

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和3年度分 】

施設名	パルメイト出雲	施設所管課	商工振興課
指定管理者	株式会社フロンティアいずも	指定管理期間	令和3年04月01日 から 令和5年03月31日 まで

1. 総合評価

市	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開設以降、パルメイト出雲の適正な管理運営を行っている。 ・コロナ禍の中においても、感染症対策を徹底しながら自主事業を実施しており、中心市街地の活性化及び駅前への賑わい創出に寄与している。
	<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般貸出を行っている多目的ホール等の利用者数については、令和2年度はコロナの影響を受け大幅に減少したが、令和3年度はコロナ前の水準には届かないが、回復が見られた。引き続き、コロナの状況を注視しつつ、更なる情報発信の強化や効果的な自主事業の実施等により認知度向上を図り、利用者の増加に繋げていく必要がある。
指定管理者	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4名の正職員で、施設の管理運営、利用者との調整、自主事業の企画・開催を適正に行っている。特にコロナ対策については、市の指示を的確に実施することはもちろん、他施設の対策を参考とするなど、高い意識で臨んでいる。
	<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更なる駅前の賑わい創出、テナント認知度の向上に向け、引き続きコロナ対策を徹底したうえで自主事業の企画・PRを行い、来場者数の増加を図る。 ・空き区画となっているテナントについては、新規入居者の募集に力を入れ、賃料収入の安定を図る。

2. 施設利用について

総括	<ul style="list-style-type: none"> ・一般貸出を行っている多目的ホール等の利用について、令和2年度はコロナウイルス感染症拡大の影響を強く受け、大幅に落ち込んだが、令和3年度は回復傾向が見られた。新型コロナの終息が見えず、今後も厳しい利用状況となることが予想されるが、感染症の拡大状況を注視しながら、感染対策の徹底を前提として施設PRや自主事業の企画を行っていく必要がある。
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

(単位：千円)

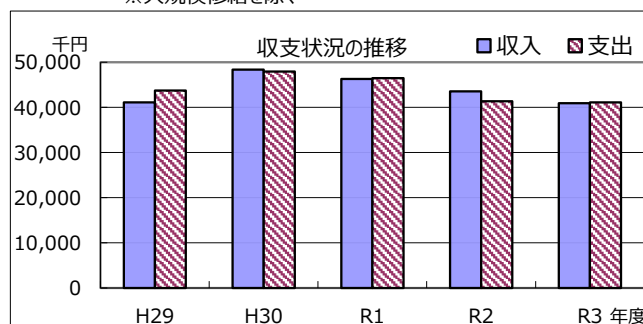
施設の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入		41,130	48,353	46,279	43,553
	うち指定管理料	4,505	4,505	5,078	5,984	7,500
	うち利用料	9,563	9,977	9,431	6,029	6,971
	その他	27,062	33,871	31,770	31,540	26,474
支出		43,716	47,933	46,469	41,342	41,148
差引		△ 2,586	420	△ 190	2,211	△ 203

<上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

市の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入（使用料）		0	0	0	0
支出		183	99	102	683	586
	うち修繕費	0	0	0	473	484

※大規模修繕を除く



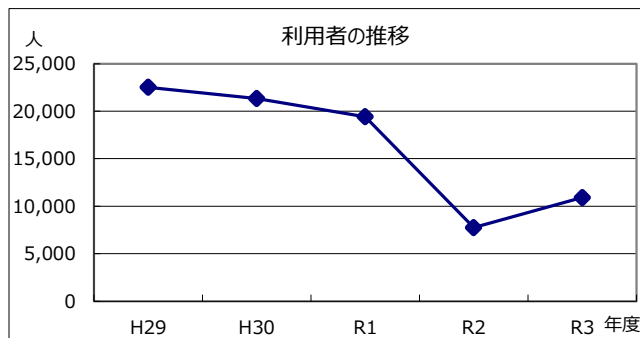
収入増・コスト削減に関する取り組み

- ・施設の夜間利用時やイベント開催時など、必要に応じてフレックスタイムを活用することで適正人員での勤務を行い、人件費削減を図っている。
- ・印刷事務の外注化や発注先の見直し、物品のリース調達、ネットバンキングの導入による手数料削減など、経費の削減を図っている。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	H29	H30	R1	R2	R3
	22,521	21,343	19,410	7,750	10,911



利用者の増に向けた取り組み・利用の動向

- ・一般貸出を行っている多目的ホール等については、コロナ前年比で利用件数は20%増、利用人数は41%増と増加した。
- ・全体的に回復傾向がみられるが、感染者の波によっては減少するなど、コロナ発生前の安定した状況には戻っていない。
- ・HPやSNSによるPR、コロナに対応した自主事業の企画などを通じ、利用増、認知度向上に取り組んでいる。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

年間を通じて、施設利用者に対しアンケート調査を実施している。※アンケート取得数：106件

【申請手続】 便利：47名 (44.3%) どちらともいえない：57名 (53.8%) 不便：2名 (1.9%)

【施設・設備】 利用しやすい：101名 (95.3%) どちらともいえない：5名 (4.7%) 利用しづらい：0名

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス	主な意見	
105 件	①非常に良い	60 件 57.1 %	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が丁寧で良い。 ・早急な対応をしていただきありがたい。 ・アクセスが良く対応もよい。また利用したい。 ・駐車場が分かりにくく、併設されていると良い。 ・使用する部屋の備品が準備されていてありがたい。
	②良い	33 件 31.4 %	
	③ふつう	10 件 9.5 %	
	④悪い	1 件 1.0 %	
	⑤非常に悪い	1 件 1.0 %	

(4) 住民サービス向上の取り組み・事例

・コロナ禍の中でも市内の事業者や各種団体、地元商店街など、様々な主体との協同による事業を企画し、相互交流を図っている。

・もてなしの気持ちを持ち、笑顔で対応することを心掛けるなど、利用者への接遇には細心の注意を払うよう努めている。
(アンケートにおいて、職員対応が「非常に良い」「良い」との回答が約9割を占めるなど、良い結果が得られている)

3. 自主事業について

総括	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中においても、感染症対策を徹底しながら事業を継続し、中心市街地はもとより、幅広く市民が集う場を提供している。実施した事業の中には、感染状況を勘案したうえで新規に企画したものや、規模を縮小しながら実施したものなどもあり、高く評価できる。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染症拡大の状況を注視しつつ、感染症対策を取ったうえで実施した。 ・開催回数13回・参加者数延べ1771人の実績となった。 ※開催した13事業のうち、参加者数100人以上の事業を以下に抜粋 <ul style="list-style-type: none"> ・フリーマーケット「ばる市(1回目)」(650人) ・しまねをもっとすきになる(640人) ・至誠掘出し物市(110人) ・フリーマーケット「ミニばる市」(150人)

4. 施設の維持管理・安全対策について

- ・設備等の保守点検を計画通り実施し、安定した施設運営ができています。
- ・危機管理マニュアルを作成し、関係機関と連携し年2回の避難訓練・自衛消防訓練を実施している。
- ・施設及び設備の老朽化により、修繕箇所が増加する傾向にある。

5. 職員(従業員等)の接遇・研修について

- ・お客様対応力や企画力の向上を目的とした研修を受講するなど、資質の向上を図っている。
- ・応対品質向上について、職員間で随時情報共有・意見交換を行い、意識のブラッシュアップを図っている。