- ・スポーツ文化教室を、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底して実施した

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。定期的で開催するスポーツ・文化教室は一部中止したものの予防対策を徹底した上で開催し、健康維持増進・ストレス解消や生涯学習の場を提供した。
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、書道教室、矢田体育館無料開放

4. 特記事項

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」ことの設置目的に沿って、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2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】 日常点検により施設の不良箇所を早期発見し修繕を行ったり、備品管理では利用者に支障が出ないように事前に準備を行った。大規模大会の前には主催者と必ず事前協議を行い、駐車場の管理・コロナウイルスへの対応・大会時のトラブル・苦情に対応できるよう情報共有を行っている。ホームページで情報提供したり、閉場時間を繰り下げるなどして利用促進を図った。 公園内の樹木管理を適切に行い、利用者の安全確保と園内の環境保全に努めた。台風等の自然災害時には、危険箇所の通行止めを事前に行うなど利用者の安全確保に努めた。 【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、引き続き日常点検による不良箇所の早期発見に努めること。不良箇所の解消に向けた積極的な提案をすること。更なる防犯、安全管理の徹底を望む。
	指定管理者 A	【優れていると評価した点】 ○利用団体との連携 2月に運動公園の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。 ○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対応した。ホームページに1日の施設の利用状況を毎日更新し、利用者に最新の情報提供を行った。 ○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、自動販売機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。 ○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削減を図った。 【評価できない、または改善すべき点】 10月に島根県高校サッカー選手権大会の試合前にサッカーゴールが突風により転倒した。幸い事故にはなかったが、ゴールに杭を打つなど安全対策が不足していた。今後はゴールの杭の設置など管理者側も点検を実施する。

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拡大防止のため施設を休止したり大規模大会の中止、陸上競技場改修工事があったため利用者数・利用料収入が減少した。ホームページで情報提供したり、閉場時間を繰り下げるなどの利用者のニーズに対応し、施設の利用促進に努めた。
----	---

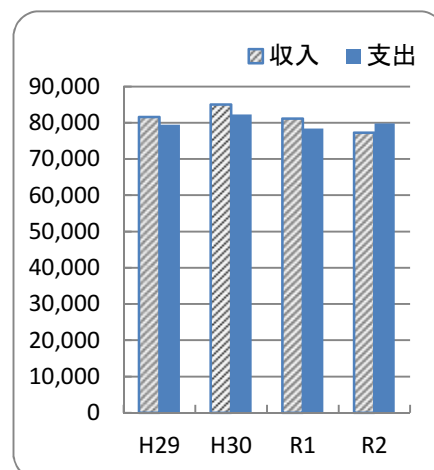
(1) 収支状況の推移

(千円)

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	81,578	85,052	81,164	77,245
	うち指定管理料	51,700	51,700	49,042	53,029
	うち利用料	29,878	33,352	32,122	24,215
	支出	79,478	82,292	78,437	79,849
	差引	2,100	2,760	2,727	△ 2,604

上記以外の市の収入、支出

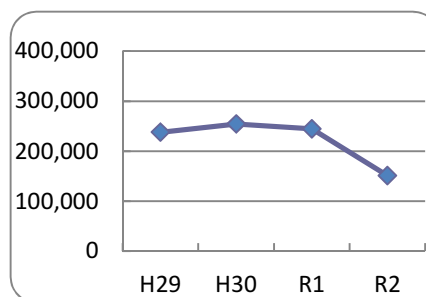
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	15,099	581	32,341	374,106
	うち市の修繕費	4,007	0	13,091	358,995



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
237,746	254,328	244,239	151,014



【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	陸上競技場利用者数	40,000	54,800	23,000	42.0%	57.5%
	補助競技場利用者数	59,000	72,700	54,033	74.3%	91.6%
	野球場利用者数	29,000	58,600	17,587	30.0%	60.6%
	庭球場利用者数	55,000	63,400	48,908	77.1%	88.9%
	こどもスポーツ広場利用者数	9,000	10,600	7,486	70.6%	83.2%
	自主事業の実施数	12	30	10	33.3%	83.3%
アウトカム	生涯スポーツ推進事業の参加者数	6,000	7,000	1,095		
				達成度 平均	54.6%	77.5%

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2年度の全施設利用者数は151,014人で、令和元年度に比べ93,225人(38.2%)減少し、基準値および目標値に及ばなかった。利用件数も8,729件で前年に比べ816件(8.6%)減少した。全施設利用者数が減少したのは、一点目は新型コロナウイルス感染拡大防止および緊急事態宣言のため、4月10日から5月17日まで施設を休止したことや大規模大会が相次いで中止になったこと、二点目は陸上競技場が走路等改修工事のため、大会での利用が制限されたことが大きな要因である。来年度に関して、新型コロナウイルスのため、利用者数、利用料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暖対と協力していきたい。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の休止や大規模大会の中止、また陸上競技場改修工事があったため、利用者数・利用料収入が減少した。ホームページで情報提供したり閉場時間を繰り下げるなどして利用者のニーズに応えるサービスで利用の促進を図っている。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
32	利用施設について ①満足している 25件(78%) ②普通 5件(16%) ③満足していない 2件 (6%)	①良い ②苦情 ネットが破れていることが多い 猫の糞があり、臭い ③要望 東コートにも洋式トイレがほしい ネット予約の際にコート番号も決められると助かる 日除け用の屋根がほしい

(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。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染防止や陸上競技場改修工事のため、多くの自主事業が中止となったため、参加者は約2,000人減少した。 感染防止対策をした上で事業を開催し、利用者の健康維持増進や体力向上を図った。
実施状況	初心者のためのテニス教室・午前の部、初心者のためのテニス教室・ナイターの部、てくてくクラブ&ノルディックウォーキング、スローエアロビクス、TENNISPLAY&STAYフェスタin松江、第8回ウォーキング大会、松江総合運動公園環境整備(自由広場グラウンド整備事業)、保育所・幼稚園への無料開放、松江総合運動公園環境整備(花壇整備)

4. 特記事項

なし

5. 今年度の目標・課題

目標
訪れる市民が楽しく緑の中で過ごす運動公園とするために、「生き生きとした市民生活をはぐくむ、みどり豊かなスポーツ公園」を基本理念として、「地域住民、スポーツ団体、松江市、指定管理者」が一体となった地域密着型の協働・共創の体制をもって、管理運営に取り組んでいく。

課題
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、公園およ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雨水の浸入と考えられる雨漏りが発生し、天井の電気系統に支障をきたしているが、雨漏りの原因となる箇所の把握も困難で、修繕もできず対応に苦慮している。全施設の照明設備のランプや安定器の生産終了で、大会運営に支障が生じかねないことも予想される。このため大会前の点検及び専門業者との連絡・相談を随時行っている。しかし、大会運営に支障がでる可能性が年々高くなっており、LED可も含め修繕更新が必要である。
 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、臨時駐車場として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2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、今年度行った耐震診断や施設管理において来館者に迷惑かけることなく迅速に対応できた。 ○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店舗もなく運営できていた。 ○京店商店街や南殿町商店街との定例会に出席し、協働イベントは中止となったが、情報の共有化に努めた。
	A	【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により来館者数が減少。感染対策を講じるなど、来館者数の回復に向けた努力は窺えたが、大幅な減少となった。 ○アンケート実施一時中止に伴うアンケート回答数の減少。備品の消毒等、感染対策を講じた上で、アンケート調査を再開したい。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ○コロナ感染症対策としていち早く館内他にアルコール消毒を設置、また松江市と協議後に感染症対策として貸教室の人数制限、地下金庫室の封鎖とともに利用者の検温、利用履歴台帳管理等を行った。また、コロナ対策として国補助金制度を利用し、各教室にシールド板設置等により利用者人数の増加を図った。定期的に机、手すり等のアルコール消毒を実施し、利用者の安全を図るとともに、指示通り利用者の検温、来館記録を作成。 ○人数制限を行いながらも定番の家族de日曜日 こどものための体験教室、外部展示会等の開催を継続した。修繕計画は当初予算通りに効果的な修繕を実施した。
	A	【評価できない、または改善すべき点】 ○緊急事態宣言等で人の往来が激減し、結果的には入館者数、自主事業ともに前年比を大きく下回り、アンケート調査もコロナ禍で思うように実施出来なかった。

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、新型コロナウイルスの影響により激減し174,194人となり、前年対比57.6%となった。カラコロ広場については、利用回数23回となり前年対比53.5%となった。 ○今年度は新型コロナウイルスの影響のため、思うような運営・管理をすることが難しい環境であったが、長年培ってきた経営経験から、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)

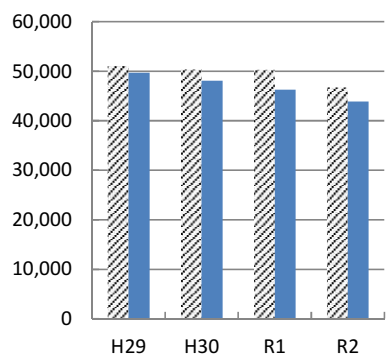
項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	51,067	50,334	50,276	46,695
	うち指定管理料	31,500	31,000	31,369	33,343
	うち利用料	15,332	15,062	15,317	10,603
	支出	49,664	48,039	46,286	43,874
	差引	1,403	2,295	3,989	2,821

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,536	30,429	1,216	379
	うち市の修繕費	1,229	30,018	1,157	320

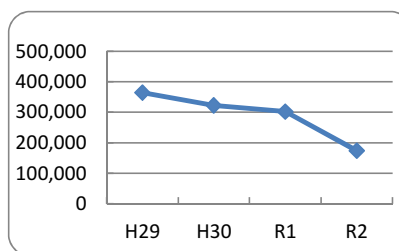
※利用料金制を採用

収入 支出



(2) 利用者の推移

	H29	H30	R1	R2
(人)	364,686	322,558	302,416	174,194



【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	174,194	44.7%	52.0%
	②カラコロ広場利用件数(件/年)	50	80	23	28.8%	46.0%
	③利用者アンケート満足度(%)	70%	80%	80%	100.0%	114.3%
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	57.8%	70.8%

	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】 ○迅速なコロナ対応で貸館業務の再開が出来た。 ○周辺地域と協同の事業は皆無だったが、人数制限、コロナ対策をとりながら、テラス等でのイベントを再開出来た。 ○コロナ禍の影響は継続すると思われるが、地下金庫室にコロナ対策を講じながら利用再開が出来ないか検討。	【達成度の原因・分析】 ○カラコロ工房の年間来館者数は、新型コロナウイルスの影響を受け目標に対して50%以下となり激減。緊急事態宣言発令により、市内および県外からの来館者が激減し、各種イベントも開催できなかったものが多かった。 ○カラコロ広場の利用件数も、新型コロナウイルスの影響を受けて激減。コロナ対策をしっかりとった上で、利用を促すことが必要。 ○利用者アンケートについて、達成度は100%であるが、アンケート回答数は来館者の減少・実施中止もあり激減。評価のためには、多くの回答が必要となる。

(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
15	①満足している 12件(80%) ②どちらともいえない 1件(7%) ③満足していない 2件(13%)	①満足 他の家族がアンプレ اسکイに感動したと聞いたので来ました。 ものづくりの楽しさを味わえてよかった。 ②普通 雨の日のイベントを増やして欲しい。 ③不満 店員の態度が悪かった。駐車場が少ない。

(4)住民サービス向上の事例

- ・周辺住民の方へのイベント案内をし、特に楽器演奏など騒音に繋がるものは音量等調整をした。
- ・施設利用者が利用しやすいように、コロナウイルス感染症対策を施設全体に施し整備を行った。

3. 自主事業

総括	○「和菓子づくり体験」・「工芸品販売」事業を実施。 ○和菓子づくり体験は、水曜定休日を除く11時～14時～と1日2回開催。体験銘菓は月2回変更。料金1,500円。 ○工芸品販売は館内案内、近隣施設紹介等の役割も果たしている。毎日営業(9:30～18:30)。
実施状況	○和菓子づくり体験は コロナ禍により4/10～5/末まで市と協議の結果停止。 6月再開時は定員7名としていたが、シールド設置し現在は元の20名まで受入れ可能。 ○工芸品販売事業は館内案内、近隣施設紹介がある為、受付にシールドを施し通常営業を行った。

4. 特記事項

- 建築基準法第12条第2項の規定による特定建築物定期点検(1回/3年)の実施。
- SNSフォロワー数2000人突破。
- カラコロ工房トイレ自動ドア修繕。

5. 今年度の目標・課題

- コロナ禍の状況ではあるが、感染症対策をとりながらテラスを中心に外部イベント等も行っていく。
- 今年度は開催できなかった南殿町、京店商店街との協働イベントを協議しながら開催し、地域の活性化に繋げていく。
- 耐震調査、特定建築物調査で指摘された箇所に注視し、より安全、安心な施設管理を行っていく。
- SNSを活用し、引き続きカラコロ工房の魅力を発信していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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については、評価できる。特に、施設の修繕に係る応急や協議等に協力した点。 ○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。 ○インターネット利用の急増に合わせ、テルサホール、会議室フロアのWi-Fi環境を整えた点。 ○冬季に高速バス利用者の方のためにテルサの開館時間を早めるなど、常に利用者のサービス向上に取り組む姿勢。 【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多いにあるが、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。
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のため、スタッフのマスク着用、検温、飛沫感染防止シートの設置、館内共用部および会議室の定期的な消毒、来館者への手指消毒の呼びかけ、貸室の換気等を徹底した。 ○松江駅前の中核施設として、新型コロナによる市内飲食店のダメージを軽減するため、松江市商工会議所主催の「松江GENKI夜市」チケット販売に協力した。この反響は凄く、発行された20,000セット中7,500セットをテルサで販売した。 ○担当課と連携し、漏水対応や駐車場精算機の更新など、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し、市民サービス向上に努めた。 ○インターネット利用の急増に合わせ、テルサホール、会議室フロアのWi-Fi環境を整えた。リモート会議等でも快適に利用していただけるようになった。 【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、緊急事態宣言に伴う休館の影響もあり、施設利用料金、利用者とも前年度と比べ、大幅に減少した。感染予防対策の徹底を継続するとともに、ウイズコロナ、アフターコロナを見据え、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2年度63,858人で対前年度比66,717人減(48.9%)となった。 ○利用料収入は63,317,245円と対前年度比33,726,092円の減(65.2%)となった。 ※新型コロナウイルス感染症の影響を受ける結果となった。
----	---

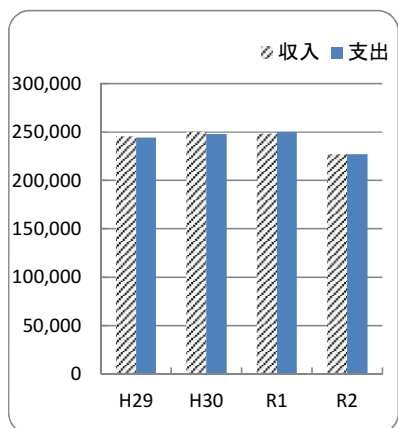
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

項目\年度	H29	H30	R1	R2
施設の収入	245,556	250,311	248,251	227,211
うち指定管理料	100,000	102,000	106,558	126,329
うち利用料	102,211	102,824	97,037	62,375
支出	244,123	248,079	249,892	227,211
差引	1,433	2,232	△ 1,641	0

上記以外の市の収入、支出

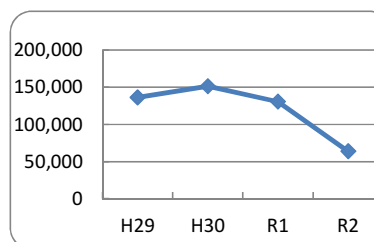
市の収入	収入(使用料)	9,438	8,641	8,356	1,802
市の支出	支出	12,356	38,318	51,193	35,561
	うち市の修繕費	12,536	38,318	51,193	35,561



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
136,065	151,273	130,575	63,858



【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	①年間施設利用料金 (千円)	99,103	106,265	62,375	58.7%	62.9%
	②年間施設利用者数 (人)	135,999	137,000	63,858	46.6%	47.0%
アウトカム	施設利用満足度	89.9%	90.0%	88.7%		
				達成度 平均	52.7%	54.9%

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】 ○施設利用料金・施設利用者数ともに、前年度を大幅に下回ることとなった。新型コロナウイルスの影響、緊急事態宣言に伴う休館が大きな要因だが、お客様の声をより聞き、可能な限り素早く対応するとともに、コロナ後を見据えながらサービスを充実させることで、利用料金収入、利用者数の増加、利用満足度の高い水準での維持につながる施設づくりを進めていきたい。	【達成度の原因・分析】 ○年間施設利用者数、年間施設利用料金ともに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
230	①満足している 204件(88.7%) ②ふつう 19件(8.3%) ③満足していない 7件(3.0%)	①良い ・日常的に対応がよい ・設備使用方法の問合せ等敏速な対応が良かった ・笑顔で丁寧な対応をしてもらえた ・予約がスムーズに行えた ・延長コード等すぐに対応してくださいました ・フリースペースがあるのがよい ②苦情 ・案内板の事務局の場所がわかりづらかった ・駐車場が少ない ・利用の申請、手続きの申込書など手間がかかる。 ・扉のストッパーがすべて使いにくかった ③要望 ・駐車場の割引があればよい ・大きい案内表示にも現在地がほしい ・料金が高すぎる(リハーサル室)

(4) 住民サービス向上の事例

- (継続)市営バス定期券作成・バスカード等の販売を実施した。(松江市交通局委託)
- (新規)インターネット利用の急増に合わせ、テルサホール、会議室フロアのWi-Fi環境を強化し整えた。
- (新規)駅前中心市街地の拠点として「松江GENKI夜市」チケット販売に協力し、約7500セットを販売した拠点となった。
- (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。

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. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

- ウイズコロナ、アフターコロナを見据えた、安全安心な利用、利用者の確保への取り組みがより一層必要となる。
- 駅前全体の賑わい創出に向けて、駅前拠点としての市民のお役に立てる様々な取り組みの他、2階レストラン閉店後の新たなテナント誘致への積極的な協力と、1Fへのカフェ機能の拡充を目指す。
- 利用者増や予約しやすい環境整備のため、ネット予約システム等のコロナを踏まえた予約システムの導入を検討する。
- 施設・設備の老朽化に伴う修繕・更新について、市・指定管理者双方協議のうえ対処し、中長期修繕計画を作成し、計画的に実施し、法令の順守はもちろん、利用者の安全の確保、快適な施設環境の維持向上に努める。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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	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いる。特に農園使用者に対する手厚いサポートと細かな心配りを行っており、使用者との信頼関係も大変良好である。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おり、実際の使用者のアンケートからも高評価がうかがえる。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。
	A	【評価できない、または改善すべき点】 使用者の増加に向け、公民館へのチラシ配布など広報活動を積極的に実施しており、新規使用者は安定していたものの、高齢化による使用中止の申し出も毎年一定数あるため、使用者増加にはつながっていない。新規使用者獲得への周知に合わせ、使用区画の増加につながるよう、魅力ある作物の紹介や、作付の講習などにより、効果的なPR活動等の実施が必要である。
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 管理者が農業に精通した人物という事を活かし、初心者へ菜園作りの基礎のレクチャーや肥料の説明をさせていただくなど、農業への関心を深めてもらうための活動が出来た。また、自主事業で販売してきた肥料のラインナップを見直し、価格帯も使用者の方々から好評いただいている。使用者に無料貸出しをしている耕運機も、毎日の手入れと定期的かつ臨時的に点検、整備をしており、この一年間で故障や不具合はない。
	A	【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きたが思うように使用者は増えなかった。使用者の大半が高齢者という事もあり、体力面から使用を中止される方も多かった。高齢者のみならず若い世代にも湖北ファミリー農園を知っていただく活動を考え、もっと行動が出来たのではないかと反省も残る。今後は、多数の意見を積極的に聞き取り、使用者の増加につながる活動のアイデアを考え実行し、SNSも活用するなど広報活動を強化していく。

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、便利な環境作りに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。
----	---

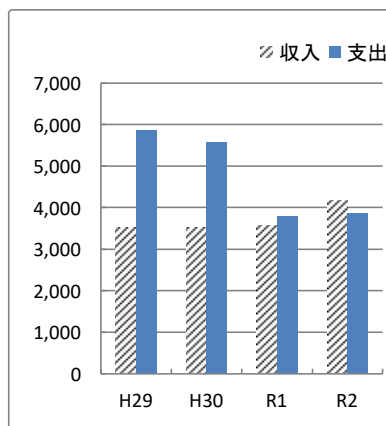
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

収入・支出の推移（自主事業を除く）		（百万円）			
項目\年度	H29	H30	R1	R2	
施設の収支	収入	3,530	3,530	3,563	4,187
	うち指定管理料	3,530	3,530	3,563	4,187
	うち利用料	0			0
	支出	5,854	5,576	3,793	3,850
	差引	△ 2,324	△ 2,046	△ 230	337

上記以外の市の収入、支出

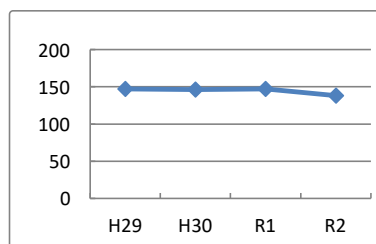
市の収支	収入(使用料)	2,324	2,211	2,170	2,187
	支出	2,978	2,774	2,603	2,897
	うち市の修繕費	0	0	0	265



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
147	146	147	138



【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	138	72.6%	76.7%
	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				95.1%	100.8%

	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】 今年度から農業に精通した管理人を配置した。農業が初めての使用者から要望があれば菜園作りのお手伝いをさせていただいたり、使用者と積極的にコミュニケーションを取る事で、日常会話の中でも農業についての情報交換や農業への関心を深める時間を作る事が出来た。また、農具倉庫の解錠時間を設けたが、使用者が好きな時間に農作業ができるよう、出入口にキーボックスを設置し、使用者自らが解錠できるようにした。今後の課題として、使用区画数の目標達成のために今までやってきた広報活動の内容を見直す必要がある。	【達成度の原因・分析】 利用者数について、新規使用者は一定数確保できているが、全体としては減少傾向にある。使用中止に関しては、令和元年度末が農園使用の更新時期であったことや、高齢化が原因で中止をされている。高齢化への対策は困難と思われるため、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である。満足度については、行き届いた清掃や設備の管理など、管理者の対応により非常に良い結果となった。使用者が使用を継続することにもつながっているため、現在の管理を維持してもらいたい。

(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
138	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(65.9%) ②ふつう 44件(31.9%) ③満足していない 3件(2.2%)	①良い 親切に聞いてもらえる、対応が良い、トイレが綺麗。 ②苦情 通路の草刈りをもっとしてもらえると助かる。 ③要望 水栓のパッキンが古くなっているため替えてほしい。 →対応:交換の必要なパッキン・本体は順次交換。

(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2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】 平常時なら県外や国外からも観光客が多い施設であり、新型コロナウイルス感染症の影響が出始めた前年度末からいち早く徹底的な感染症対策を行い、観光客及びスタッフの安全確保に努めた点について高く評価できる。 また、YouTubeで画像配信を行うなど、コロナ禍での新しい事業展開に取り組んだ。 【評価できない、または改善すべき点】 城山公園内の松江城、興雲閣に比べて、周辺施設である小泉八雲記念館、武家屋敷は入場者数において目標値・基準値を達成できていない傾向が見られる。そのため周辺施設へ誘導するための企画を設けるなど、4施設一体とした利用促進策を講じる必要がある。
	A	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底し、職場の予防策はもちろん、私生活についても自粛を要請し、理解が得られない観光客の対応に苦慮しながらも、お客様とのトラブルを避けて施設運営ができた。緊急事態宣言の発出など状況が読めない中、観光客が増えた時期は人員を増やすなど、コロナ対策を適切に実施した。小泉八雲記念館は、湿度調整や防カビの観点から換気に制約があり、入館者制限とZoom活用で対応。YouTubeでの画像配信などコロナ禍での新しい事業実施方法を工夫し、今後役に立つ情報発信ツールを整備した。 【評価できない、または改善すべき点】 首里城の火災を受けて防火防災体制の見直しが行われている中、今年度も、松江消防の指導のもと職員の知識と意識を高める防火防災訓練を実施した。限られた予算のもと、全職員が高齢者と女性の契約社員で、年中無休、朝8時半から日が暮れるまで開館している現状では、防火防災体制及び訓練には限界があり十分とは言えない。人命と文化財保護のために迅速・安全に対応するには、非力な素人に頼るのではなく、機械警備の充実や、訓練を積んだ警備会社もしくは消防の常駐が必要と考える。

2. 施設使用の増減について

総括	新型コロナウイルスの影響を受け、施設の入込数は大きくさがったが、強みである新聞報道はもちろんデジタルでの情報発信に力を入れ、運営を行った。 また案内所の光回線を活用して行った、エフエム山陰の「スカパラ・ライブ」で高評価を得るなどコロナ禍でも工夫をして運営した。 新型コロナウイルスが収束するまでは例年通りの運営が厳しいが、引き続きコロナ禍でも可能なイベント等の模索をしていく必要がある。
----	--

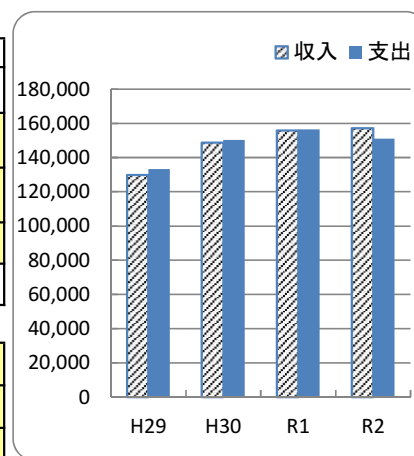
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

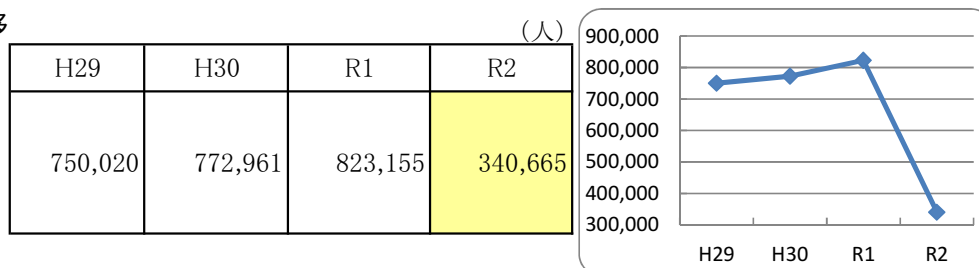
項目\年度	H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	129,773	148,659	155,708
	うち指定管理料	127,601	147,307	152,986
	うち利用料	2,172	1,352	2,722
	支出	133,266	150,327	156,613
	差引	△ 3,493	△ 1,668	△ 905

上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	243,099	257,347	291,477
	支出	30,509	10,653	16,141
	うち市の修繕費	1,163	292	173



(2) 使用者の推移



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

- 〔 A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
- 〔 B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
- 〔 C 実績値 : 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	城山公園の松江城天守登閣者数(年間)	445,000	445,000	171,384	38.5%	38.5%
	城山公園の松江城天守登閣料収入(年間)	205,000,000	205,000,000	95,608,744	46.6%	46.6%
	小泉八雲記念館の入館者数(年間)	92,000	92,000	31,122	33.8%	33.8%
	小泉八雲記念館の入館料収入(年間)	29,000,000	29,000,000	9,010,995	31.1%	31.1%
	興雲閣の入館者数(年間)	211,000	211,000	111,538	52.9%	52.9%
	興雲閣の使用料収入(年間)	800,000	800,000	251,581	31.4%	31.4%
	武家屋敷の入場者数(年間)	98,000	98,000	26,953	27.5%	27.5%
	武家屋敷の入場料収入(年間)	21,000,000	21,000,000	6,210,355	29.6%	29.6%
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%		
	島根県観光動態調査結果による松江市の年間観光入込客数	9,500,000	9,500,000	5,375,566		
				達成度 平均	36.4%	36.4%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度】に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 予想以上にワクチン対策が遅れたコロナ禍において、取組みは困難を極め基準値を大きく下回った。ホームページをスマホ対応に一新。指定管理者としてDX推進に力を入れており、YouTubeやLINE等での速報、動画配信に着手。強みである新聞報道はもちろんデジタルでの情報発信を強化した。新型コロナウイルス感染拡大にともない事業の実施環境が読めない中、整備した案内所の光回線を活用したエフエム山陰の「スカパラ・ライブ」動画配信が高評価で今後に繋がる。コロナ終息後をにらんでリアル・ニンジャなどの新しいゲームコンテンツを受託。松江城の新しい観光素材として、安全な実施に向けた3密回避の協議を重ねて4月スタートに間に合わせた。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、4施設とも目標を大幅に下回った。県外からの観光客が多い施設であるため、他地域での緊急事態宣言発出による移動の自粛は目標達成にとって大きな痛手となった。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
153	①満足している 130件(85%) ②どちらともいえない 16件(10.5%) ③満足していない 7件(4.5%)	①良い 松江城、その周辺ともに素晴らしいところでした。また来たいです。 ②苦情 案内の女性が携帯を見ながら接客、愛想が悪い。 ③要望 すごくいいお城だったので、もっとPRしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

イベント開催時・変更時は、隣接施設や関係自治会に事前説明を行い、良好な関係構築に努めている。

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、ゴールデンウィークや水燈路等の多客期のイベントは自粛せざるを得なかった。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～夏季の清涼飲料はもちろん冬季にもホット飲料の販売コーナーを設け、来客者のニーズに応えている。また、興雲閣では写真展等を開催。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写真や、チドリをはじめとする松江城周辺で見られる鳥の写真展などを開催した。施設にふさわしいオリジナル缶バッジを製作販売した。
実施状況	・城山公園：土産品・オリジナル缶バッジ・お城フィギュア等、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・オリジナル缶バッジの販売、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・オリジナル缶バッジ販売、節分・七夕のイベント開催

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

新型コロナウイルスの終息がいまだ見えないが、引き続き感染対策を十分にとったうえで運営し、令和2年度に中止としたイベント等に関しても感染予防対策を行いつつも開催する方法を模索していくこと。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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】 ・両施設と新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら施設の適切な維持管理を行った。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) 指定管理業務を適切に実施するとともに、4月及び5月の新型コロナウイルスの影響により休園した際、園内の樹木の整備や破損箇所等の補修等の実施、10月以降の拠点整備事業が円滑に進むよう市と事業者との連携を図ったことやこの期間に整備事業外の施設・設備の補修・整備や集客方法の見直し等を実施したことは評価できる。 (来待ストーン) 指定管理業務を適切に実施するとともに、企画展やイベントなどを企画し、利用者の確保に努めたことは評価できる。 【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。
	A	【優れていると評価した点】 (共通) 利用者の安全・安心を最優先に、新型コロナウイルス感染症対策として島根県・松江市及びガイドライン等を遵守し、適切な管理運営を行った。 利用者のない施設休業期間中を有効活用し、営業再開後を見据えた施設整備等を実施した。 (森林公園) 宍道地域滞在型観光拠点施設整備事業に計画段階から協議に参加し、これまでの経験や利用者ニーズを反映した魅力ある施設となるよう提案した。 施設改修にあわせ、施設利用料金や利用時間の見直し、ホームページのリニューアル、会員制導入への対応等営業再開後を見据えた活動を実施した。 (来待ストーン) コロナ禍の修学旅行先の一つとして地元小学校の受入先選ばれ、新たな利用者を開拓した。 新型コロナウイルス感染症対策を徹底した中で、夏・冬に企画展を実施し、またその他物づくり体験も多く開催するなど、利用促進に努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 (森林公園) 月報の提出が遅れることがあった。 (来待ストーン) 陶芸館は、曜日限定(金・土・日・月)の開館となっている。

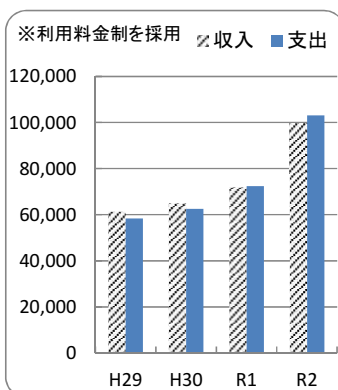
2. 施設利用の増減について

総括	・利用者数は、森林公園が34,034人(対前年比19.9%)、来待ストーンが13,336人(対前年比55.9%)と前年度を下回った。両施設とも新型コロナウイルスの影響により減少し、特に森林公園については、リニューアルオープンのため半年間休園に伴い大幅な減となった。
----	---

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	61,340	65,014	71,967	99,499
	うち指定管理料	16,878	16,827	21,831	78,803
	うち利用料	44,462	48,187	50,093	19,035
	支出	58,403	62,472	72,471	103,151
	差引	2,937	2,542	△ 504	△ 3,652
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	284	379	222	160
	支出	1,225	2,517	2,628	35,641
	うち市の修繕費	399	433	738	2,045

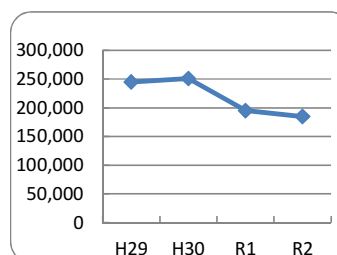


(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
245,069	251,003	195,147	184,637

※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	基準値に対する 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	58,500	15,153	25.9%	30.4%
	来待ストーン 年間利用者数(H23～ 26年度の平均値の90%)	27,168	32,300	13,336	41.3%	49.1%
	モニタリング(満足度)%	70	75	85	113.3%	121.4%
アウトカム	宍道地区の年間観光入 込客数	335,560	387,830	155,590		
				達成度 平均	60.2%	67.0%

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】 (共通) 新型コロナウイルス感染対策の徹底 (森林公園) GoToトラベルキャンペーンの活用や密になりにくい施設を活かしたPR リニューアル後の安定した施設運営に向けた人員体制等の強化 (来待ストーン) 夏と冬の企画展・体験型イベント・地域陶芸家のうつわ展等 学校教育での利用促進に向けたプログラムの提案や校長会等でのPR	【達成度の原因・分析】 両施設とも新型コロナウイルス感染拡大の影響により、基準値及び目標値を大きく下回っている。 モニタリング(アンケート)回収数は両施設とも目標値を上回っている。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
1,524	①満足している (85%) ②どちらともいえない (14.9%) ③満足していない (0.1%)	① 良い (森林公園) ・小窓の棚等、トイレもお風呂もキレイで、ほこりもなく気持ち良く利用できた。 ・スタッフの方々も皆さん親切で心が和んだ。 ・コロナ対策も具体的で分かりやすく、密にもならず安心して泊まれた。 ・バーベキューの準備等、施設サービスは大変良かった。 (来待ストーン) ・学芸員の方がとても親切で気持ち良い接客だった。 ・展示物がとても多くて、分かりやすかった。 ・丁寧に体験の指導をもらった。 ・体験もクイズもとても楽しかった。良い思い出になった。 ② 苦情 なし。 ③ 要望 (森林公園) ・キャンプサイトがもう少し広ければ良い。・BBQの量はよいが野菜がもう少しほしい。 (来待ストーン) ・館内が全体的に暗いので明るくしてはどうか。 ・小さい子どものためにタイトルの漢字にふりがなを付けてほしい。

(4) 住民サービス向上の事例

(森林公園) ・イベント事業として、星空観察会、竹トンボづくり、自然観察会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) ・公民館等での講演活動やアイデアプレゼン大会&ビジネスコンテストの運営等に参加、島根半島・宍道湖中海ジオパーク普及啓発のための学校教育用貸出キットを作成した。

3. 自主事業

総括	・積極的に自主事業を展開により、サービス魅力向上に努めている。 ・新型コロナウイルスの影響により森林公園は赤字となったが、来待ストーンは黒字を確保しており、安定的な経営、施設運営につながっている。
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(自然観察会、星空観察会) (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、ミニ器展の開催など)、学校教育用貸出キットの制作

4. 特記事項

・来待ストーン陶芸館については、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

(森林公園) ・リニューアルオープン後、コロナ禍ではあるが滞在型観光拠点として、施設利用者の獲得に向け、さらなるPRや新たな体験メニューの創設が期待される。 (来待ストーン) ・コロナ禍では、人数制限があり以前のように団体利用の確保が難しい状況や各種イベント中止によりイベント収入が減少していることが課題となっている。
--

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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】 新型コロナウイルスの影響により一時休館を余儀なくされたものの、休館中に来庵者がいる間ではできない箇所の清掃を行った。また、感染対策が難しかったため明々庵記念茶会を中止することとなったが、自主事業としてマスク入りを販売し、好評を得るなど、例年通りの運営が難しい中、工夫をして運営を行っており評価できる。 幅広い年代の施設利用者から評価が高く、特に中高生の校外学習の受け入れも積極的に行い、若い世代へ茶の湯文化に対する理解・関心を深める一助となっており評価できる。
		【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を受け、例年と比較すると大幅に入込数が落ちた。各旅行会社とのタイアップ企画「瑞風の立ち寄り地を巡る旅」は18企画すべて実施できなかったこともあり、今後はより一層、感染予防対策を行いながら、新企画を考案する必要がある。

指定 管理 者	S	【優れていると評価した点】 自主事業の「松江城大茶会」や「明々庵再興記念茶会」の中止を余儀なくされたものの、県内中学生徒の「城下町松江の茶の湯文化」や松江市内の4高校、島根大学ゼミ生徒の「茶の湯の歴史講座」を少人数ながら実施。また社員研修の一環として「茶の湯と礼儀作法講座」など新規事業も実施。松江城大茶会の中止を受け代替えとした、「松江城マイ茶会」を4日間開催。100人以上の方から応募をいただき、コロナ対策をしながら実施することができた。例年受け入れている中学生の「松江探訪」も例年の4分の1程度の利用となったが実施することができた。また、積極的に雑誌、新聞・テレビの取材を受け入れ、全国に向け30社以上のメディアで、「城下町松江の茶の湯文化」と「明々庵」を発信することができた。
		【評価できない、または改善すべき点】 新型コロナの感染拡大を受け4月上旬から5月末まで休館。また、年明けには首都圏が2度目の緊急事態宣言となり、秋口には回復の兆しが見えていたものの、影響が大きく総入館者数、呈茶収入とも大幅な減となった。少人数での茶会講座は実施できたものの、各旅行会社とのタイアップ企画「瑞風の立ち寄り地を巡る旅」は4旅行会社すべての18企画が実施できなかった。感染対策をしながら、今一度新規企画を考えたい。

2. 施設利用の増減について

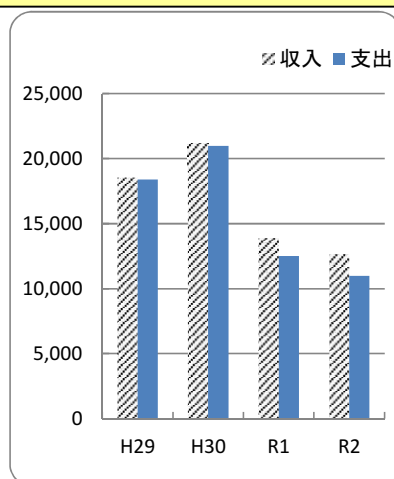
総括	新型コロナの感染拡大を受け4月上旬から5月末まで休館。また、年明けには首都圏が2度目の緊急事態宣言となり、秋口には回復の兆しが見えていたものの、影響が大きく個人の入館者はもとより、各旅行会社との企画商品もすべてがキャンセルとなり、総入館者数、呈茶収入とも大幅な減となった。また、赤山茶道会館の貸館も各流派の茶会や茶事が中止または延期となり、利用者数が大幅な減となった。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	18,540	21,126	13,897	12,662
	うち指定管理料	8,866	8,866	8,960	10,250
	うち利用料	9,674	12,260	3,242	2,412
	支出	18,412	20,972	12,513	10,991
	差引	128	154	1,384	1,671

上記以外の市の収入、支出

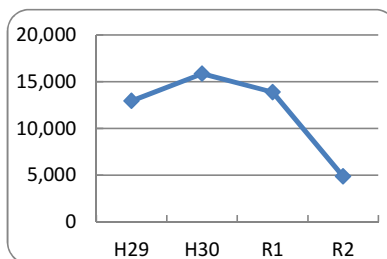
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	1,222	466	1,493	1,749
	うち市の修繕費	782	450	748	0



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
12,929	15,839	13,870	4,870



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	明々庵年間入館者数	9,800	9,800	3,839	39.2%	39.2%
	赤山茶道会館利用者数	2,600	2,600	1,031	39.7%	39.7%
アウトカム	利用者のアンケート満足度	70%	70%	98%		
				達成度 平均	39.4%	39.4%

	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】 社員研修や在日外国人の「茶の湯講座」を企画し実施した。茶道会館の利用は少人数でのお稽古に限定され、茶会等は開催できなかった。また、アンケートの結果も、茶の湯に対する理解関心について、非常に理解・関心が深まったが約90%以上を占め、深まった。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルスの蔓延により明々庵・赤山茶道会館ともに入館者数の目標値達成とはならなかったが、利用者アンケート満足度は非常に関心を持ったが約90%を占めるなど高い評価を得ており、充分達成している。

(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
95	①満足している 93件(98%) ②どちらともいえない 0件(0%) ③満足していない 2件(2%)	①良い ・明々庵の歴史だけでなく、お茶の飲み方や、不昧公の事もお話しいただき茶の湯に興味があった。 ・不昧公が庵を建てた理由がよくわかりました。もっと茶道について知りたいと思いました。 ・資料に基づく話を聞いて、部活で習っているお茶の歴史・文化が知れてよかった ②苦情 ・お茶を知らない人でも大丈夫というネットでの情報を見てきたのに、座る場所や、お菓子皿の置く場所などを指摘されて不愉快だった。 ③要望

(4) 住民サービス向上の事例

事前予約を頂ければ、「城下町松江の茶の湯文化」や「お茶の歴史」「お茶と出雲神話の関係」などについて、60分程度の解説をする。

3. 自主事業

総括	松江城大茶会や明々庵再興記念茶会の中止を余儀なくされたものの、コロナ対策を施しながら、少人数の「茶の湯講座」などを実施した。
実施状況	「松江城大茶会」や「明々庵再興記念茶会」の中止を余儀なくされたものの、県内中学校の「城下町松江の茶の湯文化」や松江市内の4高校、島根大学ゼミ生徒の「茶の湯の歴史講座」を少人数ながら実施。また社員研修の一環として「礼儀作法講座」など新規事業も実施。松江城大茶会の中止を受け代替えとした、「松江城マイ茶会」を4日間開催。100人以上の方から応募をいただき、コロナ対策をしながら実施することができた。例年受け入れている中学生の「松江探訪」も例年の4分の1程度の利用となったが実施することができた。また、積極的に雑誌、新聞・テレビの取材を受け入れ、全国に向け30社以上のメディアで、城下町松江の茶の湯文化と明々庵を発信することができた。

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

新型コロナウイルスの影響により入込数が激減したため、引き続き感染予防対策を十分に行ったうえでPR等もしていき入込数の回復に努める必要がある。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2年度分)

施設名 松江市多古鼻公園施設
 指定管理者 北陽ビル管理株式会社
 担当課 観光施設課
 指定期間 平成29年4月1日～令和4年3月31日

1. 総合評価

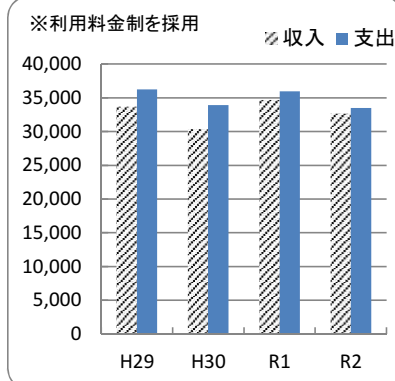
市	B	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症感染防止対策として、施設の利用人数制限、受付の飛沫防止カーテン設置、検温の実施等を行いながら施設運営を行った。 利用者から好印象を得られるよう年間を通して施設内の除草、ゴミ拾い、窓の定期清掃を行い、美観維持に努めた。 築17年が経過し、施設・設備の故障が相次いでいる状況であるが、小規模な修繕は職員自らが行うことで、経費の抑制と速やかな施設利用の再開に努めた。 【評価できない、または改善すべき点】 自主事業も含め、冬季閑散期の誘客対策を中心に営業方法の更なる検討が必要である。 施設・設備の経年劣化は各所に及んでおり、限られた経費での修繕により施設を維持し、利用客の安全・安心を確保することが必要である。 本年度は適当な人員配置ができなかった時期があったため、事業を円滑に遂行する上で年間を通して適当な人員を確保する必要がある。
	B	【優れていると評価した点】 年間を通し施設内の除草やゴミ拾い、窓の定期清掃を行うなど施設を訪れる利用者の方に対し好感を得るよう美観維持に努めた。夏季前には害虫防除作業を繰り返し利用者には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17年となる本施設は、電気機器・建物を中心に故障・破損が相次ぎ都度所管課と相談し効果的な応急処置・恒久処置を実施し、利用者の方への影響を最小限に抑える事ができた。 【評価できない、または改善すべき点】 要修繕箇所に対し、応急的な対策と順次計画的に恒久対策を実施してきているが、本施設の老朽化による要修繕箇所が多発し、修繕が追い付かない状況であります。

2. 施設利用の増減について

総括	令和元年度の利用者数は、平成30年度と比較して113.5%の増となり、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ていたが、本年度は当初から新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、4月11日から5月31日までの営業を中止したこともあり、前年度の比べて大幅な減となった。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

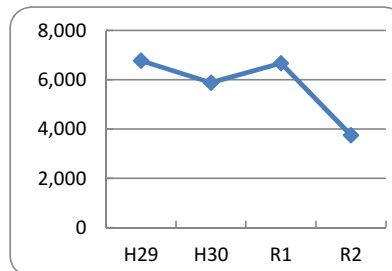
		(千円)			
項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	33,674	30,339	34,683	32,627
	うち指定管理料	7,300	5,300	5,349	14,185
	うち利用料	26,374	25,039	29,334	18,442
	支出	36,216	33,890	35,957	33,489
	差引	△ 2,542	△ 3,551	△ 1,274	△ 862
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	249	152	142	136
	支出	3,430	2,075	3,243	3,484
	うち市の修繕費	2,998	1,624	652	823



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
6,781	5,881	6,676	3,753



【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	8,392	3,753	44.7%	50.7%
	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	3,470	1,588	45.8%	56.7%
アウトカム	島根町の年間観光入込客数	137,115	147,696	95,361		
				達成度平均	45.2%	53.7%

	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】 一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。 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拡大の影響で、4月11日から5月31日の間の営業を中止したこともあり、基準及び目標に対する達成度は双方とも50%前後となり、大きく下回った。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
81	①満足している 72件(88.9%) ②どちらともいえない 9件(11.1%) 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。 例年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るが、本年度は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. 特記事項

令和3年度から5か年計画予定で、キャビンの長寿命化工事を実施する。

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。
- ・今年度同様、コロナウィルス感染症対策を徹底し、お客様に安心して来て頂けるよう努める。
- ・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3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2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努めた点については、評価できる。特に、施設の大規模修繕に係る現場調整に協力した点について評価できる。 ・自主事業「寺子屋カフェLAB Kitchen」や「STICしらかた楽市」「おとなの寺子屋」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拡大防止による対応も入居事業者と連携し柔軟に対応している点について評価できる。自主事業に関しても、適切な感染予防対策を講じた上で実施している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を創出のため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。
---	---	---

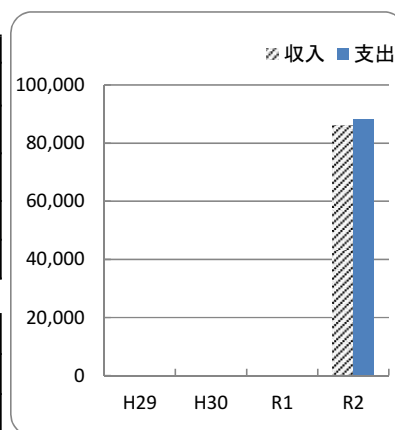
指定管理者	A	【優れていると評価した点】 ・コロナ対応の中で、ポストコロナに向けた利便性向上を図った。コロナによる施設閉館期間を利用し、ハード面では設備等の点検・整備を行い、照明のLED化、5Fや2Fの研修室等へのネット環境の整備、1Fの喫茶スペースにラボキッチンの開店など、施設全体の整備と機能強化を図った。 ・ソフト面では、Web上での情報提供に力を入れ、研修室の360度映像や各種書式等をWeb上で提供した。また従来行われていなかった夜間や日祝の予約・出納業務の拡充なども行い利便性をアップした。 ・経費面では公共料金をはじめ各種契約業務を見直し基本使用料の節約を図るとともに、従業員による業務の内製化を進め施設管理費用の削減と危機対応力を高めた。 ・毎月25日の「しらかた楽市」や「クリスマスマーケット」などの開催を通じ、地域との連携と賑わい創出に努めた。 ・当社の使命でもある障がい者雇用を積極的に進めた結果、見学や就労体験希望者が増加した。 【評価できない、または改善すべき点】 ・指定管理1年目ということもあり、やや独断専行した点を反省している。今後は関係各所とのコミュニケーションを密に、施設の利便性向上に向けた公民連携の可能性を探っていきたいと考えている。
-------	---	--

2. 施設利用の増減について

総括	コロナの影響による施設閉館とその後の利用制限によって施設利用者は、対前年度比48.8%の37,684人にとどまった。スティックは窓の開閉が困難な構造のため、各種の感染防止策を施したとしても他の施設以上に厳しい利用制限をかけざるをえなかったことが利用者減の大きな原因となっている。なお、比較的換気がしやすい市民交流広場(1F)の使用は、江友による「しらかた楽市」の効果もあり前年度比143.7%の3,563人であった。また、インターネット環境を整備したことでWeb会議が可能となり、各種団体や民間企業などの利用が増えつつある。こうした点をPRし、より広く利用を呼びかけることで、利用増を図りたい。
----	--

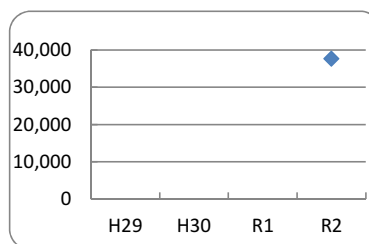
(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入				85,982
	うち指定管理料				65,487
	うち利用料				7,035
	支出				88,132
	差引				△ 2,150
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)				5,165
	支出				39,341
	うち市の修繕費				27,736



(2) 利用者の推移

	H29	H30	R1	R2
				37,684



【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	7,035	64.0%	66.3%
	年間利用者数(人)	100,000	110,000	37,684	34.3%	37.7%
アウトカム	新規の市民活動を生み出した件数		5	0		
	達成度平均				49.1%	52.0%

	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】 コロナの影響等もあり、利用料収入・来場者数ともに目標を大きく下回った。コロナしだいでは当面厳しい状況が続くと予想されるが、コロナ対応として整備したWeb会議環境等をPRし、各種会議や研修、民間企業等の利用を増やしていきたい。また、新規の市民活動については、それを引き出すための仕掛け(大人の部活動、大人の寺子屋)を始めており、次年度以降に期待が高まっている。	【達成度の原因・分析】 ・令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、施設利用者、利用料収入ともに目標よりも大幅に下回った。 ・新型コロナウイルスの影響下においても、インターネット接続が可能な研修室等を増やしたことや交流ホールに大型スクリーンを導入し、貸館サービスの向上や利用者増に努めたことについて評価できる。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
100件	①満足している 94件(94%) ②ふつう 0件(0%) ③満足していない 6件(6%)	①良い ・指定管理に移行することによって、サービス等ようになった。 ・いつも親切にしてもらっている。 ・いつもトイレも洗面所もきれいにしており、気持ちが良い。 ・パンフレット等が見やすく取りやすくなった。 ・ネットで部屋の予約状況が分かる、部屋の様子も画像で確認できる。 ・食事ができるし、部屋の中(施設内)が明るくなり、清掃も行き届いている。 ②苦情 ・以前は2Fに休憩をとる所もあったが、コロナのこと以降、場所もなくなり、長い時間ではなくても少しの間だけでも腰を下ろして一呼吸する場所があればと思う。→(対応)1Fエントランスコーナー、2F情報コーナーにベンチを設置し、腰を下ろす場所を確保した。 ・以前のように予約の時に支払い可能を希望します。→(対応)コロナ対応の関係で支払いが出来なかったが、支払いを可能にした。 ③要望 ・洋式トイレを更に増やしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

- ・毎月25日の「しらかた楽市」やクリスマス・マーケットなどを開催し、周辺地域の賑わい創出に貢献している。
- ・夜間や日祝の予約・出納業務の拡充なども行い利便性をアップした。
- ・おもちゃの広場の横に親子で楽しめる図書コーナー(Book Park)を整備した。

3. 自主事業

総括	・コロナウイルス感染拡大防止の観点から、大規模な音楽関連イベントや高齢者向け事業は実施を見送る一方で、小規模イベントや比較的換気の容易な市民交流広場やスティック屋外スペースを使った「しらかた楽市」やクリスマスマーケットなどのイベントを実施し、市民活動センターの認知度の向上を図った。また、ラボキッチンオープンやインターネット環境を整備することで、スティックの機能強化を図った。
実施状況	・実施できた事業:野菜市(しらかた楽市)、公開講座(大人の寺子屋)、備品貸出(ピアノ、大型スクリーンなど)、食を通じた交流支援事業(ラボキッチン)、インターネット接続サービス ・実施できなかった事業:音楽祭、和やか会、録音・録画

4. 特記事項

民間ならではの工夫として、経費節減及び危機対応力向上のため施設整備業務を順次内製化している。民間ならではの創意工夫が発揮できるような弾力的運用を期待したい。

5. 今年度の目標・課題

備品の一部(机、椅子など)に劣化がみられる。そこで令和3年度はこれら備品の更新に取り組み、利用環境の向上に努める。また、コロナの状況しだいではあるが、中規模程度の会議や集会、できれば学会などの誘致を図り、周辺の商業者への誘客にも取り組みたい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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】 新型コロナウイルスにより亡くなられた方の搬送及び火葬にいて協議を行い早急にマニュアル等を作成したこと。 新型コロナウイルス感染防止対策を協議し、松江市斎場使用に関する取り決めを作成し早急に実施したこと。 火葬予約の公平性を確保されるとともに、柩の迎え入れから収骨まで、使用者の心情に配慮した心のこもった接遇が行われており評価できる。 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、職員が利用する裏方部分は今まで以上の清掃の必要があり。
---	---	--

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症患者のご遺体の火葬業務について、松江市様、市内葬祭業者様と協議を行い、対応マニュアルの作成をいたしました。 新型コロナウイルス感染症対策として以下について実行しました。 ①施設内換気の徹底を図ると共に、窓を開けておく為に和室・廊下・湯沸室に網戸の新規取付を行いました。 ②待合ホールのテーブルについて利用毎の除菌拭きを実施しました。 ③利用者出入口に消毒用のオートディスペンサーの設置、非接触検温器の設置をしました。 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、普通救命講習、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現在、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

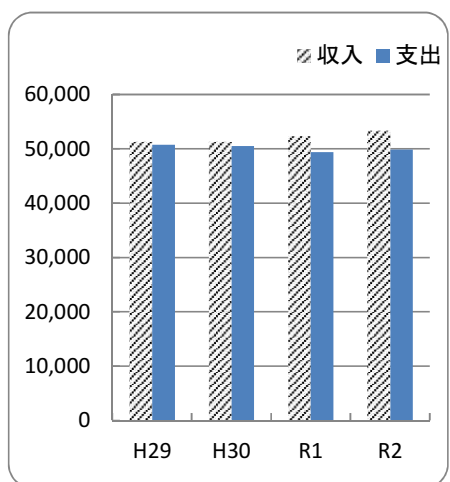
総括	令和2年度の使用件数は2,263件で前年度の2,127件と比べ増加した(前年度比106.4%) なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。
----	---

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H29	H30	R1	R2
施設の収支				
収入	51,302	51,302	52,323	53,352
うち指定管理料	51,300	51,300	52,320	53,350
うち利用料	0	0	0	0
支出	50,740	50,482	49,396	49,841
差引	562	820	2,927	3,511

上記以外の市の収入、支出

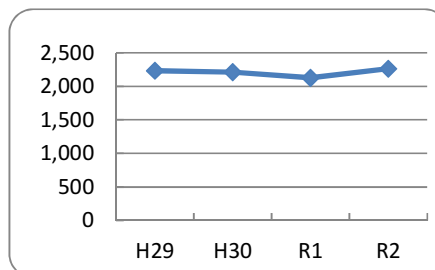
市の収支				
収入(使用料)	30,648	30,405	29,208	30,288
支出	20,068	54,102	4,182	12,974
うち市の修繕費	19,093	47,586	3,608	12,650



(2) 利用者の推移

(件)

H29	H30	R1	R2
2,231	2,210	2,127	2,263



【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	2,263	113.2%	113.2%
アウトカム						
				達成度平均	113.2%	113.2%

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】 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客研修を行った結果、高い評価を頂くことができました。	【達成度の原因・分析】 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務めた。接客研修を行い職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
	①満足している 件(90.7%) ②どちらともいえない 件(7.1%) ③満足していない 件(0.9%)	①良い 職員の方々の丁寧さや親切さは素晴らしいと思いました。この度は誠にありがとうございました。 コロナの影響で人数制限のため少人数でしたが、アルコール消毒など分かりやすい所にあり安心しました。 ②苦情 ③要望 消毒液がうまく出せないときがあった。 ⇒対応済み(オートディスペンサーを入りに設置) トイレ内にカバン置き場がなくて困った。 ⇒カバン置き場の設置を検討中。

(4) 住民サービス向上の事例

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

3. 自主事業

総括	自動販売機2台による飲料販売により、使用者サービスの向上につながっている。 骨壺等物品販売により利便性が向上した。 使用者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251千円の収入があった。

4. 特記事項

新型コロナウイルス感染防止対策及び新型コロナウイルスで亡くなられた方の火葬について協議を重ねた。

5. 今年度の目標・課題

使用者の心情に配慮し、礼儀を尊重し、穏やかで厳粛な式典が営める施設の管理運営を目標とする。
引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策に努めること。
経年劣化に伴う施設の管理、修繕に関して、松江市・指定管理者双方の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2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	S	【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つつ、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行事の内容を工夫することなどにより利用者から高評価を得ている。毎月の避難訓練も様々な災害を想定して実施するなど、来館者が安心して利用できる体制が取られている。
	S	【評価できない、または改善すべき点】 新型コロナウイルス感染症対策のため、4月、5月に休館したことや外出自粛による利用控えなどにより、年間利用者数は対前年比50.8%であった。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務めること。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 コロナ禍で年度初めの計画通りに事業を進めることができなかったが、感染防止対策で制限がある中で換気や消毒を行い、来館者が安心して遊んだり過ごしたりできるように環境を整えた。また、行事では人数を制限したことでゆったりと参加してもらうことができ、保護者同士で会話を楽しんだり、一緒に遊んだりして満足してもらうことができた。要望や来館する子どもの年齢や遊びの様子をみて行事の内容を考えたことで、子どもも保護者も楽しんでもらうことができた。毎月行う避難訓練では、火災や地震、水害など様々な災害を想定して訓練を行った。避難訓練と同時にAEDの勉強やハザードマップを使用した防災訓練などを行うことで、来館者の方に安心して過ごしてもらうことができた。
	S	【評価できない、または改善すべき点】 今年度は新型コロナウイルスが流行したことで休館期間もあり、来館者数が激減している。今年度はHPや口コミで児童館を知り、来館してくれる人が多かったので、引き続き広報活動を行っていきたい。自主事業は新型コロナウイルス感染防止のため開催することができなかった。

2. 施設利用の増減について

総括	令和2年度年間利用者数 9,987人(対前年比50.8%) 新型コロナウイルス感染症対策のため、4月、5月に休館したことや外出自粛による利用控えなどにより、年間利用者数は大幅に減少したが、年度後半は徐々に利用が増加した。 新型コロナウイルス感染症対策として、人数制限を行って行事を実施することで保護者同士の会話を楽しむなど利用者の満足度に繋がった。

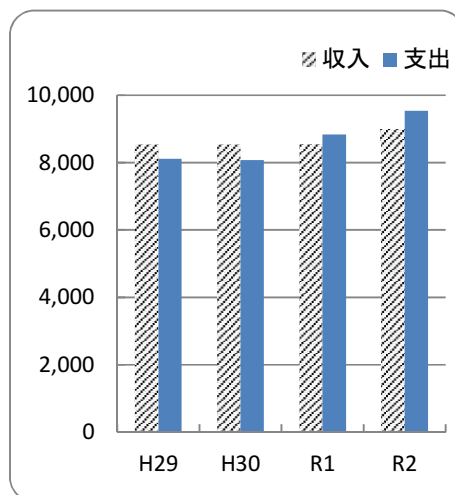
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	8,540	8,539	8,550	8,990
	うち指定管理料	8,254	8,254	8,216	8,790
	うち利用料	286	285	334	200
	支出	8,112	8,076	8,840	9,547
	差引	428	463	△ 290	△ 557

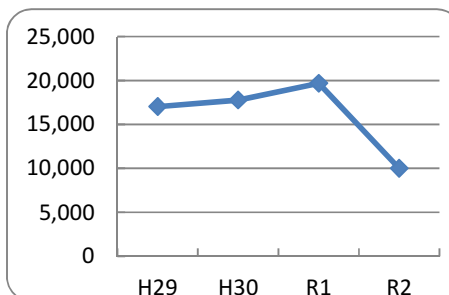
上記以外の市の収入、支出

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



(2) 利用者の推移

	H29	H30	R1	R2
(人)	17,027	17,769	19,677	9,987



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準に対する 達成度 C/A
アウトプット	①延べ利用者数(人／年)	14,700	16,000	9,987	62.4%	67.9%
	②利用者アンケート満足度(%)	70	70	95	135.7%	135.7%
アウトカム	児童福祉及び地域福祉の向上	-	-	-		
				達成度 平均	99.1%	101.8%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取り組みの内容、次期に向けた課題】 子育て支援事業では0歳1歳の乳幼児、児童館活動では低学年の来館が多く、発達や遊びの様子に合わせて行事や活動の内容を考えたことで参加者が増えたと感じている。保護者や小学生と日々の関わりの中で要望を聞き取り、事業に反映することができ、来館者に満足してもらえたのではないかと考える。気軽に足を運ぶことができ、楽しく過ごせる施設として様々な地域の方に知ってもらいたい。	【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対策による休館や、外出自粛による利用控えにより大幅に減少したことから達成度60%台となった。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
133	①満足している 127 件(95.5 %) ②どちらともいえない 6件(4.4 %) ③満足していない 0件(0 %)	①良い 大変満足 ②苦情 なし ③要望 バスケットゴールが欲しい ゲームができるようにしてほしい

(4)住民サービス向上の事例

行事を実施するにあたり、人数を制限したことでゆったりと参加してもらうことができ、保護者同士で会話を楽しんだり、一緒に遊んだりして満足してもらうことにつながった。要望や来館する子どもの年齢や遊びの様子をみて行事の内容を考えたことで、子どもも保護者も楽しんでもらうことができた。

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拡大防止のため中止となった。
実施状況	実施なし。

4. 特記事項

特になし。

5. 今年度の目標・課題

- ・子育て支援事業では、気軽に来館できゆったりと過ごしてもらえるよう施設環境を整える。
- ・来館する乳幼児の月齢や子どもの姿を見ながら行事内容を検討し、利用者の要望に寄り添っていく。
- ・児童館活動では、小中学生の興味や関心を引き出し、意欲的な参加に繋げていく。
- ・異年齢での関わりや集団での活動や遊びの中で、人への思いやりのいい心や、自主性、協調性が育つよう支援していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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

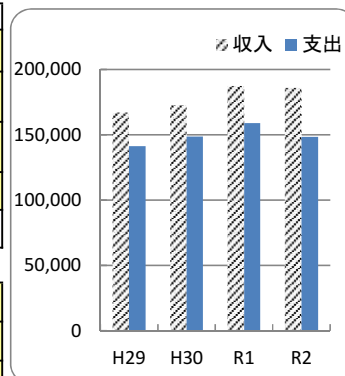
市	A	【優れていると評価した点】 ・新型コロナウイルス感染症のため例年通りの行事や保護者参観ができない中で、動画配信や掲示物等により保護者に子どもの様子を伝えてたこと、保護者不参加でも子どもたちが楽しめるよう内容を工夫して行事を行ったこと、地域住民と連絡取って地域との繋がりが途絶えないようにしていたことが評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ・保護者アンケートにおいて、「不満である」「どちらかといえば不満である」と回答された項目については改善を図っていく必要がある。 ・保護者アンケートの回収率が低かったため、次年度以降はさらに声かけを行い提出を促す必要がある。
	S	【優れていると評価した点】 ・日頃からの保護者との関わりを通して、職員とのコミュニケーションが更にスムーズになってきた。又、保護者の有志の方が数回にわたり率先して草刈りや雪かきなどををして下さり有難かった。 ・大きな事故や怪我無く過ごすことができた。特に、新型コロナウイルス感染症の感染予防や衛生管理に努め、保護者へも度々の注意喚起を呼びかけ協力した頂いた。 ・主要行事の保護者参加は中止とし、ごっこ遊びとして内容を工夫し、動画配信やこまめにクラス便りを配布し保護者の方に喜んで頂いた。 ・障がい児受け入れの最終年度となり、保護者、専門機関との密な連携によりスムーズに就学へとつなげることができた。 ・保護者の方一人一人と日々コミュニケーションを図っている。子育て、家庭、職場の悩みなどを相談される方も多く、できるだけ話を聞き、アドバイスをして信頼関係を深めていったこと。 ・新型コロナ対策をしっかりと行った一年だった。地域交流については安全を第一に考えて実施見合わせた。しかし地域のお年寄りの方とは連絡を取り、コロナが明けたらぜひまた交流をしていきたいと話していること。 ・保護者参加行事はコロナのため見合わせ、安全対策をとりながら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、一年間保育所の運営を理解し協力してくださったので、職員一同感謝の気持ちを持ち職務を全うしたこと。 ・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、特に令和2年度は頻繁に周知徹底を心がけた。今後も、コロナ禍が続くと考えられるので、引き続き職員間の風通しを良くし職員全体が同じ方向、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】 ・外部への研修参加が難しくなってきたので、リモート研修や内部研修を積極的に取り入れていきたい。 ・修繕してもすぐに別の箇所の修繕が発生するなど、安全保育の為に施設内外の整備について市役所に相談しながら今後も整備する必要があると感じている。

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

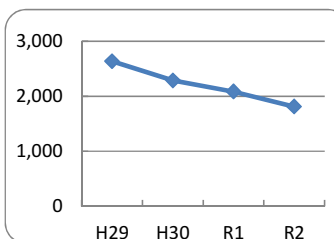
項目\年度		(千円)			
		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	166,946	172,668	187,215	185,739
	うち指定管理料	162,242	168,228	182,066	181,082
	うち利用料	349	345	276	82
	支出	141,250	148,651	158,982	148,191
	差引	25,696	24,017	28,233	37,548
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	584	5,694	986	362
	うち市の修繕費	584	5,694	986	362



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
2,637	2,288	2,084	1,810



※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	97	138.6%	138.6%
	美保関東保育所利用者満足度(%)モニタリング数:利用者の60%以上	70	70	89	127.1%	127.1%
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	57		
				達成度平均	132.9%	132.9%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【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】 ・全職員で保護者の特性を周知し、個々に応じた対応の仕方で行育て支援を行うことができた。その中で、コロナ禍により日々の子どもの様子が見えなく不安を強く感じておられる方には、個別に面談する機会を設けることで安心して子育てをしていただけたようにした。 ・保育内容についてホームページや掲示でこまめに伝えることで、親子のコミュニケーションがとれてきたとの意見もいただいた。 ・新型コロナの感染拡大のため、東保育所では徹底的な感染対策を保護者の皆さんと共に一年間行ってきた。社会全体の感染状況の悪化により、子ども達の安全を守るためにはどうしたらよいのかということ、を、頻繁に保護者の皆さんに問いかけて協力をいただきながら保育を進めた。保育所側の真摯な気持ちや取り組みを、保護者の皆さんがしっかりと理解して下ったからこそ、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。 ・コロナは一年では収まらず今後も続くと考えられる。子育ての一番の相談役として、これからも職員一同が保護者の皆さんに寄り添って保育を進めていきたいと思っている。 ・みつき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】 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「お子様が園でケガをしたり、病気になったりした場合の、園の対応の仕方」、「施設・設備や生活場面での衛生管理のあり方」、「お子様への給食・離乳食・アレルギー食やおやつ」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 50世帯中 41世帯 美保関東 39世帯中 24世帯	①満足 西:80.7%、東:64.6% ②どちらかといえば満足 西:16.7%、東:24.5% ③どちらかといえば不満 西:1.8%、東:6.1% ④不満 西:0.2%、東:2.4% ⑤わからない 西:0.6%、東:2.4%	

(4)住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

総括	新型コロナウイルス感染症の影響で、園の行事に保護者や地域住民が参加することができない中でも、子どもたちが楽しめるよう内容を工夫して行事を行ったことが評価できる。
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

新型コロナウイルス対策も考慮し、今年度も引き続き安心安全な保育を行っていく。
--

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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

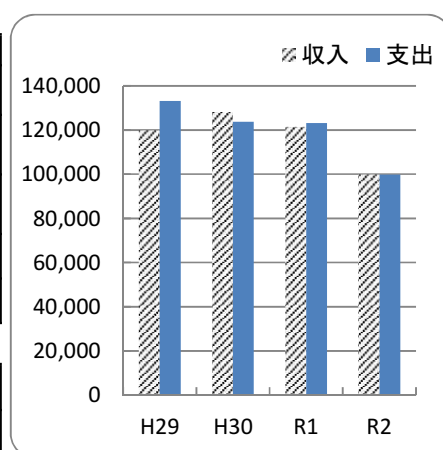
市	A	【優れていると評価した点】 コロナウイルスの感染拡大防止に向けて迅速かつ柔軟に対応し、適切な施設管理を行った。また、イベントや自主事業も感染対策が可能なもので適切に実施した。 【評価できない、または改善すべき点】 イベントや企画展を周知するためには、PRのための時間を十分にとることや、チラシ・ポスターの配布先の選定を適切に行うことなどが必要であり、効果的な広報やPRを行うためにいっそうの工夫が必要である。
	A	【優れていると評価した点】 本年は職員を1人増やして事務所を7人体制にし、事務や施設維持の迅速処理を心掛けた。広報も本紙紙面を中心に、企画展に対応した記事特集や広報資料を提供し他メディアに対してもニュース化を図った。接遇面もアンケートでは良い評価をもらっている。危機管理面も避難経路の確認を全員で確認したり、消火訓練も行い、経験を積んだ。 【評価できない、または改善すべき点】 収支の赤字は電気料金の積算と実態の乖離にある。節電に努力しているが、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。仮に電気料金が仕様書どおりの額なら、広報などを圧迫することなく、概ね指定管理料の範疇、計画に収まる執行、運営ができています。また、電気料金の積算との差額をすべて指定管理者が負うべきものなのか疑問を抱かざるを得ない。イベントや自主事業は新型コロナの影響で実施できないものも多かったが、対策を取りながらできるものを選び、実施した。開館して10年経過し設備機器の経年劣化が目立ち、修繕費もオーバーした。

2. 施設利用の増減について

総括	【松江歴史館】
	入館者は72,485人(前年度比39%)、観覧者数は28,094人(前年度比52%)であり、前年度を大きく下回った。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月10日午後から5月31日まで臨時休館した。営業再開後も外出自粛により入館者・観覧者数ともに低迷した。各種イベント等も中止したため、新型コロナウイルス感染症が施設利用の減少に大きく影響した。
	【松江ホーランエンヤ伝承館】
	入館者数は4,372人(前年度比30%)であった。松江歴史館と同様に、4月10日午後から5月31日まで臨時休館した。営業再開後も外出自粛が大きく影響した。

(1) 収支状況の推移

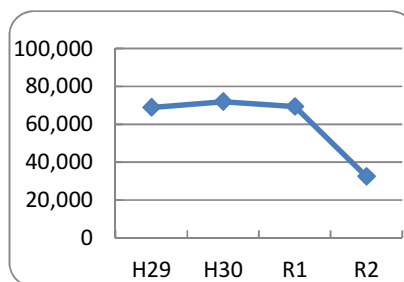
項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	119,889	127,951	121,379	99,868
	うち指定管理料	77,757	77,757	78,197	78,586
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	133,159	123,765	123,110	99,968
差引		△ 13,270	4,186	△ 1,731	△ 100
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	12,790	16,263	14,487	6,810
	支出	22,799	21,631	19,743	19,277
	うち市の修繕費	12,676	4,676	4,991	3,058



(2) 利用者の推移

(人)

H29	H30	R1	R2
68,848	71,920	69,365	32,466



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 達成度 C/B	基準値に対する 達成度 C/A
アウトプット	歴史館入館者数(年間)	200,000	200,000	72,485	36.2%	36.2%
	同観覧者数(同)	70,000	70,000	28,094	40.1%	40.1%
	伝承館入館者数(同)	14,000	14,000	4,372	31.2%	31.2%
	歴史館観覧料収入(同)	19,000,000	19,000,000	6,046,576	31.8%	31.8%
	伝承館入館料収入(同)	200,000	200,000	107,320	53.7%	53.7%
	モニタリング(満足度)	70	70	90	128.3%	128.3%
アウトカム	モニタリングでの肯定的回答割合(%)			90		
				達成度 平均	53.6%	53.6%

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】 歴史館・伝承館とも新型コロナウイルスによる自粛で運営への影響が大きかった。イベントなど誘客については制限があるなかでも、できるだけ実施する方向で臨んだ。最後の自主事業企画「光で遊ぶ道具たち」では、展示室のパネル配置や体験コーナーの設置、照明を使った演出など初めての試みを行い、今後の展示方法の可能性を提案することができた。	【達成度の原因・分析】 コロナウイルスの感染拡大防止で休館や自主事業の企画展の中止など運営への影響が大きかった。

(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
755件	①満足している 678件(90%) ②どちらともいえない 74件(9.9%) ③満足していない 3件(0.1%)	①良い スタッフの丁寧な対応がうれしかった。常設展示は面白かった。 ②苦情 常設展示の順路が分かりにくかった。 ③要望 伝承館の映像のピントがあってなくて見にくい。改善を。

(4)住民サービス向上の事例

開館10周年に合わせ、前年度は実施を見送った両館の無料開放を実施(3月13日、14日)した。一方、縁日など子供向けのものや、無料コンサートなどはコロナ対策で開催できなかった。

3. 自主事業

総括	喫茶「きはる」、ミュージアムショップは、コロナの影響で客足は落ち、喫茶の席数のほか人員減、営業時間短縮で対応したが減収減益。自主事業の企画展「光で遊ぶ道具たち」は有料で実施した。
実施状況	喫茶「きはる」、ミュージアムショップ「縁雫」の運営▽企画展「カラーアニメーションの源流 光で遊ぶ道具たち」を有料で開催(2月21日～3月21日)。観覧者1,676人▽企画展関連「錦影絵と落語会」を県民会館と共催で開催。また、地元ボランティアによる影絵劇を歴史館企画展示室で4回実施▽小学生生活弁士無声映画上映▽千体不動尊お守り製作販売など

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で県外からの観光客が減少している状況からも、市民へのアピールが一層必要である。展示の案内等、各種広報を充実し、入館者数・観覧者数の確保に努めたい。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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%という良い結果であった。 ○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。 【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。引き続き感染症予防対策をしっかりと行いながら、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】 ・コロナ禍の中で、県内の小中高等学校が再開された5月下旬から、定期的新規・更新の受付けを松江市様と協議し、確実に実施完了しました。 ・コロナ感染予防対策は、利用者・スタッフの安全第一を考え「受付窓口にアクリルパーテーションの設置」、「ソーシャルディスタンス、消毒の励行・スタッフ全員マスクの着用」を実施しました。(継続中) ・東駐輪場に続き、西駐輪場スタッフ体制を見直し、4月から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。 ・東西駐輪場のセコムセキュリティ設備の老朽化に伴い、非接触型セコムカードに変更し、問題なく運用しています。 ・東西駐輪場内及び管理室を含めた照明機器を全て「LED照明」の取替えしました。 明るく更に安心安全な駐輪場となりました。 ・利用者から好評をいただいている「電動空気入れ」の修繕を行い、サービス向上を図っています。 ・東西駐輪場とも危険な箇所を優先に修繕を行いました。 ・自転車ラックに付着したホコリによる汚れや窓枠等のくもの巣、床面の汚れをプロのクリーンスタッフによ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】 ・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、改善対応が難しい点があることから、更に最新の状況を調査把握し、検討を進めていく必要があると考えます。

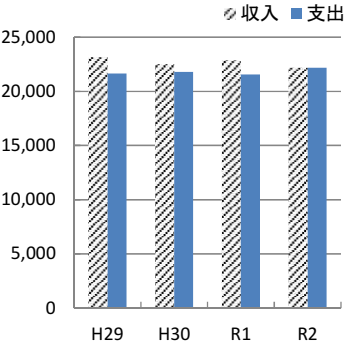
2. 施設利用の増減について

総括	○駐輪場利用者数及び利用収入については、対前年度と比較すると共に減少している。 コロナ禍における学校の休校、利用者の外出自粛が原因と考えられる。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		(千円)			
		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	23,156	22,506	22,851	22,183
	うち指定管理料	15,438	15,331	15,293	17,051
	うち利用料	7,718	7,175	7,558	5,132
	支出	21,657	21,797	21,571	22,183
	差引	1,499	709	1,280	0
上記以外の市の収入、支出					
市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	0	0	0	0
	うち市の修繕費	0	0	0	0

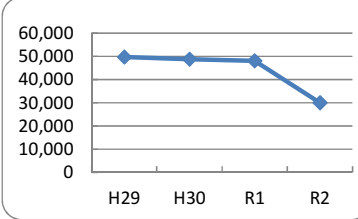
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(件)

H29	H30	R1	R2
49,740	48,793	48,090	29,993



【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	29,993	64.4%	65.2%
	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	87.8%	104.0%

	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】 ・対前年度18,097名の減(38%減)という結果でした。これはコロナ禍による影響:学校の休校・市民の外出自粛・各種イベントの中止が原因と考えます。 ・昨年末3月から休校となっていた中・高等学校が5月に再開されたことから、学校定期の更新手続きの促進を図り、利用者数確保を図りました。 ・また、コロナ感染予防対策のひとつとして「手指消毒液の設置」、「ソーシャルディスタンス」、「スタッフのマスク着用」を実施し、安心安全な環境を確保しました。 ・利用者満足度は、東西駐輪場全体では「良い74%」、「普通・特になし26%」という結果になり、満足度100%に達成しました。 ・昨年度に続き、利用者からのクレーム「お客様対応」について「ゼロ」となり改善が図れました。 これには、東西駐輪場のスタッフ体制の見直し(弊社直接雇用)を実施した結果「明るいあいさつ」、「お客様目線での対応」また、コロナ禍であることから「ソーシャルディスタンス」の励行も成果に結びついたと考えます。 ・施設の利便性について ①東西駐輪場内及び管理室を含めた照明機器全てをLED照明に取替え、更に②自転車ラック、場内のホコリ除去のためのスポット清掃 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。	【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。 ○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	主な意見
53	①満足している 39件(74%) ②どちらともいえない 14件(26%) ③満足していない 0件(%)	①良い ・スタッフの対応は親切・丁寧で良い ・スタッフの皆さんが明るい挨拶をしてくれて気持ちがいい ・いつからTWのスタッフさんになったのか分かりませんが、前より良い ・ユニフォームはスタッフの方だと一目瞭然に分かり良いと思う ・駐輪しやすいし、駐輪区画も分かり易い ・電動空気入れは定期的に利用させてもらっている ・盗難もないし、良いと思う ②苦情 なし ③要望 ・自転車ラックが使いにくいところがあるので改善してほしい、頭を打つ ・24時間出し入れができると嬉しい ・テルサのジム利用もシャミネ・一畑利用者と同様に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

○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、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

○数年前からの課題である「自転車ラックに一部撤去」の検討
 ○「テルサジム利用者への3時間無料サービス」への対応

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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・環境美化活動などを実施し、河川及び施設の美化に努め、年間を通じての施設内における事故や苦情等のトラブルもなかった。 【評価できない、または改善すべき点】 - 施設が老朽化していることから、設備の不具合による事故等を防止するため、更なる点検と必要に応じた修繕を求める。
	A	【優れていると評価した点】 - 安全を第一に適切な施設管理ができた。 - 海底清掃を実施し、水域施設の安全を保つことができた。 - 航路を確保する為、サービス桟橋にオイルフェンスを設置し、漂流物の侵入を防ぐことができた。 - 契約者以外の同船者のマナー(駐車、水道利用等)については、「契約者優先」とし秩序を保つことができた。 【評価できない、または改善すべき点】 - 浮き桟橋のポールが破損している箇所があり、今後、修繕を行う予定。

2. 施設利用の増減について

総括	施設利用については、微減しているものの現段階においては良好であり、黒字で推移している。また、施設の維持に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。 今後は新規利用者の獲得が課題となる。
----	--

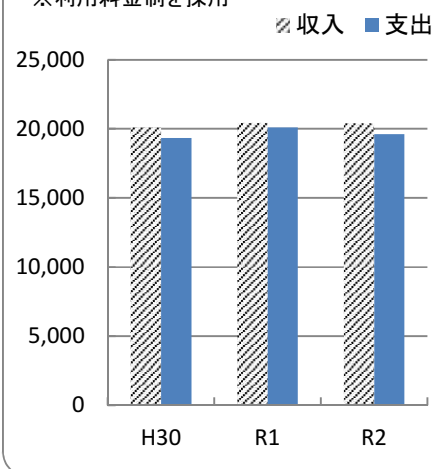
(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	19,827	20,094	20,417	20,401
	うち指定管理料	18,667	19,119	19,449	19,441
	うち利用料	—	—	—	—
	支出	19,015	19,342	20,095	19,614
差引		812	752	322	787

上記以外の市の収入、支出

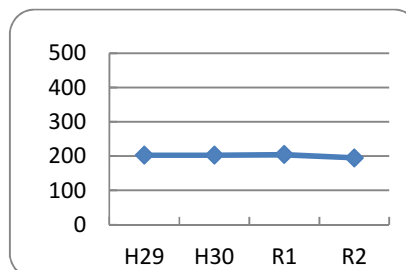
市の収支	収入(使用料)	22,845	22,849	22,271	22,191
	支出	1,160	975	1,000	960
	うち市の修繕費	0	0	0	0

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(人)			
H29	H30	R1	R2
203	203	204	195



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

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

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

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

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する 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	93	103.3%	103.3%
	使用者アンケート	70	70	91	130.0%	130.0%
アウトカム						
				達成度 平均	116.7%	116.7%

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】 ・新規契約者の拡大に努めていきたい。 ・アンケート調査の結果を踏まえ、意見・要望に応えられるように努めたい。 ・引き続き佐陀川の巡回パトロールを定期的の実施していく。	【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に取り組んでいく。 ・使用者アンケートにおいても目標を上回っていることから、今後も広く意見・要望を集約し、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
23	①満足している 11件(49%) ②どちらともいえない 10件(42%) ③満足していない 2件(9%)	①良い ・特になし ②苦情 ・桟橋の鳥類等(カモ)の糞をどうにかしてほしい。 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。 ・施設内の駐車について、契約者を優先にしてほしい。

(4)住民サービス向上の事例

特になし

3. 自主事業

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。 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2年度売上:267,340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。 ・利用者数はほぼ横ばいだが、R1からR2にかけて微減が確認できることから、今後は利用者の拡大が一つの目標となる。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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】 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】 施設設備の老朽化が進んでいる箇所もあるため、引き続き点検を行い早期発見に努めること。
---	---	---

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対策の緊急事態宣言による閉館(4月11日から6月10日まで、工芸体験、民話体験は、全て中止)等の影響により、利用の低迷が続いた上、工芸館の大規模改修のため12月から3月までの利用制限があった。このような状況の中、感染拡大防止策を講じて、屋外の森を利用したイベントや、民話館での語りのイベント、丘のクラフト展などを随時行い、利用促進を図ることができた。また、HPの刷新を図り、工芸館のリニューアルに合わせて、新たな魅力を発信できた。 【評価できない、または改善すべき点】 民話館の映像機器の更新が今後の課題である。
-------	---	---

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65.4%と減少した。 [民話館前年度比 64.8%、工芸館前年度比 64.7%] ・利用料収入は、全体で76.7%と減少した。 [民話館前年度比 57.8%、工芸館前年度比 92.9%] ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数、利用料収入ともに減少した。
----	--	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

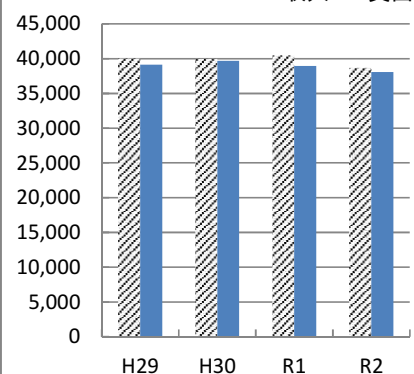
項目\年度	H29	H30	R1	R2
収入	40,046	39,963	40,466	38,663
うち指定管理料	39,648	39,636	40,135	38,409
うち利用料	398	327	331	254
支出	39,149	39,679	38,968	38,079
差引	897	284	1,498	584

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	7,888	4,085	21,347	70,972
	うち市の修繕費	7,834	3,977	20,130	1,582

※利用料金制を採用

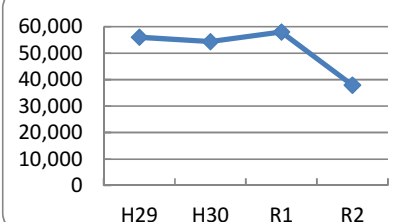
収入 支出



(2) 利用者の推移

(人)

	H29	H30	R1	R2
	56,051	54,418	58,014	37,954



【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	32,476	65.0%	65.8%
	②モニタリングにおける 顧客満足度(%)	70	70	89	127.1%	127.1%
	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	実施	実施	—	—
	④新緑祭り(5月実施) (人)	2,500	4,000	中止	—	—
	⑤夏祭り(7月実施) (人)	2,500	4,000	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 定の割合(%) ・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	71		
				達成度 平均	96.0%	96.5%

	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】 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、大規模なイベントは中止となったが、丘のクラフト展については、予防対策を講じて、開催することができた。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、引き続き松江市と協議していく必要がある。また、民話の番組がマーブルテレビで放映されているので、民話への関心が高まるよう十分にPRしていきたい。 自然の森については、島根県の水と緑の事業や、国の助成金を利用し、市民が憩う森作りと、森の活用を継続していく。	【達成度の原因・分析】 新型コロナウイルス感染症の影響による休館や、イベントの中止により目標を達成できなかったと考えられるが、感染防止策を講じた上でのイベント実施や、工房に同居する工芸作家、民話館の語り部と連携を取りながら運営に取り組んでいる点が、施設利用者の満足度につながっていると考えられる。

(3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
28	①満足している 25件(89%) ②満足していない 2件(7%) ③未記入 1件(4%)	①良い ・陶芸体験をして楽しかった。 ・森の道端に栗やどんぐりがたくさんあって拾いました。 ②苦情 ・なし ③要望 ・なし

(4)住民サービス向上の事例

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	・新型コロナウイルス感染症の影響により大規模なイベント等が中止になったが、民話館での語りのイベントや自然の森を活かしたイベント等、小規模なものを回数を増やす形で実施し工夫して取り組んだ。 ・季節のイベント等では施設利用者だけでなく、周辺住民とも協力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回の出雲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、新そばまつり、すずめの市、森のプレーパーク、森の学校、丘のクラフト塾、夏の森まつり

4. 特記事項

特になし

5. 今年度の目標・課題

令和2年度に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した。今年度は改修した施設を活かして、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、取り組む必要がある。