

(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
検証対象期間	平成30年4月1日～令和2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	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	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 生活利便施設
設置目的	町民及び駅利用者の交流と町民サービスの向上	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	
指定管理者	名称	株式会社 R		
	所在地	矢吹町新町 207 番地 1		
指定管理業務の内容	・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業務 ・観光客等への案内業務及び町内の情報発信に関する業務			
指定期間	平成30年4月1日から令和3年3月31日まで			
指定管理選考委員会等の設置の有無	⑥ (名称: 矢吹町コミュニティプラザ及び矢吹町当駐車場指定管理者選定委員会) 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	町民及び駅利用者の交流と町民サービスの向上	①観光案内所利用者数 H30 19,971人 H31 20,742人 R2(4~6月) 1,937人 ②駅売店利用者数 H30 16,479人 H31 15,230人	H31年度は町内の地域団体とのコラボ企画を多数開催したことにより、結果として観光案内所の利用者数は増加しましたが、新型コロナウイルス感染症の流行による駅利用者の減少や外出

		R2 (4~6月) 1,946人 ③イベント開催回数 H30 14回 H31 12回 R2 (4~6月) 6回 (※) ※ドライブスルー含む	自粛の影響を受け、H31年度第4四半期から令和2年6月にかけて観光案内所、駅売店ともに利用者数がスローダウンしました。 また、年間計画にあるイベントについて、中止や延期の判断をしました。
利用者の満足度	安心・安全で快適な施設	外部委託による定期的な清掃のほか、鳥の糞害対策など予防的な維持管理に努めています。	コスト意識を持った対応を心掛けていると思料されますが、排水管など設備の不具合の対応が不慣れであり、修繕まで時間を要したことがありました。
収支状況	①H30 予算 収入 21,329,000円 支出 21,329,000円 ②H31 予算 収入 21,499,000円 支出 21,499,000円	①H30 決算 収入 22,007,837円 支出 21,760,032円 ②H31 決算 収入 22,053,126円 支出 22,028,848円	①H30 業務利益 247,805円 収入 678,837円 増収 支出 431,032円 支出増 ②H31 業務利益 24,278円 収入 554,126円 増収 支出 529,848円 支出増 原因分析：①、②ともに駐車場利用料収入の増加並びに光熱水費や清掃委託料等の通常維持管理コストの削減努力の成果と思料されます。

3 管理運営状況等の検証

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	①設置目的、管理運営方針に沿った管理運営 矢吹町民と来町者等の交流の場として、安心、安全に利用できるよう努めています。 観光案内所と売店は、スタッフの接客対応やディスプレイなどに工夫を	・概ね良好です。 ・観光案内所内には町の特産品や名産品が展示され、町内企業の特設スペースもあり、矢吹町を分かり易く紹介している点が高く評価できます。 ・案内所の賑やかな雰囲気を作るため

		<p>して、明るい雰囲気づくりに努めています。 広場や自由通路などは、交流施設としてイベントなどの利用促進に努めています。</p> <p>②平等・公平なサービス提供 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・東口あわせて6台のタクシーが待機所として利用し適正に運用しています。</p> <p>④自主事業における最適利用 観光案内所や広場・自由通路などを使用して年間数度の自主事業を開催し、適正に利用しています。</p>	<p>とはいえ、所内への私物の持込みや展示があり、指定管理業務に不要な行為が見受けられるため、改善を要します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の清掃活動や見回りパトロールを定期的実施しており、適切に管理されています。 ・利用者の満足度調査が未実施であるので、改善するよう指示しました。 ・使用の許可、使用料の徴収について適正に遂行されています。 ・案内所内のコミュニティスペースや自由通路、西口広場など、各イベントに合わせて適正に利用されています。
	<p>2 管理運営体制</p>	<p>①管理運営組織、従業員の勤務体制・配置 総括責任者 1名 案内所スタッフ 3名 売店スタッフ 2名 計6名で業務に従事しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やぶき観光案内所 常時2名体制（平日・休日） 8：30～17：30 ・駅売店 常時1名体制（平日のみ） 8：00～18：00（17：30 閉店） ・イベント等開催日は随時増員 <p>②従業員に対する研修 特に行っていませんが、スタッフ同士の情報交換に努め、利用者に不便をきたさないよう努力しています。</p> <p>③町への報告・連絡体制 月例報告のほか、随時、町に報告しています。</p> <p>④外部委託の状況 【清掃業務】 シルバー人材センター 【消防設備業務】 ㈩矢吹防災センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね良好です。 ・総括責任者をはじめ、指示系統や連絡体制が整っており、案内所と売店には専属のスタッフを配置するなど、役割が明確になっています。 ・「指定管理者が自前のできることはやる」の方針でコスト意識を持った管理、運営がなされています。 ・従業員研修等を開催し、多様化する業務に対応できる知識の習得と接遇の質の向上を図ることが求められます。 ・月例報告については、来所者数や売上げの集計等を細かくまとめていますが、イベントの実施に関する事前協議を行わないまま計画を進める傾向にあるので、改善を要します。 ・外部委託については、適正に実施されています。

		【機械警備】 (株)福島総合警備保障 【電気工作物保安管理】 東北電気保安協会	
	3 法令遵守等	①協定、業務に係る関係法令の遵守 協定書・条例等の遵守に努めています。 ②労務法令の遵守 労務士等の指導のもと、関係法令の遵守に努めています。	・遵守されています。
II 施設維持 管理	1 利用者対応	① 接遇の状況 利用者に対して、分かりやすい対応に努めています。 ②苦情・要望への対応について 即時対応に努め、即時対応できない件については、理由を丁寧に説明し、理解してもらうよう努めています。 ③トラブルの未然防止及び発生時の対策について 常に管理施設を見回り、トラブルの元の発見に努めています。トラブル発生時には、即時、総括責任者に連絡し迅速な対応を心掛けています。	・概ね良好です。 ・関係機関が連携し、適切な対応が図られています。 ・スタッフの丁寧な対応により、特段、苦情等は寄せられておりません。 ・トラブル防止のため、巡回を実施していますが、排水管など設備の不具合の対応が不慣れであり、修繕まで時間を要したことで利用者に不便をかけた事案がありました。
	2 地域貢献	①地域団体・住民との連携、地域貢献 商工会・自治会等、各種団体の事業に協力するとともに、自主事業に協力してもらう事により、連携を深めることに努めている。	・非常に良好です。 ・新型コロナウイルス感染症の流行によって落ち込んだ町内飲食店の救済として、やぶきめしのドライブスルーを企画するなど、地域密着・地域貢献への努力が感じられます。
	3 環境問題への取り組み	① 環境保全に対する取組 施設周辺の環境整備に努めています。 ・アメシロ駆除 ・除草作業	・概ね良好です。
	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 JR及び行政と連携を図り、迅速に対応する事に努めています。 ②法に定められた訓練の実施 消防署と相談して、適切に対応します。	・不良のため、以下の3点について早急に改善を要します。 ①消防法の規定を遵守し、定められた回数を必ず実施する。 ②避難経路図を見やすい場所に掲示する。 ③防火管理者は常駐する者を選任する。
	5 個人情報保護及び情報公開	定期券購入申込等の個人情報について、書庫に保管するなど適正に管理しています。	・良好です。

<p>III 利用者に対するサービス向上</p>	<p>1 サービスの提供内容</p>	<p>①サービス向上の取組 サービス向上の第一は、スタッフの接客対応であるとして、分かりやすく親切な対応に努めています。</p> <p>②利用促進の取組（工夫改善、自主事業等） 自主事業の更なる充実を図りながら、各種団体等のイベント利用の促進に努めています。</p> <p>③業務ごとの要求水準・事業計画に対する実施内容 ・販売店に関する業務について、町内の特産品を販売するなど、品ぞろえを工夫して利用者の増加を図っています。</p> <p>④業務の工夫改善や指示事項への対応 日頃から業務の工夫改善に努め、指示事項については迅速に対応する事に努めています。</p> <p>⑤施設、設備の維持管理 施設の老朽化に伴い修繕が必要な箇所が多数みられますが、行政と協議して、必要な部分から対応しています。</p>	<p>・良好です。</p> <p>・年間を通して地域団体等と連携した賑わいのあるイベントを開催していることや初めての企画にチャレンジしている点は高く評価できますが、関係団体や町との事前協議・調整が不十分であることが多々あるため、改善を要します。</p> <p>・駅構内における鳥獣の糞害対策について、町側が根本的な改善を図る予算を捻出できないため、指定管理者側で薬剤の塗布などの応急措置を行っていますが、現状は指定管理の範囲を超えているので、早々に予算措置を講じる必要があります。</p> <p>・施設の老朽化による雨漏り対策や照明のLED化について、計画的な修繕を行う必要があります。</p>
<p>IV 管理運営に関する収支計画</p>	<p>1 管理費用の執行状況</p>	<p>①経理処理 適正な経理事務により処理されています。</p> <p>②収支状況 予算の計画的な執行により適正な収支となっています。</p> <p>③経費節減及び収支向上の方策 節減できるものを見極め、効率的に対応しています。</p>	<p>・良好です。</p>
<p>V 総合検証</p>	<p>1 総合検証</p>	<p>①アピールポイント （成果目標の達成状況等） 施設の管理運営については、適正に維持管理することができました。交流の場としては、観光案内所の認知度も上がり、利用者数も増加しています。</p> <p>②特に改善すべき問題 施設利用者を増やし、地域の賑わい創出を図るために、町内各種団体によるイベント利用を促進したいと考えています。</p>	<p>施設管理に関しては、指定管理者が自らできることは委託せずに実施しており、経費・コストの削減意識を持って業務を遂行していると思料されません。</p> <p>自主事業に関しては、年間を通して地域団体等と連携した賑わいのあるイベントを開催していることや初めての企画にチャレンジしている点が高く評価できます。</p> <p>情報発信に関しては、ほぼ毎日、やぶき観光案内所ホームページ及び町ホ</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>	<p>ホームページに町内のトピックスや四季折々の町の情景を掲載するなど、多大な労力を使い町のPRに貢献していることが窺えます。 また、インスタグラムなどの新たなツールを活用した情報発信に努めるなど、これまでできなかった分野を開拓している点が高く評価できます。</p> <p>一方で、避難訓練・防災訓練を実施しておらず、火災時の経路や指示系統が不明確であること及び所内のレジスター付近に防犯用カラーボール等が配置されていないことから、防災・防犯意識が不十分であると見受けられます。</p>
二次検証	施設所管課	導入効果	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な自主事業の開催や、SNS等の更新をほぼ毎日行うなど、町の魅力を発信しており、多くの利用者がある点は非常に高く評価でき、観光案内業務としての導入効果は高いと考えられます。 駅庁舎の管理については、日々の清掃や見回りは適切に行われていましたが、施設の修繕や防災対策において不慣れな面が見受けられました。施設の老朽化による雨漏りなど、指定管理者の対応では根本的な改善が難しい点に関しては、町による予算措置等の計画的な対策が必要と考えられます。
		今後の管理形態	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度を継続します。 指定管理期間は3年が適当です。
		その他	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度選定方法は「公募」が適当と考えます。
	企画総務課	導入効果	A：適正である。
		今後の管理形態	指定管理者制度
		その他	令和3年度選定方法：公募 協定期間：3年間