

(様式3) 指定管理者の管理運営状況調書

## 指定管理者の管理運営状況調書

所管課	産業振興課、都市整備課
検証対象期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 7 月 31 日

### 1 指定概要

施設概要	名 称	矢吹町コミュニティプラザ 矢吹町営駐車場	該当する番号に○をつけて下さい	
	所在地	矢吹町中町 235 番地 4 他	施設類型	目的・機能
			I 事業実施 型	1 観光施設
				2 スポーツ・レクリ エーション施設
				③ 生活便利施設
II 施設管理 型	4 文化施設			
	5 社会教育施設			
	⑥ コミュニティ施設			
7 社会福祉施設				
設置目的	町民の交流と町民サービスの向上			
	名 称	まちづくり団体 豊夢基地		
指定管理者	所在地	矢吹町中町 191		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティプラザの管理、運営、使用許可、利用料金の徴収に関すること</li> <li>・駐車場の維持管理、利用料金収納業務、使用許可、利用状況について適時事態を把握し、管理上必要な指導または警告を行うこと</li> </ul>			
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日			
指定管理選考委員会等の設置の有無	有 (名称: ) ・ ⑦ 無			

### 2 管理運営実績

	目標 (計画)	実績	要因・原因分析
施設の設置目的の達成状況	町民の交流と町民サービスの向上	駐車場定期券販売、駐車管理システム不具合早期対応 (都市整備課)	一部課題は見られるが、総じて町民とのコミュニケーションが取れており良好です。
利用者の満足度	安心・安全な施設	定期的な維持管理が行われており、概ね満足である。	駅利用者の苦情はほとんどありません。

収支状況	収入 H27 予算 11,868,000 円	収入 H27 決算 12,376,563 円	H27 収入増減額 508,563 円
	支出 H27 予算 11,868,000 円	支出 H27 決算 11,747,745 円	増減理由：駐車場利用収入の増、削減努力による施設清掃・消耗品等支出の減
	収入 H28 予算 11,868,000 円	収入 H28 決算 13,087,475 円	H28 収入増減額 1,219,475 円
	支出 H28 予算 11,868,000 円	支出 H28 決算 12,598,799 円	増減理由：駐車場利用収入の増、削減努力による水道光熱水費等支出の減

### 3 管理運営状況等の検証 111111

検証項目	検証細項目	指定管理者の自己検証	所管課の検証
I 運営方針、 管理能力	1 平等利用の確保	<p>①設置目的、管理運営方針に沿った管理運営 駅構内に案内板を設置するなど利用者の利便性向上、サービス向上に努めました。また、平成 27 年 6 月から「やぶき観光案内所」が開所し、施設利用者の交流促進並び矢吹町の情報発信の拠点として運用することができました。</p> <p>②平等・公平なサービス提供 コミュニティプラザ及び町営駐車場について、利用者に平等・公平にサービスの提供を行っています。</p> <p>③使用許可、使用料（利用料金）減免の適格性 【西口タクシープール】 （有）矢吹タクシー 2 台 【東口タクシープール】 （有）矢吹タクシー 4 台 の使用許可。</p> <p>④自主事業における適正利用 ・自由通路において「家族にがおえ展」を毎年商工会青年部が実施しました。 ・東側イベント広場では、やぶき夏祭りの実施や、各月継続的なイベントを実施しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね良好です。</li> <li>観光案内所と連携し、町民の交流の場として、展示企画等を開催しています。</li> <li>駅構内の治安についても問題ありません。</li> <li>これまで年に一度の割合で放置自転車撤去業務を実施してきましたが、依然として放置自転車が多い状況です。また、利用者の一部が駐輪場以外の場所に止めることから歩行者の通行に支障が出ており、利用者に対する指導が必要であると考えます。</li> </ul>
	2 管理運営体制	<p>①管理運営組織、従業員の勤務体制・配置</p> <p>管理責任者 1 名 9:00～17:00 町民サービスコーナー</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの質を高めるため、定期的に接遇等の研修を行う必要があります。</li> <li>休日・夜間の緊急体制（連絡、対応）ができており、駅利用者の安全安心が保たれています。</li> <li>現在、豊夢基地では駅指定管理と観光案</li> </ul>

		<p>3名雇用 常時1名体制 月曜～金曜 8:00～18:00 まで (8:00～13:00、13:00～18:00 の 2交代制)</p> <p>(やぶき観光案内所) 平日2名 土日2名体制 8:30～17:30 まで</p> <p>②従業員に対する研修 特に行っていません。</p> <p>③外部委託の状況 【清掃・駐輪場管理業務】 シルバー人材センター 【消防設備業務】 ㈲矢吹防災センター 【機械警備】 ㈲福島総合警備保障 【電気工作物保安全管理】 東北電気保安協会 【除雪】 ㈲平成工業 【駐車場管理業務】 ㈲サミエル</p>	<p>内所の業務を受託しており、今後は業務の効率化を図りながら経費の削減を図る必要があります。</p> <p>・外部委託については問題ありません。</p>
	3 法令遵守等	<p>①協定、業務に係る関係法令の遵守 行政と連携を取り法令の遵守に努めています。</p> <p>②労働法令の遵守 労働基準法の遵守</p>	問題ありません。
II 施設維持 管理	1 利用者対応	<p>①接遇の状況 利用者に対して適切な対応を心がけています。</p> <p>②苦情・要望への対応について 施設での苦情や対象事案に対しては丁寧な対応をしています。 行政とは随時、あるいは定例的に協議しています。</p> <p>③トラブルの未然防止及び発生時の対策について 行政・JRとは迅速に対応できるよう常に連携を取っています。</p>	<p>・関係機関が連携し、適切な対応が図られています。</p> <p>・駅利用者（主に高校生）への迷惑行為についても改善が図られています。</p> <p>・平成28年度には駅利用者に対してアンケート調査を行い、改善できる点について改善を行いました。</p> <p>回答者 155名 改善点 案内標識の設置 公衆電話の設置 駅構内の明るさ改善 掃除の徹底 未改善点 トイレの洋式化</p>
	2 地域貢献	<p>①地域団体・住民との連携、地域貢献 活動方針に町の活性化を掲げているように各種団体や商工会など地域と連携し啓発活動を行って</p>	<p>・観光案内所と連携し地域貢献がなされています。</p>

		ます。また、観光案内所や駅通路においては展示会等を開催するなど、町民の文化芸術活動の支援を行っています。	
	3 環境問題への取組み	①環境保全に対する取組 アメシロ駆除、定期的な除草作業	除草作業に遅れが見られます。
	4 防災対策及び緊急時の対応	①防災対策及び緊急時の対応 地震や大雪の際に、JR及び行政と連絡を取り、非常においても迅速に対応できています。  ②法に定められた訓練の実施 消防計画に基づき、総合訓練を年1回実施しました。また、避難訓練については、豊夢基地及びJRとの調整がつかず部分訓練1回の実施でした。	いつ起こるか分からない災害（地震、暴風）から利用者を守るためにも、日頃から訓練を定期的に行う必要があります。
	5 個人情報保護及び情報公開	定期券購入申し込みや自転車所有者調書等個人情報については、書庫に保管するなど適正に管理しています。	問題ありません。
III 利用者に対するサービス向上	1 サービスの提供内容	①サービス向上の取組 笑顔の挨拶と迅速な対応を徹底し、利便性と利用促進及び快適性の向上などに取り組みました。  ②利用促進の取組（工夫改善、自主事業等） 観光案内所と連携し、自主事業の一層の充実を図り町民が気軽に立ち寄れるくつろぎの場所を提供することができました。 今後も利用者増を図るため斬新な企画立案を図るとともに、自分たちの足で各施設・各企業、各団体等を訪問して誘客を図りたいと考えます。  ③業務ごとの要求水準・事業計画に対する実施内容 ・駐輪場管理に関する業務 放置自転車対策が急務  ④業務の工夫改善や指示事項への対応 利用者の安全が第一であり、指示事項についても迅速に対応しています。	概ね良好です。ただし、放置自転車の撤去を含め、清掃については今後とも徹底し、景観に配慮する必要があります。また、矢吹駅は、矢吹の顔として、引き続き、来町者への情報発信を行う必要があります。

		<p>⑤施設、設備の維持管理 施設の老朽化に伴い設備の事故発生が懸念されます。事故を未然に防止するためにも、引き続き適切な保守点検を行います。</p>	
IV 管理運営に関する収支計画	1 管理費用の執行状況	<p>①経理処理 経理システムを導入し適正な経理事務を行っています。収支も連続して黒字を達成しています。</p> <p>②収支の状況 コミュニティルームは観光案内所として運営しているので収入はありません。 町営駐車場に関しては、未来くるやぶきの利用客が多く利用料金が増加しました。</p> <p>③経費節減及び収支向上の方策 経費縮減のため、エコアクションに準じて、ゴミ減量化や売店照明のLED化など、省エネ対策を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理事務について特に問題ありません。平成28年度には監査委員による現地監査、また、平成29年度には決算審査を行いました。特に指摘事項はありませんでした。</li> <li>・駐車場料金については、周辺駐車場業者や近隣町村の状況を踏まえ、値下げの検討が必要と思われます。</li> <li>・日頃から経費削減への取り組みが認められますが、削減には限度があるため、収入を増やす方法を検討するものとします。</li> </ul>
V 総合検証	1 総合検証	<p>①アピールポイント (成果目標の達成状況等) ・駅利用者へのアンケートを行い、その結果に基づいてサービス向上の取り組みを行いました。 ・防犯面においては、巡回を徹底し注意を喚起することで若者が駅通路内にたむろしている状況がなくなり、軽犯罪数も減少しました。 ・施設の管理については、利用者の満足度を高め、適正かつ迅速に対応することができました。</p> <p>②特に改善すべき課題 ・施設老朽化に伴い今後も設備の故障が予想されるため、修繕費の増額が必要です。 ・3年間の実績を踏まえ、管理責任者の人件費は一日分で見する必要があります。(現在4時間) ・従業員の士気を高め、更なる住民サービスの向上を図るため、インセンティブの対応(一部増収分の手当て支給等)の対応を望みます。</p> <p>③指定管理業務の 指定期間の適正年数 基本協定期間：3年 適正年数：3年</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理について、概ね良好です。</li> <li>・現在駅では、若者が駅構内でたむろしている状況が見られないため、利用者の利便性向上や快適な施設づくり、軽犯罪の減少、犯罪の温床を断つ意味でも大きな貢献をされています。</li> <li>・また、豊夢基地では駅利用者のサービス向上の一環として「矢吹駅利用者アンケート」を実施し、予算の範囲内で改善できるものは改善する取り組みを行っています。</li> <li>・矢吹駅は、1日2,000人以上の人が利用する施設であり、町の顔として、情報発信や観光客受け入れなど、引き続き、観光案内所と連携を強化し、サービス向上、施設の利活用推進を図る必要があります。</li> <li>・有料駐車場については、特に苦情も無くスムーズに運営されています。特に定期利用者は駅売店で定期券を購入できるため、住民サービスの向上に寄与しています。</li> </ul>

二次検証	施設所管課	導入効果	施設の管理及び管理体制が適切であり、導入効果が大きく表れています。 また、観光案内所との連携が出来ており、利用者のサービス向上、駅利用者の増加に貢献しています。
		今後の管理形態	今後も同様の管理形態が望ましいですが、更なる改善策として、来年度には観光案内所の業務委託と駅指定管理を一本化することで、業務の効率化と経費の削減、これまで以上の住民サービスの向上が期待できます。
		その他	矢吹駅利用者の増、観光案内所の利用者増を図るためには、各種イベントを定期的で開催するなど、指定管理者の企画力、調整力、発信力が求められます。指定管理者のモチベーションを高め、指定管理の効果を最大限発揮するためには、一定の成果に対するインセンティブの対応が必要と考えます。 また、平成 30 年度選定方法は公募が適当だと考えます。
	企画総務課	導入効果	A：適正である。
		今後の管理形態	指定管理
		その他	平成 30 年度選定方法 公募 協定期間：3 年間