

令和2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	評価者職氏名	室長 千葉 学	評価日	令和3年7月9日
-------	-------------------	--------	---------	-----	----------

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	令和2年4月1日～令和3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	H29利用実績(人)	H30利用実績(人)	R1利用実績(人)	R2利用実績(人)	前年対比(%)	評価
	多目的ホール		1,496	1,102	1,870	623	
会議室		1,011	1,343	1,253	680	54.3	
	(計)	2,507	2,445	3,123	1,303	41.7	
〔利用者の増減理由〕							
新型インフルエンザ特措法に基づく緊急事態宣言により、令和2年5月の1か月間、貸室を休止したほか、定期利用団体の利用控えにより、著しい減少となった。							

2 経費等の状況

事業収支 (単位：円)	R2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	R2年度決算額		市直営決算(H22年度)			
収入	指定管理料	8,009,000		8,009,000	歳入	使用料	40,730	使用料	545,059	
	利用料金	166,665		166,665		賃貸料		賃貸料	0	
	自主事業		2,570	2,570		その他		その他	0	
	雑収入	163,201		163,201						
	計	8,338,866	2,570	8,341,436		計(A)	40,730	計(A)	545,059	
	支出	人件費	3,318,169		3,318,169	歳出 ※経常的	指定管理料	8,009,000	人件費	434,480
		需用費	1,930,452		1,930,452		委託料		委託料	3,009,493
		役務費	203,040		203,040		需用費		需用費	41,338
		委託料	2,872,960		2,872,960		その他		その他	25,520
		使用料・賃借料	94,119		94,119		計(B)	8,009,000	計(B)	3,510,831
租税公課		0		0	支出(B-A)		7,968,270	支出(B-A)	2,965,772	
その他諸費		5,060		5,060	歳出 ※臨時的		維持修繕費	300,400	維持修繕費	2,725,896
計		8,423,800	0	8,423,800			備品購入費		備品購入費	0
損益	△ 84,934	2,570	△ 82,364	計(C)	300,400	計(C)	2,725,896			
				支出(B+C-A)	8,268,670	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

指定管理者人件費率	人件費(賃金等) / 指定管理者事業支出	39.4 %	R2年度指定管理者損益	△ 82,364 円	評価
	利用者一人当たりの指定管理料 / 利用者数	6,146.6 円	事業目的に適合しない支出等の有無	なし	

利用者一人当たりの指定管理料	6,146.6 円	事業目的に適合しない支出等の有無	なし	2
----------------	-----------	------------------	----	---

行革効果	〔指定管理による行革効果〕			〔行革効果額〕 △ 5,002,498 円			評価
	〔行革効果額の積算根拠〕						
		R2	R1	比較			
	直営支出額	2,965,772	2,965,772	0			
市支出額	7,968,270	7,966,160	2,110				
効果額	△ 5,002,498	△ 5,000,388	△ 2,110				

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	○		4
自主事業	なし		・ミニ産直販売コーナーの設置 ・花プランターへの市民のメッセージ募集 ・米里人首町～路線バスで行く「自然と歴史探訪の旅」を共催 ・絵画サークル「まちなか」展	

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	室温をこまめに調整し、電気の使用量を減少させている。	○	
	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	市営バスを活用した自主事業を検討し、共催とはなったが初めて実現した。	○	
	施設利用状況の定期報告	利用状況の定期報告	西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2年12月17日に実施	○	

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。「お客様の声」については、解決に時間を要する、あるいは困難な内容については、市担当課や指定管理者が回答を作成して掲示した。		
	要望・苦情等	特になし		
	苦情・改善要望等		<ul style="list-style-type: none"> ・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
1 施設の利用状況	3	<h1>3</h1>
2 経費等の状況 (指定管理者損益等)	2	
2 経費等の状況 (行革効果)	3	
3 事業の実施状況	4	
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	<p>前年度から引き続き、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姿勢が各所に見えた。特にバスを活用した自主事業を検討し、当初は指定管理者が主催し、地区振興会と協力して小学生等が参加するイベントの準備に取り掛かっていたが、新型コロナの県内での感染拡大によって、最終的には規模を縮小した既存のイベントとの共催となった経緯がある。施設の設置目的に沿った効果的な自主事業は初めてであり、指定管理者の努力や業務の実施状況は一定の評価をしている。</p> <p>ただし、これまでと同様、比較の条件が大きく異なるとはいえ、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やむを得ない面があり、総合評価3とした。</p>	

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)	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。	現在の施設を効果的に活用する観点から、令和3年度から観光物産振興機能を併せ持つ複合化を実施することとなった。	複合化したとはいえ、設備面での対応が不十分であり、初年度は指定管理者との意思疎通を十分図りながら、まずは安定した施設運営となる基礎を作る年度としたい。