

令和3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	令和3年4月1日～令和6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、鵜方駅駐在、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)	
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	355,740	331,716	331,716	0
		利用料金				
		その他				
		計(a)	355,740	331,716	331,716	0
	支出	人件費				
		管理運営費	105,000	105,000	105,000	0
		その他				
		計(b)	105,000	105,000	105,000	0
	収支差引額(a-b)		250,740	226,716	226,716	0

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	
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
今年度の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な指定管理運営業務を遂行した。 今後も志摩市ならびに各関係機関と弊社関係部署と連携を図り、適正な運営に努めます。	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もらっている。今後も市と指定管理責任者と連絡を取り合い、利用者の安全に配慮し、よりよい環境づくりがなされるように努めたい。

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	施設の設置目的や基本方針を十分理解して管理を行った。		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	施設の設置目的である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、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は、その都度遅滞なく報告するよう心掛けていた。		A	定期的な連絡はなかったが、異常等があった場合その都度連絡調整が行われてた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	各種記録簿は、適正に記録して管理している。		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、毎年度適正に事務処理を行った。		A	協定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、毎年度適正に事務処理を行った。		A	協定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、個人情報の取り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			
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	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行われていたか。	A	構内乗入れ事業者や駅利用者の声があった場合、関係部署と連携し鶴方駅で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、利用者の要望等に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	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り組みを行ったか。	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、日々のご利用状況等を職員間において情報共有し、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	すべ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。	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連携するとともに、問い合わ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	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	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、駅係員と構内営業者で連携協力した訓練を実施した。(11月9日実施)	A	近鉄への聞き取りの結果緊急時への対応は適切に行われていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情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。	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・適切な対応を行っていた。また、重大な案件については、速やかに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	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	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	事業実施後に確認・見直しが行われ、次年度につなげる取り組みがなされたか。	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に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	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	常日頃から施設・設備等は点検を行っており、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、設備の不備不良を認めた場合は、速やかに関係部署に連携し、迅速な対応に努めた。	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	備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていたか。	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	備品・設備等がきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていないか。	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			
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	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録させたか。	A	日常、鶴方駅職員による点検を実施し、設備の異常等を認めた場合は、各関係部署連絡し、迅速な修繕・補修に心掛け適切な対応を行った。	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	清掃が適切に行われ、施設・備品・器具等が清潔な状態に保たれていたか。	A	日常、鶴方駅職員による定期点検を行い、設備の状況確認および清掃美化に努めた。	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	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	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た。	A	近鉄への危機結果、防犯対策が取られており、事故等への報告はなかった。
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	会計帳簿の整備、伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切になされているか。	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、適正な会計処理がなされていた。
	②公租公課に滞納はないか	国税・地方税・社会保険料等の公的な債務について、履行遅滞となっていないか。	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	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	A	企業努力により経営状況は健全である。新型コロナウイルス感染症による影響は回復傾向にあるものの収支については依然厳しい状況が続いている。	A	令和3年度について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。