指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表　【 令和7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5年04月01日 から 令和10年03月31日 まで

1．総合評価

市	【優れていると評価した点】 ・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。 ・新型コロナウイルス感染症の行動規制が緩和される中で自主事業を積極的に実施しており、中心市街地の活性化及び駅前の賑わい創出に寄与している。
	【改善すべき点】 ・コロナ禍による利用の減少から回復傾向ではあるが、コロナ禍以前の水準にまでは完全に戻っておらず、今後も利用の増加に向けたPR等の取組が必要である。
指定管理者	【優れていると評価した点】 ・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、開催等を適正に行っている。
	【改善すべき点】 ・新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、駅前の賑わい創出やパルメイトの利用者増を図るため、職員の適切な対応の充実や自主事業の企画・PRを行い、来場者数増につなげたい。

2．施設利用について

総括	施設利用者数は増加傾向にあり、それに伴い利用料収入も増加している。安全に配慮した管理が継続して行われており、出雲市駅前における賑わい創出のための各種イベントの開催を始めとした自主事業についても、積極的に企画・運営がなされている。

⑴ 収支状況の推移（自主事業を含む）

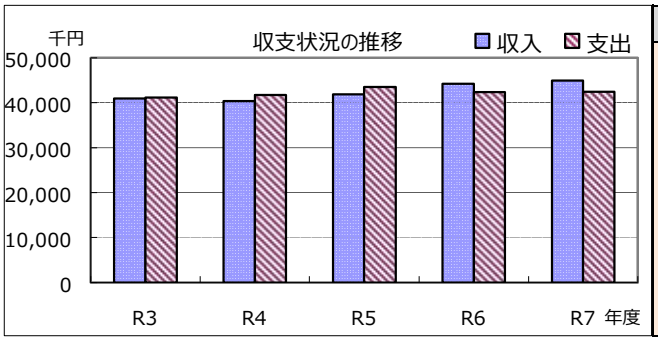
（単位：千円）

	項目	R3	R4	R5	R6	R7
施設の収支	収入	40,945	40,382	41,841	44,243	44,886
	うち指定管理料	7,500	7,677	5,835	5,270	6,059
	うち利用料	6,971	8,641	8,993	9,782	9,373
	その他	26,474	24,064	27,013	29,191	29,454
	支出	41,148	41,706	43,472	42,385	42,485
	差引	△ 203	△ 1,324	△ 1,631	1,858	2,401

＜上記以外の市の収入、支出＞　（単位：千円）

	項目	R3	R4	R5	R6	R7
市の収支	収入（使用料）	0	0	0	0	0
	支出	586	891	2,816	2,411	1,319
	うち修繕費	484	787	1,538	2,294	1,196

※大規模修繕を除く

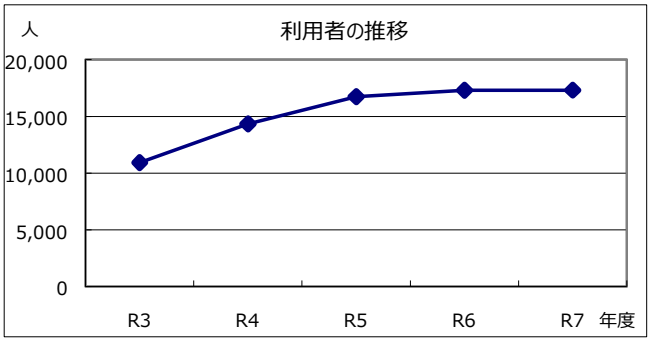


収入増・コスト削減に関する取組
・施設の夜間利用時やイベント開催時など、必要に応じてフレックスタイムを活用することで適正人員での勤務を行い、人件費削減を図っている。 ・印刷事務の外注化や発注先の見直し、物品のリース調達、ネットバンキングの導入による手数料削減など、経費の削減を図っている。

⑵ 利用者の推移

（単位：人）

利用者	R3	R4	R5	R6	R7
	10,911	14,339	16,737	17,296	17,306



利用者の増に向けた取組・利用の動向
・利用者数は令和5年度実績からさらに増加し、順調に回復している。 ・HPやSNSによるPR、屋内外のイベントの開催などの自主事業の企画・運営を通じ、利用増、認知度向上に取り組んでいる。

⑶ 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：37件 【申請手続】 便利：34名（92%） 【施設・設備】 利用しやすい：37名（100.0%）					
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（問題点）・対応（効果）
37 件	①非常に良い	32	件	86.5 %	冬にトイレの便座が暖かいとうれしい。
	②良い	5	件	13.5 %	機会があれば、また利用させてもらいたい。
	③ふつう		件	0.0 %	
	④悪い		件	0.0 %	
	⑤非常に悪い		件	0.0 %	

⑷ 住民サービス向上の取組・事例

・パルメイト出雲単体でのイベントや、市内事業者、テナント、地元商店街などとの共同による事業を企画し、出雲市駅前の賑わい創出に資する。
・お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」との回答のみであるなど、大変良い結果が得られている）

３．自主事業について

総括	・様々なイベントの開催を継続して実施しており、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、これまで継続して実施しているものや新規に企画したものがあり、地元商店街などとも協力しながら、駅前の賑わい創出に資する取組を実施しており、高く評価できる。
実施状況	・開催回数18回・参加者数延べ2,575人の実績となった。（うち共催事業8件） ※開催した１８事業のうち、参加者数100人以上の事業を以下に抜粋 ・フォーク＆昭和歌謡酒場広場（198人） ・いずも神話まつり（500人） ・出雲直会まつり（282人） ・夢フェスタ（630人） ・出雲の酒祭 秋（360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る。
・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。（エアコンの故障など施設利用に支障をきたすものについても増加傾向にある）

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。