

# 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	郡山市青少年会館	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市大槻町字漆棒82番地	指定管理者	学校法人国際総合学園
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和11(2029)年3月31日	施設所管部課	教育委員会教育総務部生涯学習課

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
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>						
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	条例に基づき施設を運営し、公共予約システムを活用することで、利用者に対する公平性を確保した。	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)	1		1	
小計		4	3		3	
<b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>						
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		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	提案事業および自主事業を計画通りに実施するとともに、新たな自主事業も取り入れた。	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)	3		3	
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)	3		3	
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)	3		3	
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)	3		3	
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)	2		2	
小計		33	24		24	
<b>III 管理経費の縮減</b>						
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	法人内部に監査機能を設け、内部監査を実施するとともに、帳簿管理および会計処理を適切に行った。	3	内部監査を実施し適正な管理を行っていたが、業務委託の関係書類の一部に日付の記載もれ等が見られた。
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)	3		3	
小計		10	7		6	

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)	4	必要な資格と経験を有する人員を適切に配置するとともに、職員に対する研修も実施した。	4
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)	3		3
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、相談等を適切に行っているか。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)	3		3
小計			15	10		10
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	法定点検を漏れなく実施するとともに、定期点検も綿密に行い、事前に不備箇所を把握して計画的に修理した。	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)	3		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)	3		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		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		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		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		2
小計			24	19		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)	3	職員の有給休暇や超過勤務の際には、業務に支障が生じないよう適切に対応し、特定の職員に業務が偏らないようワークシェアリングを意識して実施した。	3
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)	2		2
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)	1		1
小計			8	6		6

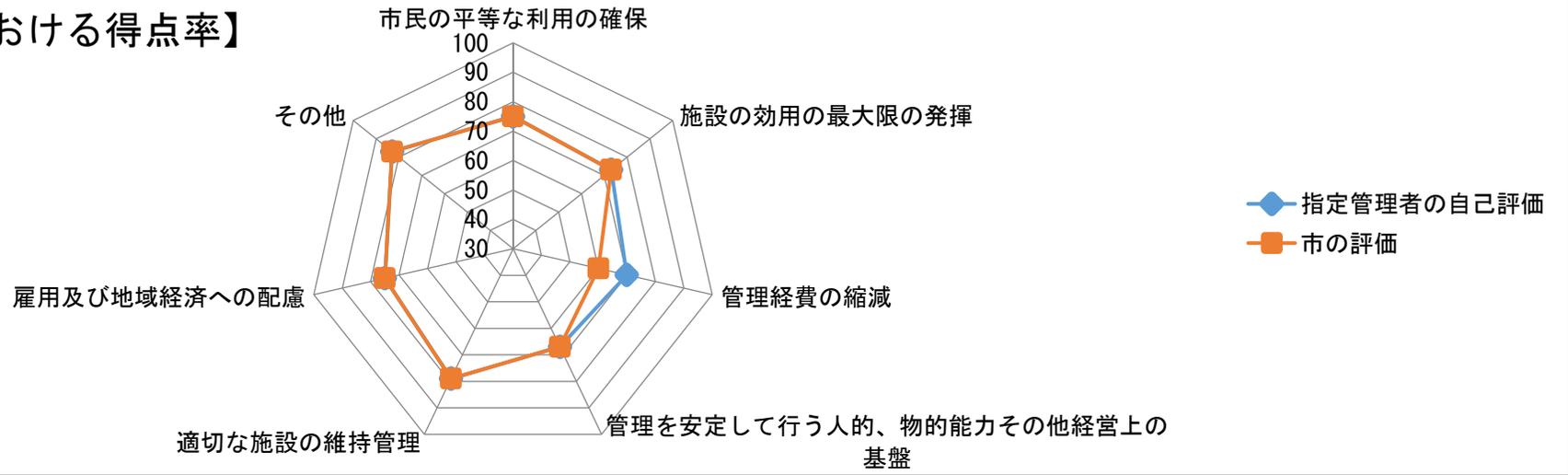
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（開館日：325日、ウェブサイトやSNS等による情報発信5回/月）を達成しているか。	2(1)	2	開館日・情報発信回数ともに目標を達成した。	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数、31,200名）を達成しているか。	2(1)	2	施設利用者数は33,139人となり、目標を達成した。	2
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	1		1
小計			6	5		5
合計点			100	74		73

実績						
	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）	50,210					50,210
利用料金収入（千円）	7,553					7,553
利用者数（人）	33,139					33,139
二次評価（市の評価）	A					
備考						

### サービス向上対策

- ・2025年度の宿泊予約年間調整を実施したことで、事前準備が可能となり、運営効率の向上や利用者満足度の改善につながった。
- ・夏休み期間中、空き部屋を地域の学生向けに学習室として開放し、学習環境を提供したことで、地域貢献や施設の有効活用、住民との交流促進に寄与した。

# 【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
A	74	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 宿泊者サービスの充実を図るため、館内にレストランを誘致し、食事提供体制を整備したことにより、顧客満足度の向上と施設利用の促進に繋がった。</li><li>・ 自動販売機を設置したことにより、利用者の利便性が向上し、サービス提供体制の強化に繋がり、顧客満足度の向上に繋がった。</li><li>・ 宿泊の先行予約制度を導入したことにより、事前準備が可能となり、運営効率や利用者満足度の向上に繋がった。</li></ul> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ol style="list-style-type: none"><li>①施設全体における経年劣化に対して、適切な修理および交換</li><li>②職員の教育体制の強化</li><li>③利用者アンケートの活用</li></ol> <p>【改善のための行動計画】</p> <ol style="list-style-type: none"><li>①定期巡回を徹底することで、修繕が必要な箇所を早期に発見し、計画的に修繕を行っていく体制を整える。</li><li>②職員一人一人の接客スキルを向上させ、対応のばらつきをなくし、職員全員が共通の基準で対応できるようにする。</li><li>③利用者のニーズに耳を傾け、より利用しやすい使用方法を検討・工夫していく。</li></ol>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	73	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 自主事業としてレストランを誘致したことにより、会議や宿泊で利用する者以外の利用者も取り込んでいる。</li><li>・ 利用者が快適に施設利用ができるよう館内整備に努めている。</li><li>・ 職員に対して計画的な研修を実施しており、施設を安定して運営していく人材育成に努めている。</li><li>・ 自主事業を積極的に実施することにより施設利用者の増加に努めている。</li></ul> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 契約について、一部口頭による内容変更等があったが、協議書等の文書による変更を行うことが望ましい。</li><li>・ 施設敷地内の除草について、職員により対応しているとのことだが、雑草の繁茂時には回数を増やすなど検討して欲しい。</li><li>・ 提案事業の一部について、参加者名簿やアンケートの不備があったため書類の整理を行うこと。</li></ul> <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> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 敷地内の除草について、雑草の繁茂時に回数を増やすことや除草剤を増やすなど美観維持に取り組んで欲しい。</li><li>・ 契約について、変更があった場合は協議書や変更契約等により文書により事務処理を進めて欲しい。</li></ul>