

## 指定管理者の管理運営状況調書

所管課	商工観光課
検証対象期間	令和 3 年 4 月 1 日～令和 5 年 7 月 28 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
	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	3 生活利便施設
4 文化施設				
指定管理者	名 称	まちおこしサークル「わ」		
	所在地	矢吹町中町 235 番地 4		
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業務</li> <li>・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</li> </ul>			
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日			
指定管理選考委員会等 の設置の有無	○(名称: 矢吹町コミュニティプラザ及び矢吹町営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 R3 約 9,000 人 R4 15,179 人 R5 (4～6 月) 1,937 人 ②駅売店利用者数 R3 12,016 人 R4 11,804 人 R5 (4～6 月) 1,946 人 ③イベント開催回数 R3 5 回 R4 17 回 R5 (4～6 月) 6 回	指定管理開始当初から 新型コロナウイルス感 染症が流行しており、駅 利用者が減少している 状況でしたが、継続的な イベントの開催や SNS 等での情報発信効果も あり、平常時まで回復し つつあります。

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、施設の補修など維持管理に努めています。	
収支状況	<p>①R3 予算</p> <p>収入 20,429,000 円</p> <p>支出 20,429,000 円</p> <p>②R4 予算</p> <p>収入 20,429,000 円</p> <p>支出 20,429,000 円</p>	<p>①R3 決算</p> <p>収入 19,634,619 円</p> <p>支出 19,577,245 円</p> <p>②R4 決算</p> <p>収入 22,018,893 円</p> <p>支出 20,630,779 円</p>	<p>①R3 業務利益 57,374 円</p> <p>収入 794,381 円 減収</p> <p>支出 851,755 円 支出減</p> <p>②R4 業務利益 1,388,114 円</p> <p>収入 1,589,893 円 増収</p> <p>支出 201,779 円 支出増</p> <p>原因分析：①では、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が伸びませんでしたが、②では、収入が大幅に増加しており、イベントの継続開催や維持管理コストの削減努力の成果と史料されます。</p>

### 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	自己評価	所管課の検証	所管課評価
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 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</p>	5	<p>・概ね良好です。</p> <p>・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。</p> <p>・施設内の清掃活動や見回りパトロールを定期的に行っており、適切に管理されています。</p> <p>・利用者の満足度調査は以前実施していたこともあったようだが、最近では実施していないとのことなので、実施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>	5

		<p>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>・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 4名 売店スタッフ 2名 計7名で業務に従事しています。</p> <p>・やぶき観光案内所 常時2名体制（平日・休日） 8：30～17：15</p> <p>・駅売店 常時1名体制（平日のみ） 8：00～18：00</p> <p>・イベント等開催日は随時増員</p> <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 【機械警備】 ㈱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</p>	4	<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。</p> <p>・「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。</p> <p>・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。</p> <p>・外部委託については、適正に実施されています。</p>	4
	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>	4	<p>・遵守されています。</p>	4
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、即時対応</p>	4	<p>・概ね良好です。</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>・スタッフの丁寧な対応により、特段、苦情等は寄せられ</p>	4

		<p>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。</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>		<p>ていません。</p> <p>・トラブル防止のため、常に巡回が行われています。トラブル発生時の連絡体制も整えられています。</p>	
	2 地域貢献	<p>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ます。</p>	5	<p>・非常に良好です。</p> <p>・町内団体や飲食店と連携し、矢吹駅で実施するイベント「ハッピーサンデー」を開催しています。現在では毎月第2日曜日に開催。町の定番イベントとして定着しており、町の賑わい創出へ貢献しています。</p>	5
	3 環境問題への取り組み	<p>①環境保全に対する取り組み 施設周辺の環境整備に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アメシロ駆除</li> <li>・除草作業</li> </ul>	5	<p>・非常に良好です。</p>	5
	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 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。</p> <p>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。</p>	4	<p>・以下の2点の改善を要します。</p> <p>①防災訓練を実施する。 ②避難経路図を施設内の見やすい場所に複数掲示する。</p>	3
	5 個人情報保護及び情報公開	<p>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。</p>	4	<p>・良好です。</p>	4
III 利用者に対するサービス向上	1 サービスの提供内容	<p>①サービス向上の取り組み 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利用促進の取り組み（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 ・駅売店に関する業務について、町内の特産品を販売</p>	5	<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。</p>	5

		<p>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個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>・駅構内における鳥獣の糞害や雨漏りについて、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などについて、計画的な修繕を行う必要があります。</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 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>	4	・良好です。	4
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) 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>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：5年</p>	合計 44/50 点	<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われます。</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継続的に開催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。</p> <p>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から防災意識が不十分であると見受けられます。</p>	合計 43/50 点

二次検証	施設所管課	導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、多くの利用者がい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。</li> <li>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、鳥獣の糞害や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。</li> </ul>	
		今後の管理形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者制度を継続します。</li> <li>指定管理期間は5年が適当です。</li> </ul>	
		その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度選定方法は「公募」が適当と考えます。</li> </ul>	
	企画・デジタル推進課	導入効果	適正であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務水準以上(50～46点) 90%を超える</li> <li>業務水準を上回る(45～41点) 80%を超える</li> <li>概ね業務水準(40～30点) 60%以上</li> <li>業務水準を下回る(29点以下) 60%未満</li> </ul>
		今後の管理形態	指定管理者制度	
		その他	令和6年度選定方法：公募 指定管理期間：5年	