

# 令和元年度 指定管理業務の評価表

## 1 施設概要

施設名	鵜方駅前広場	所在地	志摩市阿児町鵜方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	平成30年4月1日から令和3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（営業用バス、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、鵜方駅駐在、管理運営1名		
施設所管課名	建設部 都市計画課		

## 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位：円)	
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	365,148	365,148	355,740	-9,408
		利用料金				
		その他				
		計(a)	365,148	365,148	355,740	-9,408
	支出	人件費				
		管理運営費	105,000	105,000	105,000	
		その他				
		計(b)	105,000	105,000	105,000	
収支差引額(a-b)		260,148	260,148	250,740	-9,408	

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	指定管理料について協定により、「市が定めるバス及びタクシーの構内駐車料及び乗入れ承認料の35%にあたる額並び消費税及び地方消費税の額」としており、令和元年度は平成30年度より乗入れ承認台数が5台減じているため、それに伴い指定管理料も減少している。
----------------------------------	---

## 3 総合評価

指定管理者	市
<p>今年度の事業取り組みとして、協定書・仕様書に基づき厳正に管理運営業務を遂行した。今後も、市ならびに関係機関と弊社関係部署との連携を図り、適切な運営に努めます。</p>	<p>前年度同様、協定書・事業計画書に基づき適正に施設の管理運営をしていただいている。駅前広場利用者に対しては、安全確保及び環境づくりに努められた結果、トラブルや苦情もなく利用者ニーズを満たした運営が行なわれたと評価できる。今後も市と指定管理責任者と定期的に連絡を取り、十分な連絡調整を行っていきたい。</p>

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	施設の目的や基本方針を十分に理解して管理を実施した。	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	施設の設置目的である「利用者の安全確保・快適な施設」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た。 (始発前・昼間時間帯・最終列車後の確認を確実に実行した。)	A	近鉄への聞き取りの結果、事業計画書に計画されたとお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	定期的な連絡はしていないが、駐車場及び駅前広場での異常時等には、その都度遅滞なく報告するよう心掛けていた。	B	定期的な連絡はなく、必要最低限の連絡調整のみであった。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	各種記録等は、適正に記録し管理されている。	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、毎年度適正に事務を行った。	A	協定書どお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、毎年度適正に事務を行った。	A	協定書どお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適正な取扱いであった。	A	近鉄への聞き取りの結果、個人情報の取扱いは適正になされていた。
	⑩法令遵守	A	関係法令に基づいた、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、鶴方駅で改善を図る検討会を実施している。	A	近鉄への聞き取りの結果、利用者の要望等にすぐ対応できるような体制がとられていた。
	②利用者の平等な利用	A	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るとともに、日々のご利用状況を職員間で情報を共有して、サービスの水準を確保した。	A	サービス水準は期待される水準であった。
	③適切な情報提供	A	利用施設の情報については、利用事業者等に掲示物および口頭により情報発信に努めるとともに、お問合せには、適切なご案内に努めた。	A	近鉄への聞き取りの結果、利用者に対し適切に利用情報が提供されていた。
	④非常時・緊急時の対応	A	異例時の対応マニュアルにより、適切な対応ができていた。また、警察・消防と連携した訓練を実施した。	A	近鉄への聞き取りの結果、緊急時の対応は適切に行なわれていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からのご意見等には、関係部署と連携して、迅速・適切な対応を行っていた。また、重大な案件については市への報告と指示に従うよう周知していた。	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・苦情に迅速かつ適正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、次年度につなげていけるよう努めた。	A	近鉄へ聞き取りの結果、会議を行い改善点等を協議し、次年度につなげていけるよう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	日常的に施設・設備等は点検しており、設備等における事故等の発生はなく、管理は適切であった。なお、設備不良を認めた場合は関係部署に連携し、迅速な対応に努めていた。	A	施設設備等は安全性が確保され、美観が保持されていた。
	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	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

※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、鶴方駅職員による点検を実施し、点検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・補修を心掛け、適切な対応を行っていた。	A	近鉄への聞き取りの結果、定期的に点検が行なわれ、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巡回を行い、設備の状況確認および清掃美化に努めていた。	A	施設設備等は安全性が確保され、美観が保持されていた。
	⑥防犯体制	A	防犯については、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ていた。	A	近鉄への聞き取りの結果、防犯対策がとられており、事故等の報告はなかった。
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、適正な会計処理がされていた。
	②公租公課に滞納はないか	A	適正に納付している。	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	企業努力により経営状況は健全である。ただし、2020年度は新型コロナウイルス感染症による収支の見通しが悪化している。	A	令和元年度については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。