

# 指定管理者運営評価シート

年度	令和2年度
担当課	商業振興課

## 1 公の施設

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番1号 エスプラッツ1、2階
施設概要	(1)建物(エスプラッツ全体)について ・敷地面積 5,956.93㎡ ・延床面積 22,930.87㎡ ・建物構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階、地上12階、塔屋1階 (2)プラザについて(場所: エスプラッツ1、2階) ・床面積 1階 2,898.10㎡、2階 3,377.48㎡

## 2 指定管理者及び業務内容

指定管理者	団体名	株式会社ミズ	選定方法	公募
	所在地	佐賀市水ヶ江1丁目1番11号	利用料金制	導入
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日			
施設の運営・維持管理の業務	1 施設の利用に関すること 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 2 施設の運営に関すること 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 3 入居テナント調整業務 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 4 テナントリーシング関連業務 候補者のリストアップ、候補者との交渉 等 5 各種団体との調整に関する業務 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			

## 3 施設の利用状況

利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
① 来場者数(全館一日平均)	人	3,631	3,399	2,718	
②					

## 4 指定管理者の収支状況

(単位:千円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度		
収入	指定管理料	57,009	57,000	57,000		
	利用料金収入	50,306	50,109	47,599		
	その他	11	5	1		
	計	107,326	107,114	104,600		
支出	支出	105,663	106,914	104,357		
	うち修繕費	74	1,719	3,338		
	うち人件費	17,498	18,550	17,153		

## 5 個別評価

◎評価基準

- A・・・要求水準を概ね満たしている
- B・・・要求水準を一部下回っている（改善が必要）
- C・・・要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

	評価項目	評価の視点	評価
1	運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の方針、施設の設置目的等を的確に理解し運営されているか。</li> <li>・利用者が平等に利用できるよう適正な利用許可がなされているか。</li> </ul>	A
2	法令・協定書等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令、協定書等を遵守されているか。</li> <li>・労働法規等を遵守した適正な労働環境が確保されているか。</li> <li>・提案した事業計画の内容を適切に実施されているか。</li> </ul>	A
3	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されているか。</li> </ul>	A
4	職員の配置および実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員の配置、有資格者等の配置は適切であるか。</li> <li>・業務に対する研修等の必要な職員教育が行われているか。</li> </ul>	A
5	連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができているか。</li> </ul>	A
6	維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が適切に実施されているか。</li> </ul>	A
7	安全対策・危機管理対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の警備体制は適切であるか。</li> <li>・マニュアルの整備や関係機関との連絡体制の確立など、非常時・緊急時における必要な手立てが講じられているか。</li> </ul>	A
8	経理の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理区分を明確にし、適正な経理処理が実施されているか。</li> <li>・収支計画と比較して大きな差異がないか。</li> <li>・必要な経費節減の取組が実施されているか。</li> </ul>	A
9	利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者サービス向上のための効果的な取組を実施できているか。</li> <li>・利用者ニーズや満足度などを把握する取組ができているか。また、利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか。</li> <li>・利用者増加や利用率向上に向けた具体的な取組が実施されているか。</li> <li>・広報誌への掲載やチラシの作成など、有効な情報発信・PRの手立てが講じられているか。</li> </ul>	B
10	苦情、トラブル等対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情やトラブル等に対し適切かつ迅速な対応が行われているか。</li> </ul>	A

## 6 総合評価

A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者として施設の設置目的をよく理解し、施設の特長やテナントの状況も詳細に把握していることに加え、地元の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。</li> <li>・一日平均来場者数は、目標の4,000人には届かなかったことから、「個別評価 9 利用者サービスの向上」において評価をBとしたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、核テナントの来場者数が減少したことが一因として挙げられる。館内の案内板の更新等、利用客増への工夫がみられ、今後当施設の更なる充実と中心市街地の活性化に寄与するものと期待している。</li> </ul>
---	--