

令和5年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	鶴方駅前広場	所在地	志摩市阿児町鶴方4003番地11
指定管理者名	近畿日本鉄道株式会社 鉄道本部名古屋統括部	指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日
設置目的	地域住民の交通手段となる乗合バス、タクシーの発着場所として設置された。		
業務内容	(1) 駐車場使用料の収納（営業バス・タクシーに限る）に関する業務、(2) 広場の交通安全に関する業務、(3) 広場の清掃美化に関する業務、(4) 広場の照明の維持に関する業務		
施設概要	施設規模 面積3,423㎡（ただし、一般車両駐車区画を除く。）		
職員体制	使用料の収納業務2名、鶴方駅駐在、管理運営1名		
施設所管課名	都市計画課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位：円)	
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	331,716	331,716	346,038	14,322
		利用料金				
		その他				
		計(a)	331,716	331,716	346,038	14,322
	支出	人件費			172,000	172,000
		管理運営費	105,000	105,000	110,000	5,000
		その他			64,000	64,000
		計(b)	105,000	105,000	346,000	241,000
収支差引額(a-b)		226,716	226,716	38	-226,678	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	収入については令和5年度よりタクシー駐車車両が1台増となったため増額。支出の管理運営費は例年電気使用量として報告がされていた。令和5年度実績より、人件費、その他（修繕費）についても報告するよう依頼したため、大幅な収支の差額となっている。
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
今年度における事業取り組みとして、前年度同様に協定書および仕様書に基づいた厳正かつ適切な指定管理運営業務を遂行した。また、令和6年度から新たに志摩市鶴方駅前広場の管理運営に関する協定書を志摩市と交わした。今後も志摩市および各関係機関ならびに弊社関係部署と連携を図り、厳正かつ適切な運営管理に努めます。	協定書及び仕様書に基づいた管理がなされ、適正に運営されている。利用者からの要望があった際にも迅速に対処され、利用者ニーズに沿って運営されていると評価できる。また、市からの要請についても迅速に関係機関へ周知していただいている。今後も市と指定管理者との連絡を取り合い、利用者の安全に配慮し、より良い環境づくりがなされるよう努めたい。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の設置目的・基本方針を理解し管理運営を行った。	A	施設の設置目的や基本方針について事業計画書の通り実施されていた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の管理運営の目的である利用者にとって快適な環境管理に努め、地域住民の交通手段となるバス・タクシーの発着場所として安全快適に資することができた。	A	運営状況から施設の設置目的は達成された。
	③運営状況	A	運営状況は鶴方駅職員による管理業務が行われ、日々適宜確認を実行した。	A	近鉄への聞き取りの結果、事業計画書に計画された通り運営が行われていた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	鶴方駅職員により適切に行われた。	A	近鉄への聞き取りの結果、事業計画書に計画された通り運営が行われていた。
	⑤意思疎通	A	定期的な連絡は行っていないが、駅前広場・駐車場に異常があった場合やイベントなど駅前広場の整備作業等その都度遅滞なく連絡を取っていた。	A	定期的な連絡は行われなかったが、異常等があった場合はその都度遅滞なく連絡が行われた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	点検記録や整備・修繕等の記録は適正に記録し管理している。	A	近鉄への聞き取りの結果、各種管理記録等は適正に整備・保管されていた。
	⑦使用許可等	A	協定書の定めるところにより、適正に処理を行った。	A	協定書通り適正に事務が行われていた。
	⑧利用料金等の徴収状況	A	協定書の定めるところにより、適正に処理を行い徴収した。	A	協定書通り適正に事務が行われていた。
	⑨個人情報	A	個人情報取扱特記事項のとおり、個人情報の適正な管理を行った。	A	近鉄への聞き取りの結果、個人情報の取り扱いは適正になされていた。
	⑩法令遵守	A	関係法令を遵守し厳正な業務がなされていた。	A	近鉄への聞き取りの結果、法令違反は見受けられなかった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	構内乗入れ事業者や駅利用者の声があった場合、関係部署と連携し改善を図る検討会議を実施している。	A	近鉄への聞き取りの結果、利用者の声があった場合には、検討する場を設け、改善を図るべく対応されていた。
	②利用者の平等な利用	A	駅や駅前広場等のご利用者に対して安全の確保、快適な環境づくりに努め、日々のご利用状況等を職員間で情報共有しサービスの水準確保に努めた。	A	サービス水準は期待できる水準であった。
	③適切な情報提供	A	利用施設の情報について、利用事業者等に掲示物および口頭により情報連携するとともに、問い合わせに対しては適切なご案内に努めた。	A	近鉄への聞き取りの結果、利用者に対し適切な利用情報の提供が行われていた。
	④非常時・緊急時の対応	A	異例時対応マニュアルにより、適切な対応ができていた。また、駅職員と構内業者で連携協力した訓練を実施した。(5/15.11/11実施)	A	近鉄への聞き取りの結果、非常時・緊急時の対応は適切に行われていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からのご意見等には、各関係部署と連携して、迅速・適切な対応を行うよう努めた。重大な案件については、速やかに志摩市への報告を行うとともに指示に従うよう周知した。	A	近鉄への聞き取りの結果、事業計画書に記載の通り、利用者からの意見・苦情に迅速かつ適切に処理できる体制が整っていた。また、対応も適切であった。
	⑥自主事業	N	駅前広場のため評価になじまない	N	指定管理者の評価の通り。
	⑦事業の評価	A	次年度の事業計画を関係部署と会議を行い、改善点等を協議し次年度の評価向上につなげるよう努めた。	A	近鉄への聞き取りの結果、会議を行い改善点等を協議し、次年度につながる取り組みがなされた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	常日頃から建物・設備等について点検を行っており、設備の不具合による事故等の発生はなく管理は適切であった。設備の不備不良を認めた場合は関係部署と連携し迅速な対応に努める。	A	施設設備等は適切に管理され、安全性の確保、美観の保持がなされていた。
	②備品の管理	N	駅前広場としての備品はない	N	指定管理者の評価の通り。
	③備品・設備等の整理整頓	A	駅前広場としての備品はなく、設備等については日々点検を行い不備等があった場合は関係部署と連携し迅速な対応に努める。	A	設備等は適切に管理され、利用者の妨げとなる状態で放置されることはなかった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	④修繕業務	A	日常、鶴方駅職員が点検を実施、設備の異常等を認めた場合は関係部署に連絡し迅速な修繕・補修に心掛け適切に行った。また、異常を認めた場合は関係部署ならびに志摩市にも報告するよう周知した。	A	近鉄への聞き取りの結果、定期的に点検が行われ、異常があった場合には迅速な対応がとられていた。
	⑤清掃業務	A	日常、鶴方駅職員による定期点検と設備の状況確認を行うとともに清掃美化に努めた。	A	施設・設備等は清掃が適切に行われ、清潔な状態に保たれていた。
	⑥防犯体制	A	防犯体制については、警察と連携するとともに、日常の定期巡回による警戒体制で犯罪等の抑止に努めた。	A	近鉄への聞き取りの結果、警察と連携した防犯体制がとられており、防犯に対する対策・対応は適切であった。
健全な財務・適切な会計処理	①会計処理は適正になされているか	A	経理部署において厳正に対応している。	A	近鉄への聞き取りの結果、適正な会計処理が行われていた。
	②公租公課に滞納はないか	A	適正に納付しており滞納はない。	A	遅滞なく適正に納付された。
	③適正な収支状況にあるか	A	経営状況は健全である。新型コロナウイルス感染症も第5類となり回復傾向であるが、コロナ前と比べると収支については依然厳しさが残る。	A	経営状況は健全であった。
所管課追加項目					

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

- ・駅前広場の管理運営
- ・駅利用者および構内事業者の要望把握

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

- ・駅前広場設備状況の点検（1回／月）日々の巡回による点検も毎日実施している。
- ・駅前広場利用者の声に対する検討会（令和5年度実績なし）

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
2024年3月30日に鶴方駅前ロータリーバス駐車場付近に数か所の陥没箇所（バス運行に支障なし）およびバス駐車場ラインが薄くなっていることを認めたと志摩市から連絡があった。	A	直ちに志摩市および関係箇所と連携を取り修理手配を行い、後日修理完了した。	引き続き、利用者に対して快適な環境を提供するために迅速な対応に努められたい。

4. 今後の課題・改善点等

機会あるごとに志摩市と連携し協議を行い、必要に応じ適宜の対応を執り、駅利用者および駅前ロータリー利用者に快適な環境を提供できるよう努める。