

## 令和元年度指定管理者評価調書

施設所管課	総務企画部政策企画課公共交通対策室
-------	-------------------

施設名称	江刺ターミナルプラザ	施設所在地	江刺地域
指定管理者名	岩手県交通株式会社	公募・非公募の別	非公募
指定期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日（1年間）	新規・継続の別	継続
施設設置目的	バス利用者の利便性を確保するとともに快適な市民生活を実現するため、江刺バスセンター及びイベント広場からなる江刺ターミナルプラザを設置する。	指定管理料の有無	有
施設概要	ターミナルプラザ 鉄骨造2階建（蔵風造）延床面積568.71㎡ 1階：市民ラウンジ、インフォメーション、会議室、事務室、トイレ 2階：多目的ホール イベント広場550㎡ 駐車場31台 駐輪場	指定管理料の区分	指定管理料＋利用料金

### 1 施設の利用状況

利用状況	施設名	H28利用実績(人)	H29利用実績(人)	H30利用実績(人)	R1利用実績(人)	前年対比(%)	評価
	多目的ホール		1,558	1,496	1,102	1,870	
会議室		1,029	1,011	1,343	1,253	93.3	
	(計)	2,587	2,507	2,445	3,123	127.7	
〔利用者の増減理由〕 多目的ホール、会議室とも近隣商業施設の開店準備に向けた地元説明等で活用されたほか、指定管理者が関係団体等へ施設利用の周知に努めた結果、新規利用者が増加した。ただし、年明け以降はコロナウイルスの影響で通常利用者が減少した。							

### 2 経費等の状況

事業収支 (単位：円)	R1年度指定管理者収支				市の収支				
	項目	公の施設分	自主事業分	計	R1年度決算額		市直営決算(H22年度)		
					歳入	歳出	歳入	歳出	
収入	指定管理料	8,009,000	0	8,009,000	使用料	42,840	使用料	545,059	
	利用料金	327,835	0	327,835	賃貸料	0	賃貸料	0	
	自主事業	0	2,528	2,528	その他	0	その他	0	
	雑収入	200,806	0	200,806					
	計	8,537,641	2,528	8,540,169	計(A)	42,840	計(A)	545,059	
	支出	人件費	3,276,449	0	3,276,449	指定管理料	8,009,000	人件費	434,480
		需用費	2,104,681	0	2,104,681	委託料	0	委託料	3,009,493
		役務費	93,725	0	93,725	需用費	0	需用費	41,338
		委託料	2,887,573	0	2,887,573	その他	0	その他	25,520
		使用料・賃借料	100,800	0	100,800	計(B)	8,009,000	計(B)	3,510,831
租税公課		0	0	0	支出(B-A)	7,966,160	支出(B-A)	2,965,772	
その他諸費		8,140	0	8,140	維持修繕費	106,700	維持修繕費	2,725,896	
計		8,471,368	0	8,471,368	備品購入費	0	備品購入費	0	
損益	66,273	2,528	68,801	計(C)	106,700	計(C)	2,725,896		
				支出(B+C-A)	8,072,860	支出(B+C-A)	5,691,668		

職員配置	常勤職員	1人	市の正職員	0.5人
	非常勤職員	3人	市の臨時・非常勤職員	人

利用料金実績 (単位：円)	利用料金算定額	減免対象額	実収入額
	378,375	50,540	327,835

指定管理者人件費率	人件費(賃金等) / 指定管理者事業支出	38.7%	R1年度指定管理者損益	68,801円	評価
-----------	----------------------	-------	-------------	---------	----

利用者一人当たりの指定管理料	指定管理料 / 利用者数	2,564.5円	事業目的に適合しない支出等の有無	なし	3
----------------	--------------	----------	------------------	----	---

行革効果	〔指定管理による行革効果〕		〔行革効果額〕		△ 5,000,388円	評価	
	本施設は、市のバス交通計画において江刺地域の要と位置付けられ、定期券販売、県交通路線との乗換えなどバス利用者に欠かせない。市の事務負担軽減やバス事業者が指定管理者である利点があり、効果は認められる。 なお、行革効果額の大幅マイナスは、令和元年度から人件費算定を増加したこと、直営当時の経費算定と現状の置かれた条件が大幅に異なることが原因であり、単純比較できないものとする。		〔行革効果額の積算根拠〕			3	
				R1	H30		比較
			直営支出額	2,965,772	2,965,772		0
			市支出額	7,966,160	5,504,182		2,461,978
効果額	△ 5,000,388	△ 2,538,410	△ 2,461,978				

3 事業の実施状況

区分	目標（協定内容・指定管理者提案）	実施	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
本市指定事業	施設の開館・使用時間に関する業務 使用許可に関する業務 施設の維持・管理に関する業務 使用料の徴収に関する業務ほか仕様書に定める業務	○		3
自主事業	なし		利用者からの要望を受ける形で、昨年まで実施していた「ミニ産直コーナー」を実施	

4 指定管理者業務の実施状況

区分	目標（協定内容・仕様等）	実施状況	目標未達成の理由等	判定	評価
① 施設の維持管理	施設全般の維持管理	建築物各部位の保守・点検	市の指示を待たず、施設管理者が積極的に状況をまとめて改善提案が行われている。	○	4
	機械・電気設備の保守点検	運転監視、定期的な保守・点検	同上	○	
	清掃業務	日常清掃、定期清掃、特別清掃	委託事業者により清潔に保たれている。	○	
	水道光熱費・燃料費の使用	環境負荷の抑制による省資源・省エネルギー	過剰な冷暖房とならないよう室温の上下限を設定し、こまめに調整している。	○	
	損害保険の加入	協定書の保険に加入	建物損害保険に加入している。	○	
	敷地環境の整備	敷地内植栽の保護、育成、処分等の管理	敷地内の草刈りや枝打ち等が適時に行われている。	○	
② サービスの向上	利用者の公平性	使用許可及び減免の適切な執行、利用者の公平性の確保	適正に対応している。	○	4
	広報やHPなどPR活動の実施	定期的・効果的な広報宣伝	施設内の掲示板のほか、関係団体への利用促進などに取り組んでいる。	○	
	利用申込み等の受付体制の確保	利用者の快適利用、円滑な施設運営	交替制で常時窓口職員が確保されている。	○	
	利用者からの苦情に対する対応	苦情等への適切な対応	軽微な苦情や要望でも積極的に対応している。	○	
	利用者増加策の実施	イベントの企画や自主事業の実施	令和31年度では実施できなかった、バス交通計画と連携した取組を検討している。	○	
	施設利用状況の定期報告	利用状況の定期報告	四半期ごとの定期報告のほか、随時報告も積極的で、市との情報共有に努めている。	○	
③ 危機管理対策	個人情報の保護	個人情報の適切な保護	社内の個人情報保護規定に従って対応している。	○	3
	消防設備の管理及び点検の実施	消防設備の定期点検の実施	専門業者により実施されている。	○	
	警備業務の実施（機械警備含む）	秩序・規律保持、犯罪防止、災害防止及び利用者の安全確保	夜間の機械警備を含め、必ず人員により管理された体制になっている。	○	
	事故発生時の対応体制の確保	速やかな措置と市など関係機関への通報	事故発生時の社内、市への通報手順が定められている。	○	
	災害緊急時連絡網・マニュアル整備	災害発生時の対応マニュアルの整備	非常時の社内、市、関係機関への連絡体制や役割分担が定められている。	○	
	避難（救助）訓練の実施	避難訓練の実施	令和元年12月、2年3月に実施	○	

5 利用者評価

利用者評価	利用者アンケート	実施の有無	有	評価
		調査内容	常時、「お客様の声」記入用紙を施設内に備え置き、利用者の要望や意見の把握に努めている。また、利用者からの苦情等については、窓口、電話、書面などで随時受け付けている。	
	調査結果	窓口対応や施設改善など軽微な意見や苦情は、即日改善策を実施した。解決に時間を要するような苦情等はなかった。		
	要望・苦情等	良好とする評価 特になし		
	苦情・改善要望等	(口頭要望) ・市民ラウンジのテレビを大型の見やすいものにしてほしい。 ・多目的ホールに冷房を設置してほしい。 ・軽食や新聞を置いてほしい。		
				3

6 総合評価

	評価区分	評価	総合評価
総合評価	1 施設の利用状況	4	<h1>3</h1>
	2 経費等の状況 (指定管理者損益等)	3	
	2 経費等の状況 (行革効果)	3	
	3 事業の実施状況	3	
	4 業務の実施状況	4	
	①施設の維持管理	4	
	②サービスの向上	4	
	③危機管理対策	3	
	5 利用者評価	3	
評価理由	指定管理者の現地管理者が退職し、あらたな管理者となったが、利用者へのサービスや指定管理業務を積極的に改善しようと努力している実績が各所に見え、項目ごとの評価は前年度より良化した。利用者評価についても、要望に応えられていないのは市の責任で対応すべき部分がほとんどである。ただし、人件費を適正な方向で見直したことで、行革効果という観点に限って見ればマイナスと評価されても仕方がない面があり、総合評価3とした。		

7 改善事項等

	前年度からの改善事項	実施状況	次年度に向けての改善事項
取り組み・改善案等 (施設所管課)	バス交通計画の見直しと連動し、より効果的な施設の管理方法を検討する。	令和2年度内に、さらなる施設の有効活用、行革効果増進の方向での見直しを検討しており、関係者との協議を進めていくこととしている。	協議相手の意思次第ではあるが、令和4年当初までには管理方法の見直しを実施したい。