

指定管理者運営評価シート

年度	平成28年度
所管課	商業振興課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀市街なかふれあいプラザ
所在地	佐賀市白山2丁目7-1
施設概要	<p>○施設の内容</p> <p>(1)敷地面積 5956.93㎡</p> <p>(2)延床面積 23,218.71㎡(エスプラッツ全体)</p> <p>(3)規模構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階、地上12階、塔屋1階</p> <p>(4)管理対象面積 6,275.58㎡</p> <p style="padding-left: 20px;"><内訳>・1階 2,898.10㎡</p> <p style="padding-left: 40px;">・2階 3,377.48㎡</p> <p>(5)施設の設置年月 平成19年3月</p>

2 指定管理者

指定管理者	団体名	株式会社ミズ	指定期間	開始日	平成25年4月1日
	所在地	佐賀市水ヶ江一丁目1-11		終了日	平成30年3月31日
選定方法	公募		利用料金の採否	採	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	<p>(1) 施設の利用に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">○使用許可・許可取消しに関する業務 ○利用料金の徴収・減免に関する業務 等</p> <p>(2) 施設の運営に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">○開閉館業務 ○利用の促進に関する業務 ○利用者からの要望・苦情への対応業務 等</p> <p>(3) 入居テナント調整業務</p> <p style="padding-left: 20px;">○テナント間調整業務 ○テナントリーシングに関する情報の収集 等</p> <p>(4) テナントリーシング関連業務</p> <p style="padding-left: 20px;">○候補者のリストアップ ○候補者との交渉 等</p> <p>(5) 各種団体との調整に関する業務</p> <p style="padding-left: 20px;">○佐賀市との調整 ○エスプラッツ施設管理組合等との調整 等</p>
②施設の維持管理業務	<p>○施設及び設備の維持管理に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">・建物内の日常清掃及び定期清掃業務</p> <p style="padding-left: 20px;">・敷地内の緑地及び樹木の剪定、防除等の管理業務</p> <p style="padding-left: 20px;">・施設及び設備の軽微な修繕に関する業務 等</p>
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	<p>○集客を目的とした自主事業の実施</p> <p>28件実施</p> <p>来場者合計 35,360人</p> <p><主な事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・歳末大感謝祭 6,000人 ・エスプラッツひなまつり 3,300人 ・麦秋カフェ写真展 3,000人 ・みどりと花のフォトコンテスト 2,900人 ・エスプラッツ誕生祭 2,000人 ・東よか干潟 野鳥写真展 2,000人

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績			
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
① 来場者数(一日平均)	人	3,835	3,981	3,732	3,652
②					
③					
④					
⑤					

4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
館内アンケートボックスの設置 出口調査の実施(基本協定第19条に基づくもの)	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
テナントに対する苦言	該当テナントにアンケート内容を伝えるとともに、コピーを渡す。 改善可能なものは直ちに改善を求め、テナントと共にサービス向上につなげている。
管理・運営に関する要望	アンケートに答える「ご意見コーナー」を設けている。管理に関する項目以外は、該当者で回答を作成し、掲示している。

5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	平成25年度決算	平成26年度決算	平成27年度決算	平成28年度決算	
指定管理料	55,904	57,153	56,812	56,615	/
うち修繕費	53	713	1,221	983	
うち備品費	12	7	25	594	
うち光熱水費	6,802	6,866	6,121	5,402	
摘要(補足説明等)	指定管理料には管理組合費、駐車場負担金、修繕積立金等管理組合拠出金を含む。				

6 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	平成25年度決算	平成26年度決算	平成27年度決算	平成28年度決算	
使用料					/
光熱水費等使用者負担金収入					
その他の収入					
合計	0	0	0	0	
摘要(補足説明等)					

7 指定管理者の自己評価

28年度は来場者増に向けての活動として行った、施設・テナントを活用しての自主事業イベント件数は28件と前年に比べ減少したが、各イベントの内容見直し、ホームページやSNSを活用した広報関係の充実によりイベント来場者は増加させることができた。しかし、一日平均来場者数目標の4,000人まで届かなかったことから、顧客定着に向けての施策を検討していきたい。

また、商業テナントの支援として28年度も行った「歳末感謝祭」、「エスプラッツ誕生祭」は、地域住民の認知度も上がり、一定の売上効果が得られていることから、毎月のセール、チラシポスティングを今年も継続して実施し、さらに当社で集計しているアンケートでの指摘事項をテナント各位に周知、改善につなげ、新規顧客獲得及び既存顧客の売上増に努める。

8 市による指定管理者の評価

(株)ミズは指定管理者として施設の設置目的をよく理解し、施設の特性やテナントの状況も詳細に把握していることに加え、地域商店街などとも積極的に交流され、当施設の管理者として地域に溶け込み、親しまれている点を評価している。

一日平均来場者数は、目標の4,000人には届かなかったものの、アンケートによる顧客ニーズの吸い上げや周辺地域との交流から得られる情報を基に要因を分析され、当施設の更なる充実と中心市街地の活性化に寄与されるものと期待している。