

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市磐梯熱海観光物産館	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市熱海町熱海2丁目15番地の1	指定管理者	株式会社サンアメニティ
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和7(2025)年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ観光部 観光政策課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】	
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由
I 市民の平等な利用の確保						
1	平等利用 市民の利用にあたり、公平であるか。(例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等)	2(1)	2	施設利用にあたり、公平、平等性を保ち対応。	2	
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応 事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。(例：マニュアル整備、訓練等)	2(1)	2	防火マニュアルに関しては、複合施設のため、ほっとあたみに準じてこちらの意向も反映した形で対応、事故対応は独自マニュアルにて対応	2	
小計		4	4		4	
II 施設の効用の最大限の発揮						
3	管理運営方針 市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	3	概ね合致した管理運営を実施	3	
4	事業実施状況 計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10(5)	7	事業計画に沿ったイベントや施設運営を実施、前年と同企画についても中身のボリュームアップを図った。	7	
5	広報・PRの実施 利用促進のための取り組みを実施しているか。(例：事業の開催案内、ホームページの管理等)	4(3)	4	SNSの毎日更新、HPや広報の積極活用	4	
6	接客態度 言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	4	公共施設としての立ち振る舞いや、接客業として、全年齢層に即した接遇を身につけており、アンケートや直接の声として評価を得ている。	4	
7	苦情・要望の把握・対応 利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。(記録簿整備を含む。)特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	4	重要な事案はおきておりませんが、大小問わず、即断で実行かつお客様へフィードバックまで完結して対応。	4	
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携 市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。(例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等)	4(3)	4	観光政策課、観光協会、マンホールカードの市水道局、ウルトラマンARSRなどの県の観光振興策にも積極的に連携、対応した。	4	
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況 利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	3	概ね実施、対応を行った。	3	
小計		33	29		29	

Ⅲ 管理経費の縮減						
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	4	法令にのっとり適正管理。	4
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5(3)	4	適正な管理に基づく支出。	4
小計			10	8		8
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤						
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5(3)	5	通年で就業と休日のワークライフバランスを鑑みて計画、実施している。	5
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	4	概ね推移している。	4
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	5	昨年度以上に相互間での密な連携・協議を図った。	5
小計			15	14		14
Ⅴ 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(5)	7	行政センターと協力、メンテナンス等の維持管理は良好、また仕様書に即した施設修繕も実施	7
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	4	適正な安全確保を堅持し、連携部分は改善実施した。	3
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	常に快適な環境整備・維持に努めている。	3
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1	適正に管理している。	1
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。（例：持ち込み物品等管理簿、表示等）	1(1)	1	適正に管理している。	1
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2	適正に管理、実施している。	2
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2	取扱いについては、嚴重管理の徹底に努めた。	2
小計			24	21		19

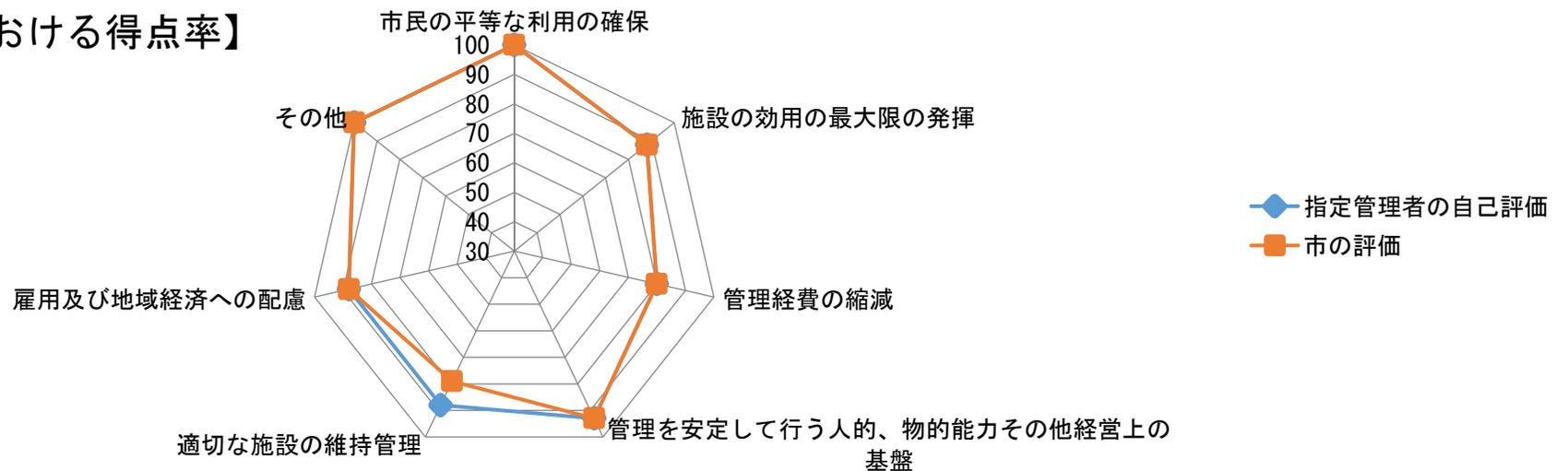
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	2	適正かつ遵守している。	2
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	3	雇用については地元熱海町および郡山市内で全て雇用している。委託関連についても市内事業者へ再委託を適正実施。	3
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	2	市に関連している自治体、企業、個人との連携によるPR/外部販売によるフィードバックを多く得られている。	2
小計			8	7		7
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（SNS発信 年300回、web更新 年12回、厨房活用 月25日）を達成しているか。	2(1)	2	SNS発信 年1,022回 web更新 年54回 厨房活用 月26日	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数 年20万人、webアクセス数 年4万回、利用者満足度 86%）を達成しているか。	2(1)	2	施設利用者数 年244,407人 webアクセス数 年49,575回 利用者満足度 89.40%	2
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	良好かつ円滑に連携をとっている。	2
小計			6	6		6
合計点			100	89		87

実績							
	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	令和7(2025)年度	令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	合計
指定管理料 (千円)	18,000	18,000					36,000
利用料金収入 (千円)							0
利用者数 (人)	221,298	244,407					465,705
二次評価 (市の評価)		S					
備考							

サービス向上対策

既存契約生産者（業者様）への新規商品取扱いのアプローチや新規業者の開拓による商品展開を実施して、常に飽きの来ない売場づくりを実施しております。併せて、施設入口スペースをワークショップエリアとして、当館のコンセプトにあった方へのワークショップ利用や、既存契約者様へのスペース提供でにぎやかな環境を構築しました。また、屋外スペースでは、不定期ですがキッチンカー（地元で活動されている方やチェーン店など）の稼働を実施。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S	89	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>リニューアルオープンからの2年目として、昨年度から取り組んでおりました取扱商品の拡大および、こおりやま広域圏の新規取扱品増を進めていきました。その結果としては、昨年以上の売上、集客などの目に見える結果とともに、当物産館の認知度の向上に努めることができました。また、近隣のお客様に対するアプローチとして、日用品だけでなく、雑貨などの低年齢層の来場者向けの商品などを取扱い、また季節ごとの配置換えや装飾を実施することにより、通年で飽きのこないような売場づくりにも努めました。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>今まで通り売場の取扱品サイクルの効率化と入れ替え頻度を上げていくようにし、リピート客へのアプローチを強化していきたいです。また、カフェスペースのメニュー増や期間メニューなどのコンテンツの開発などを今年度以上に進める。安定したイベント集客を目指す。</p>
		<p>【改善のための行動計画】</p> <p>自主事業の定番化と、新規の体験型自主事業の企画立案、直接依頼による外部販売の実施。観光利用者に対するサービスコンテンツの実施をし、磐梯熱海ブランドの構築に寄与していく。カフェスペースの利用促進についての対応をし、稼働実績の底上げをしていく。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
S	87	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>SNS及びwebサイトを活用した情報発信を積極的に行い、SNSによる情報発信回数においては、1,022回/年と目標値300回/年に対し340.6%の実施状況で活動指標を達成するとともに、施設利用者数においても、244,407人/年と目標値200,000人/年に対し122%と成果指標を達成した。その他の活動指標（web更新、厨房活用日数）成果指標（webサイトアクセス数、利用者満足度）においても、全て目標値を達成した。品ぞろえの充実に加えて、起き上がり小法師絵付け体験イベントの継続的な実施、回遊性を高める県の事業であるウルトラマンスタンプラリーやマンホールカードへの積極的な協力など、利用客の満足度向上に向けた事業を実施している。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>これまで以上に熱海町全体とも連携を図り、効果的にSNS等を活用したPRや販路拡大、地域特性を活かしたイベントの展開などにより、新規顧客の獲得及びリピーターの確保に努めていく必要がある。自主事業を除いた2023年事業収入は117,472,735円、2024年度は136,724,099円と前年度比+19,251,364円(16.3%)の増加しているものの、2024年収支状況が損益なしとなっており、自主事業のみ黒字を達成しているため、自主事業を除いた事業収支の改善に努めていく必要がある。</p>
		<p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <p>指定管理者においては、自主事業以外の収支改善に向けた事業内容の見直しやコスト削減を進めるとともに、地域資源を活用したプライベートブランド商品の開発や販路拡大による収益源の多角化を図ることが求められる。また、熱海町全体の観光施策やイベントと連動した取組を強化することで、集客力の向上と地域との協働を一層推進する必要がある。市としては、広域的なプロモーション支援を強化するとともに、市内外の事業者間の連携促進や、指定管理者が取り組む施策の効果を高める体制を整えていくことが必要である。</p>

【前年度改善事項への対応状況】

【前年度評価において「改善が必要」とされた事項】

webサイトアクセスの目標値達成。年度収支の改善

【改善対応状況】

webサイトアクセス数については、昨年以上に更新頻度を上げていき、併せて施設および商品PRを兼ねた外部販売に積極出店した結果、約50,000回のアクセス数を得ることができました。年度収支については、総利用者数の増加や自主事業での参加人数の底上げを実施し、一定の黒字化には成功しました。