指定管理施設の管理運営評価表(評価対象年度:令和4年度)

担当部署名	産業文化部 商工政策課
評価対象期間	令和 4年 4月 1日 ～ 令和 5年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	0 円

※市への納付金 1,462,320円

1.施設の概要等

施設の概要	名　称	中心市街地活性化複合施設(カリヨンプラザ・カリヨンパーキング)
	所 在 地	松阪市日野町788番地
	設置目的	松阪市中心市街地活性化複合施設は中心商店街ゾーンの中心に位置し、市民活動の振興、市内商工業の振興、地域経済の活性化を一層促進するとともに、中心市街地における道路交通の円滑化を行う。
	設備の概要	カリヨンプラザ:敷地面積　948.316㎡建築面積　632.811 ㎡延床面積　1759.942 ㎡:1階床面積566.090 ㎡、2階床面積605.451 ㎡、3階床面積540.001 ㎡ カリヨンパーキング(地下1階、地上5階建)敷地面積　1598.456㎡建築面積　1086.730 ㎡延床面積　5712.928 ㎡

2.指定管理者の概要等

指定管理者	名　称	株式会社松阪街づくり公社
	所 在 地	松阪市日野町788番地
指定管理業務の内容		運営業務:施設運営(複合施設の提供等)、施設管理(施設および設備の保守・維持管理等)、自主事業(中心市街地の活性化につながる自主事業業務)
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	駐車場管理及びテナント管理・貸会議室管理について、コロナウィルスの影響の部分を除いては、全体的に問題なく業務を実施することができました。 自主事業については、昨年同様にコロナウィルスの関係で、共催イベントの実施となりました。
	サービスの質の向上	前年に引き続き、駐車場及び貸会議室の利用者に対して的確で丁寧な応対を実施し、またホームページの内容更新で、駐車場及び会場利用者に対して、わかりやすい内容を掲載し、サービス向上に努めました。
	施設・設備等の維持管理	清掃と夜間の事務所管理においては、シルバー人材センターより、担当者4名の派遣を依頼し、交代で維持管理を実施しました。 また外部業者に委託して、建物内の床ワックス清掃及び消防設備の定期的な保守点検、エレベーター設備保守点検、駐車場自動精算機の保守点検等を行いました。 夜間等の警備に関しては、警備会社2社に依頼しました。 浄化槽の管理も業者により定期清掃を実施しました。

指定期間	令和 2年 4月 1日 ～ 令和 5年 3月 31日

(単位:円)

			事業計画	事 業 収 支 実 績				
				令和2年度	令和3年度	令和4年度		
事業収支推計	収入	指定管理料	0	0	0			
		施設利用料	24,210,000	25,308,432	20,404,848	20,762,966		
		雑収入	300,000	532,175	443,518	237,004		
		計(A)	24,510,000	25,840,607	20,848,366	20,999,970	0	0
	支出	人件費	4,100,000	3,819,682	3,993,416	4,188,142		
		事務費	16,110,000	13,882,378	11,962,536	11,846,976		
		事業費	250,000	0	57,615	9,090		
		その他	2,003,000	2,185,000	2,008,691	1,514,381		
		計(B)	22,463,000	19,887,060	18,022,258	17,558,589	0	0
	収支差引額(A)-(B)		2,047,000	5,953,547	2,826,108	3,441,381	0	0

3.指定管理者業務運営項目別評価

評価項目			指定管理者自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	3	B	3	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	3		3	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		3	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	3		3	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	3		3	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	3		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	3		3	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	3		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。**(注1)**	3	B	3	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	3		3	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	3		3	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	3		3	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	3		3	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	3		3	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	3		3	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	3		3	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	3	B	3	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	3		3	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	3		3	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	3		3	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	3		3	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	3		3	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4.総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
【努力した点・成果等】	【評価すべき点】
会議室利用については、申込受付のメールでの迅速対応と的確な対応に務めた結果、繰り返しの利用が多くあった。	引き続きコロナウイルス感染症の影響下で、中心市街地の活性化に向けた自主事業を行う事に大変苦慮されたと思います。 その中で商店街と連携しながら、商店街・利用客のニーズにあった事業を実施し、発展に貢献していただきました。 また、施設利用等についいも若干の持ち直しがあるものの前年とほぼ同等となっている中で、人件費等経常経費経費の削減に努めていただき施設運営いただいたところを評価します。
【改善すべき点】	【指導すべき点】
令和4年度末にて事業終了の為、改善策なし。	特になし。

【所属長意見(今後の方向性等)】
新型コロナウイルス感染症の影響下での指定管理であったことから、駐車場利用・貸館業務等に上に厳しい状況での対応を余儀なくされました。また、テナント管理の面においても、3団体の退店もあり苦慮されたことと存じます。 そのような中、人件費等経常経費の見直しを引き続き実施され、新型コロナウイルス感染症の影響も受けながらも事業収支は極めて良好なものでありました。 また、自主事業の実施等、商店街関係者と連携を図りつつ企画、実施に尽力いただき地域の活性化を図る取組を行っていただいたところも評価します。

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。 早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる