

# 指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和4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"> <li>・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。</li> <li>・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の賑わい創出に寄与している。</li> </ul>
	<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、令和4年度にはコロナ前の水準には届かないが、回復が見られた。新型コロナ感染症の分類が5類へと変更されたアフターコロナの社会において、より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。</li> </ul>
指定管理者	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、職員間での協議や他施設の対策を参考とするなど、高い意識で臨んでいる。</li> </ul>
	<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>※空きテナントとなっている1F南側については、IT企業スタートアップ支援施設として令和5年11月開所予定であるため、令和5年4月1日現在、入居者を募集する空きテナントはなし。</li> </ul>

## 2. 施設利用について

総括	<p>・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・令和4年度と続いては回復傾向が見られた。新型コロナの感染症分類が令和5年5月をもって5類へと変更され、アフターコロナの社会の到来が予想される中において、引き続き必要な感染対策を実施のうえ、施設PRや自主事業の企画を行っていく必要がある。</p>
----	--

### (1) 収支状況の推移 (自主事業を含む)

(単位：千円)

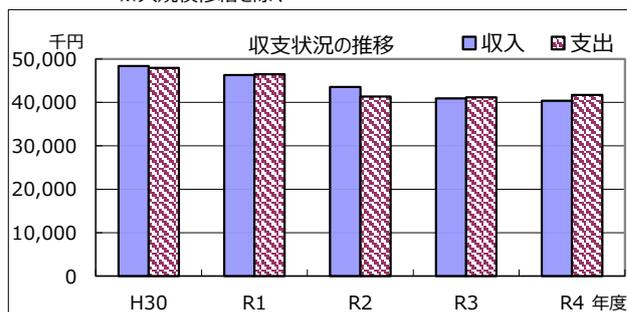
施設	項目	H30	R1	R2	R3	R4
収	収入	48,353	46,279	43,553	40,945	40,382
	うち指定管理料	4,505	5,078	5,984	7,500	7,677
	うち利用料	9,977	9,431	6,029	6,971	8,641
	その他	33,871	31,770	31,540	26,474	24,064
支	支出	47,933	46,469	41,342	41,148	41,706
	差引	420	△ 190	2,211	△ 203	△ 1,324

<上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

市	項目	H30	R1	R2	R3	R4
収	収入 (使用料)	0	0	0	0	0
	支出	99	102	683	586	891
支	うち修繕費	0	0	473	484	787

※大規模修繕を除く



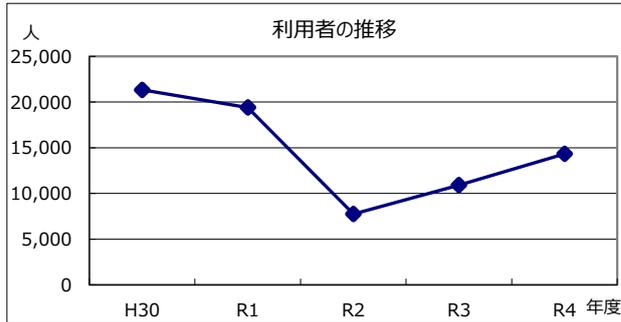
### 収入増・コスト削減に関する取り組み

- ・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	H30	R1	R2	R3	R4
	21,343	19,410	7,750	10,911	14,339



### 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31%増と増加した。
- ・全体的に回復傾向がみられるが、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：86件			
【申請手続】 便利：80名（93.0%） どちらともいえない：6名（7.0%） 不便：0名（0%）			
【施設・設備】 利用しやすい：80名（93.0%） どちらともいえない：5名（5.8%） 利用しづらい：1名（1.2%）			
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	
86 件	①非常に良い	77 件 89.5 %	・スタッフが親切に対応してくれてありがたい。
	②良い	9 件 10.5 %	・部屋がきれいで使いやすい。
	③ふつう	0 件 0.0 %	・駅から近く便利だった。
	④悪い	0 件 0.0 %	・空き状況がHPから確認できるようになるとありがたい。
	⑤非常に悪い	0 件 0.0 %	・利用料金が安く、駐車場も無料であった。

## (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。
- ・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	・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、規模の縮小や感染症対策を施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	・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18回・参加者数延べ2180人の実績となった。 ※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 ・テイクアウトバーション「ぱる市」(345人) ・ぱる夏まつり(100人) ・Bigフリマ(300人) ・フォーク酒場 (200人) ・夢フェスタいずも2022 (初日：250人、2日目：200人) ・コドモオトナもみんなであそぼ(600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。（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。