

(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	都市整備課
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	矢吹駅東口第一駐車場	該当する番号に○をつけて下さい	
	所在地	矢吹町小松7番地5	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	駐車場定期券販売、駐車管理システム不具合早期対応	接遇にも問題なく、町民とのコミュニケーションが取れており良好である。
利用者の満足度	安心・安全で快適な施設	駐車場保守の委託により、定期的な維持管理が行われており、概ね満足である	駐車場ゲートの不具合にも早急な対応がなされており、良好である。

収支状況	①H30 予算 収入 21,329,000 円 支出 21,329,000 円	①H30 決算 収入 22,007,837 円 支出 21,760,032 円	①H30 業務利益 247,805 円 収入 678,837 円 支出 431,032 円
	②H31 予算 収入 21,499,000 円 支出 21,499,000 円	②H31 決算 収入 22,053,126 円 支出 22,028,848 円	②H31 業務利益 24,278 円 収入 554,126 円 支出 529,848 円 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	<p>①設置目的、管理運営方針に沿った管理運営 自動車で来場する矢吹駅施設利用者が安全・安心に利用できるよう努めている。</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>・概ね良好です。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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>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>	<p>・概ね良好です。</p> <p>・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。駐車場ゲートの操作について、総括責任者以外の</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 ・販売店 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 (株)サミエルに保守点検を委託</p>	<p>スタッフも対応できるよう指示しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・外部委託については、適正に実施されています。
	3 法令遵守等	<p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・遵守されています。
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、分かりやすい対応に努めています。</p> <p>②苦情・要望への対応について 即時対応に努めています。</p> <p>③トラブルの未然防止及び発生時の対策について 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・機器のトラブルに対し、迅速な対応がなされています。
	2 地域貢献	<p>地域団体・住民との連携、地域貢献特になし</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・良好です
	3 環境問題への取り組み	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・良好です
	4 防災対策及び緊急時の対応	<p>① 防災対策及び緊急時の対応 未来くる矢吹と連携を図り、対応する事に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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

		② 法に定められた訓練の実施 特になし	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。 駅コミュニティプラザと同様に実施すること。
	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。
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 料金設定など随時検討し、サービス向上に努めている ②利用促進の取組（工夫改善、自主事業等） 料金設定など随時検討し、サービス向上に努めている ③業務ごとの要求水準・事業計画に対する実施内容 ・特になし ④ 業務の工夫改善や指示事項への対応 特になし ⑤ 施設、設備の維持管理 草刈など定期的に行っている	・良好です。 ・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。 ・草が伸びる前の草刈作業を指示しました。
IV 管理運営に関する 収支 計画	1 管理費用の 執行状況	①経理処理 適正な経理事務により処理されています。 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。 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。	・良好です。
V 総合検証	1 総合検証	①アピールポイント （成果目標の達成状況等） 売上目標は毎年達成している。 ② 特に改善すべき問題 機会が老朽化しているので、細かなトラブルが発生する。取り換えも検討したい。 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	・通常の利用者の他、自主事業の実施による売り上げを確保しており、高く評価できます。

二次検証	施設所管課	導入効果	施設の管理が適切に行っており、導入効果が表れております。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おります。しかしながら、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。
		今後の管理形態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理制度を継続します。 ・ 指定管理期間は3年が適当です。
		その他	
	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