

## 徳島市公の施設指定管理制度導入に対する評価

評価期間: 令和3年4月1日～令和4年3月31日

施設名	徳島市産業支援交流センター		
指定管理者	一般社団法人ツーリズム徳島	担当課	経済政策課
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日	公募・非公募の別	公募
施設の所在地	徳島市元町一丁目24番地アミコビル内		
施設の概要	1階ショールームは地元産業である藍染、木工業等の産業ショールーム。9階はコワーキングスペースなどの創業支援スペースを運用。	事業の概要	1階では藍染製品、木工製品の展示即売、9階は新規事業の創業支援スペース、コワーキングスペースの運用を行っている。

	項目名	令和2年度	令和3年度	項目名	令和2年度	令和3年度
利用状況に関する事	利用者数等	25,046人	20,297人			
	利用回数	2,368回	3,484回			
収支状況に関する事	指定管理料	16,951千円	19,554千円	人件費	12,846千円	16,305千円
	利用料収入	554千円	1,047千円	管理費	3,941千円	5,171千円
	その他収入	1,608千円	2,106千円	その他	0千円	0千円
	収入実績(総額)	19,113千円	22,707千円	支出実績(総額)	16,787千円	21,476千円

評価基準・評価項目	指定管理者自己評価コメント	担当課評価
施設管理体制 (1) 法令等遵守 (2) 職員配置 (3) 職員研修 (4) 利用促進の取組み (5) 設備・備品管理 (6) 安全管理体制 (7) 緊急時の体制	法令を遵守し、職員の個性を活かしながら活力ある施設運営に努めている。また、1階では事業者によるワークショップの開催で職員と出展者の交流に役立っている。新規開業した施設であり劣化等は目立たないが、映像系設備に故障があり修繕している。安全管理については職員に対し、自身の安全とともに来客の安全について意思共有している。また、ビル管理会社の防災訓練にも参加している。	A
利用者に関する (1) 利用状況 (2) 平等な利用 (3) 利用料金 (4) 接客対応 (5) 個人情報保護 (6) サービス向上の取組	コロナ禍、そごうの閉店など負の環境が多いが、来客者の反応は良く、施設運営は上手くいっていると考えている。1階ショールームでは、地元の藍製品に対する市民の要望が多く、土産や扇子などの季節商品、ファッション衣類などに注目が大きい。こうした商品希望については、製造可能な事業者に伝え新規の商品開発につなげている。特にこれまで、マスクの要望が大きくコロナ禍の中で事業者の励みにもなってきた。また、生産者の現場を訪問するなど知識向上にも務めている。利用期間や利用料など判断に迷う場合は担当課に相談し、公的施設としての公正な運営を行っている。利用者アンケートを実施し、改善点があれば接客、施設とも直すように指導、調整している。	A
施設管理業務 (1) 保守点検業務 (2) 清掃等維持管理業務 (3) 修繕等維持管理	ビル管理会社やビルの施設管理会社と連携し、保守点検が順調に行われている。ビル会社とは毎日連絡カードでやり取りして異常がないか確認している。	A
実施事業 (1) 企画運営事業 (2) 自主事業	1階ショールームでは毎月イベントを実施し施設PRとともに事業者との交流を図っている。参加者には、自分用の作品が出来ること、事業者には直接消費者の話が聞け、次の商品制作の意欲が湧くという。	B
経理状況 (1) 施設収支状況 (2) 指定管理者経営状況 (3) 経費の縮減	R3年度の9階の施設利用が増え、利用料収入が伸びた。パート職員等の適切なシフト体制により、人件費の削減ができた。	S
評価基準	S:優れている(協定書、仕様書、事業計画書より優れた管理が行われた。) A:適正に管理されている(協定書、仕様書、事業計画書に沿った管理が行われた。) B:一部に改善を要する(協定書、仕様書、事業計画書に記載の一部が実施されなかった。) C:多くに改善を要する(協定書、仕様書、事業計画書に記載の多くの内容が実施されなかった。)	

担当課総合評価コメント	総合評価
新型コロナウイルス感染症の収束が見えず、またアミコビルのテナントが埋まっていない状況の中で、1階では着実に来場者数を伸ばし、9階では有料スペースの満室が続いている。モニタリング調査結果においても、94%以上の利用者が満足と回答しており、適切な管理が実施されている。今後は、指定管理者の強みを生かした自主事業の実施に期待したい。	B
総合評価基準	S:優れている(各評価基準ごとの担当課評価にSがあり、その他はAである。) A:適正に管理されている(各評価基準ごとの担当課評価が全てAである。) B:一部に改善を要する(各評価基準ごとの担当課評価にBがあり、Cはない。) C:多くに改善を要する(各評価基準ごとの担当課評価にCがある。)