

## 令和6年度(令和5年度分) 指定管理者評価表【基本事項】

## 1. 指定管理施設及び指定管理者概要

施設名称	周南市徳山駅前賑わい交流施設			所管課	中心市街地活性化推進課
所在地	周南市御幸通2丁目28番2				☎ 22-8438
設置年月日	平成30年2月3日				
設置目的	中心市街地において賑わいと交流の場を創出するとともに活性化を図り、もって持続可能な地域社会の形成及び福祉の向上を実現することを目的として設置				
施設概要	構造：鉄骨造3階建 総延床面積：5256.42㎡（徳山駅南北自由通路、まちなか共創センター、交番含） 主な施設：周南市立徳山駅前図書館、交流室（3室）、飲食施設、屋外デッキ等				
指定管理者	名称	カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社			
	代表者	代表取締役社長兼CEO 高橋 誉則			
	所在地	大阪府枚方市岡東町12番2号			
	連絡先	電話	0834-34-0834	E-mail	@
	ホームページアドレス	<a href="https://shunan.ekimae-library.jp/">https://shunan.ekimae-library.jp/</a>			
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日			年数	5年間
募集方法	公募		料金制度	利用料金	
指定管理の主な業務	(1)中心市街地の賑わいと交流の創出に関する事業の実施に関する業務 (2)中心市街地の活性化に資する情報発信等に関する事業の実施に関する業務 (3)施設の維持管理に関する業務 (4)施設の使用の許可に関する業務 (5)施設の使用に係る料金の収受に関する業務 (6)その他施設の設置目的を達するために必要な業務				

## 2. 施設の運営状況

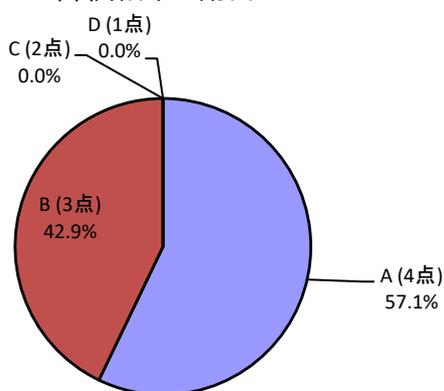
目標管理	目標指標名		年度	R5年度	R6年度
	①	入館者数	目標値	150万人	150万人
		実績値	197万人	—	
②		目標値			
		実績値		—	
指定管理業務に係る収支状況	項目		収支計画額(円)		実績額(円)
	収入	指定管理料	68,898,000		58,249,187
		利用料金収入	3,006,000		4,774,030
		その他の収入			
		計	71,904,000		63,023,217
	支出	人件費	25,638,000		26,862,862
		物件費	22,176,000		11,460,271
		委託料	18,546,000		18,778,757
		その他	5,544,000		5,544,000
		計	71,904,000		62,645,890
参考	使用料収入				
	自主事業収入				
	自主事業経費				

令和6年度(令和5年度分) 指定管理者評価表【評価】

施設名	周南市徳山駅前賑わい交流施設					
指定管理者名	カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社					
評価項目	評価事項・不適切事項等	評価				
目標の達成状況	市民団体等が主催するイベントの支援や、魅力ある企画イベントの開催等により、開館からの入累計館者数1,000万人を達成。また、単年度では過去最高の入館者数となり、目標値を大きく上回った。	A				
体制・人事	職員のスキルアップのため、接客やeラーニング(防災、コンプライアンス等)、法務・経理勉強会などの研修を実施し、利用者の満足度調査でもスタッフの対応について高評価を得ている。	A				
業務の運営	施設の維持管理や運営など指定管理業務を適正に行うとともに、街づくり活動者等と連携し、駅前のみならず中心市街地における賑わいと交流の場の創出に大きく寄与した。	A				
施設の維持管理(衛生・美観)	通常の清掃に加えて、公衆トイレや喫煙所など汚れやすい場所は職員により清掃回数を増やしたり、徳山駅周辺官民連携管理運営事業と連携し周辺清掃を行うことで、衛生・美観が保たれている。また、地域清掃活動にもボランティアとして積極的に参加し、管理外の駅前周辺の環境美化にも貢献している。	A				
施設の維持管理(点検・修繕等)	設備・備品等を適切に管理するとともに、修繕が必要な場合は迅速に対応し、常に安全かつ快適に施設等を使用できる状態にしている。	B				
緊急時の対応	災害等の発生に備え対応マニュアルを作成し、その徹底、避難訓練の実施、緊急時の連絡体制の整備などが適切に行われている。	B				
サービス向上 自主事業	地域人材を活用した講座の開催や、全国的に展開する独自の事業から培ったネットワークやノウハウを活用し、費用負担を抑え、人々から関心が寄せられるような企画を実施するなど、利用者の増加や満足度の向上に積極的に取り組んでいる。利用者ニーズ等をくみ取り、館内のレイアウトを変更する等サービス向上に努めている。	A				
PR・情報提供	施設案内に関してはリーフレットにわかりやすくまとめられており、ホームページ、SNSをはじめ、館内デジタルサイネージ、オリジナル広報誌SHU等で積極的な情報提供が行われている。年代に合わせた情報発信ツールの整備や効果的な発信を課題ととらえ、改善に取り組んでいる。	A				
苦情(要望・意見)への対応	苦情やトラブル事案に即時適切に対応し、市への相談・報告、職員間での「報告・連絡・相談」が徹底されている。	B				
情報共有	月1回のモニタリングにおいて、施設利用者数や施設の点検等実施状況、イベント実績、翌月のイベント開催予告などの報告が定期的かつ適切に行われている。また、指定管理者として施設管理上課題が生じたときは、逐次市に相談等があり、十分に連携が図られている。	B				
利用者満足度調査	構成施設である図書館のアンケート結果にはなるが、利用者満足度は、「大いに満足」、「満足」の回答者が8割を超えている。交流室利用に係るアンケートにおいても「予約受付」、「利用料金」、「設備・貸出備品」の項目において「大いに満足」、「満足」の回答者が8割を超えている。「今後の利用」の項目についても「(利用したい)非常に思う」、「思う」の回答者が9割を超えている。こうした結果から施設全体としても高い満足度を得られている。	A				
収支状況	物価・人件費高騰等による影響もあったが、交流室の利用増加の取組により、計画以上の利用料金収入を確保したことで、結果的には収入が支出を上回り、運営状況は安定している。	A				
経理事務の状況	指定管理業務以外の経理と分離され、経理事務は適切に行われている。	B				
コンプライアンス	コンプライアンスに関するeラーニング実施等、法令遵守に努めている。	B				
サービス向上の取組や魅力的なイベントの実施等により、開館以来の入館者数1,000万人を達成するとともに、単年度の入館者数も過去最高を記録し、目標値を大きく上回った。現状に満足せず常に課題を見つけ、向上心をもって業務に取り組まれており、利用者満足度調査において高評価が得られる水準を保っている。令和5年度から始まった、別の指定管理業務である徳山駅周辺官民連携管理運営事業との相乗効果もあり、設置目的である賑わいと交流の場を創出するとともに、中心市街地の活性化に貢献している。引続き多くの市民に愛される施設運営を図っていただくとともに、徳山駅前賑わい交流施設の機能を最大限発揮し、中心市街地活性化に尽力していただきたい。		<table border="1"> <tr> <td>総合評価</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>平均点</td> <td>3.6</td> </tr> </table>	総合評価	A	平均点	3.6
総合評価	A					
平均点	3.6					

※4点満点

評価結果の割合



※端数処理のため、評価結果(A~D)の割合の合計が100%にならない場合があります。

項目別評価結果

