

令和 6 年度 指定管理者業務の評価表

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6年4月1日 ~ 令和9年3月31日
設置目的	鵜方駅前における公衆の利便性の向上及び交通の円滑化を図り、住民の利便に資するため。		
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	構造：通路…インターロッキング舗装、駅前ロータリー及び駐車場…アスファルト舗装 敷地面積：3,423㎡		
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4年度	令和5年度	令和6年度	比較 (C - B)	
事業 収支	収入	指定管理料	331,716	346,038	346,038	0
		利用料金	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0
		計(a)	331,716	346,038	346,038	0
	支出	人件費	0	172,000	103,000	-69,000
		管理運営費	105,000	110,000	110,000	0
		その他	0	64,000	133,000	69,000
		計(b)	105,000	346,000	346,000	0
	収支差引額(a-b)		226,716	38	38	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	駅前ロータリー内に陥没箇所があり修復したため、その他が増額となった。
--------------------------------------	------------------------------------

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。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。また、令和6年度から新たに志摩市鵜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。	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携のもと、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	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を理解したうえで管理運営を行っていた。
	施設設置目的の達成度	A	施設の管理運営の目的である駅利用者にとっての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。
	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	事業計画書に計画されたとおり運営が行われていた。
	職員の配置状況・勤務実績	A	鶴方駅職員により適正に行われた。	A	事業計画書に計画されたとおり運営が行われていた。
	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の実施など、駅前広場の整備作業等その都度遅滞なく連絡を行っていた。	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ていた。
	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	各種管理記録等は適正に整備・保管されていた。
	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	協定書どおり適正に事務が行われていた。
	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	協定書どおり適正に事務が行われていた。
	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	個人情報の取り扱いは適正になされていた。
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	法令違反は見受けられなかった。	

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	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	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	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。
	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、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	サービス水準を確保するための取り組みが行われていた。
	適切な情報提供	A	利用施設の情報について、利用者及び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	利用者に対し適切な利用情報の提供が行われていた。
	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、駅職員と構内営業者で連携協力した訓練を実施した。(5/15, 11/12, 11/15実施)	A	非常時・緊急時の対応は適切に行われていた。
	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	事業計画書に記載のとおり、利用者からのご意見・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。
	自主事業	N	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。
	事業の評価	A	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連携を行い、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。

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	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由		
施設・設備等の維持管理	建物・設備の保守点検	A	日々建物・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。		
	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とおり。		
	備品・設備等の整理整頓	A	駅前広場の備品はなく、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。		
	修繕業務	A	日々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、異常が認められ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	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。		
	清掃業務	A	日々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。		
防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	A	防犯体制については、警察と連携するとともに、日々の定期巡回による警戒体制で犯罪等の抑止に努めた。	A	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	会計処理は適正になされているか	A	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	適正な会計処理が行われていた。
	公租公課に滞納はないか	A	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	適正に納付しており滞納はない。	A	遅滞なく適正に納付された。
	適正な収支状況にあるか	A	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	A	経営状況は健全である。	A	経営状況は健全であった。

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 ・ 駅利用者および駅前広場利用者ならびに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）、また日々の点検も実施している。

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
2025年2月25日に鵜方駅前ロータリー歩道部分に陥没箇所があると利用者より連絡があり、駅助役が確認後直ちに志摩市都市計画課に報告した。	A	志摩市および関係各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

機会ある毎に志摩市と連携協議し必要に応じ適宜対応を執り、駅利用者および駅前ロータリー利用者に安全で快適な環境を提供できるよう努める。