

令和3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 及川政典	評価日	令和4年6月27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	一般社団法人奥州市観光物産協会	公募・非公募の別	非公募
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日（3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の向上、交流人口の拡大及び観光物産の振興を図るため、地域公共交通の拠点及び観光物産資源を活用した情報発信の拠点として、江刺バスセンター及びイベント広場から成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	H30利用実績(人)	R1利用実績(人)	R2利用実績(人)	R3利用実績(人)	前年対比(%)	評価
	多目的ホール		1,102	1,870	623	3	
会議室		1,343	1,253	680	330	48.5	
	(計)	2,445	3,123	1,303	333	25.6	
〔利用者の増減理由〕							
新型コロナウイルス感染拡大による岩手県緊急事態宣言発出に伴い令和3年8月16日～9月19日、令和4年1月29日～2月28日の約2カ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)	R3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	R3年度決算額		市直営決算(H22年度)		
収入	指定管理料	11,960,000		11,960,000	使用料	72,455	使用料	545,059	
	利用料金	21,300		21,300	賃貸料		賃貸料	0	
	自主事業			0	歳入		その他	0	
	雑収入	237,469		237,469					
	計	12,218,769	0	12,218,769	計(A)	72,455	計(A)	545,059	
	支出	人件費	4,272,573		4,272,573	指定管理料	11,960,000	人件費	4,344,801
		需用費	2,250,248		2,250,248	委託料		委託料	3,009,493
		役務費	229,266		229,266	需用費		需用費	41,338
		委託料	4,124,799		4,124,799	※経常的 その他		その他	25,520
		使用料・賃借料	120,988		120,988	計(B)	11,960,000	計(B)	7,421,152
		租税公課	1,107,812		1,107,812	支出(B-A)	11,887,545	支出(B-A)	6,876,093
		その他諸費	195,275		195,275	歳出 維持修繕費	856,900	維持修繕費	2,725,896
		計	12,300,961	0	12,300,961	※臨時的 備品購入費	121,594	備品購入費	
					委託料	350,680			
計	12,300,961	0	12,300,961	計(C)	1,329,174	計(C)	2,725,896		
損益	△ 82,192	0	△ 82,192	支出(B+C-A)	13,216,719	支出(B+C-A)	9,601,989		

職員配置	常勤職員	1人	市の正職員	0.5人
	非常勤職員	5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	34.7%	R3年度指定管理者損益	△ 82,192円	評価
	利用者一人当たりの指定管理料/利用者数	35,915.9円	事業目的に適合しない支出等の有無	なし	

行革効果	〔指定管理による行革効果〕			〔行革効果額〕			評価
	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る。また、令和2年度末に江刺観光物産センター（R2委託料4,282千円）を廃止、その機能を移設し、複合化を図ったことで職員数の増となったものであり、効果額として単純評価はできないことから3の評価とした			△ 5,011,452円			
	〔行革効果額の積算根拠〕						
	直営支出額	6,876,093	6,876,093	比較	0		
	市支出額	11,887,545	7,968,270	3,919,275		3	
効果額	△ 5,011,452	△ 1,092,177	△ 3,919,275				

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	江刺地域内のまつり、イベント関連の企画展 市観光写真コンクール受賞作品展示 バス利用促進事業	△	江刺基句まつり写真展の実施 新型コロナウイルス感染症拡大及び岩手県緊急事態宣言発出等により、事業を自粛した	

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	市の指示を待たずに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、広報誌「えさし夢プラザだより」等により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	交代制で常時、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	計画していた自主事業のうち一部しか実施できなかった。	△ 新型コロナウイルス感染症の影響があったため	
	施設利用状況の定期報告	利用状況の定期報告	毎月の定期報告のほか、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	個人情報保護に関する法律及び市個人情報保護条例の規定に則り、適正に対応している。	○	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	事故発生時の協会内、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	非常時の協会内、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3年12月14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」に対しては、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。		
	良好とする評価	特になし		
要望・苦情等	苦情・改善要望等	・施設発着の市営バス路線に関するもの		
	3			

6 総合評価

総合評価	評価区分	評価	総合評価
	1 施設の利用状況	3	
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	<p>令和3年度から他施設廃止により観光物産振興機能も付加した施設となった。施設の設置目的に沿った自主事業は、新型コロナウイルスの第5波、6波により実施を見送らざるを得ない状況となった。一方、従前から軽飲食を望む利用者の声に対しては、物産販売によりニーズに応え、また、「えさし夢プラザ」目当ての利用客が、バス運行を目にしてバス利用に繋がったケースもあり、徐々に相乗効果が表れてきている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響を受けながらも施設機能の複合化により利用者拡大が見受けられるが、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もあり、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)	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。	令和3年度は、指定管理者の変更に加えて、観光物産振興機能が付加されたこともあり、模索しながらの一年間であった。密に意思疎通を図った結果、少しずつ安定した施設運営が行われるようになっていく。	コロナの影響により、観光振興としての情報発信・自主事業実施は不足していた。感染状況を踏まえうえで事業実施に取り組んでいきたい。