

# 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	郡山市少年湖畔の村	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市湖南町横沢字村西112	指定管理者	特定非営利活動法人ホールアース自然学校
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和9(2027)年3月31日	施設所管部課	郡山市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	利用受付フローの見直しを行った。従前は、電話での仮予約によって予約表が埋まり、申請書が提出された順に関わらず先着となっていく仕組みだったが、現在は申請書の到着順に受付を行い、応募多数の場合は後日抽選の上、連絡する方法へと変更。申請方法もHPから申請書をダウンロードし、メールでの申請を可能とした。結果、連絡時間や住む場所に関わらず、平等に利用できるようになった。一方、メール申請が難しい方等には、従来通りの郵送での対応等、柔軟に対応している。さらに、使用料の減免についても、従来では明確となっていなかった仕組み（特に介助者が免除となる場合について）を改めて確認し、条例に則った運営へと修正しました。	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	消防マニュアルの見直しを実施。さらに、日勤とは違い、夜勤・宿直の時間帯には1人体制となることから別途、災害・防犯マニュアルの作成を行った。さらに、日勤・夜勤合同で、年2回の避難訓練等を実施している。	1	
<b>小計</b>			<b>4</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	

## 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)	2	管理運営方針に従い、積極的な施策を持って、運営にあたってきた。一方、仕様書にも沿って運営してきたが、市HPおよび市発行のパンフレットの文言を根拠として実費を徴収したことが、誤徴収となった。仕様書に記載の無い内容について、予め担当課への相談を行うべきだった。また、屋外の整備についても前年までの管理者との方針の違いもあり、除草作業において一部至らぬ点があったため、管理体制の見直しを行った。	2
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)	6	事業計画書に基づいて事業を実施し、計画以上の事業が実施できた。一方、初年度の為、実施した事業が事業計画書提出の事業のどの事業に当たるかのすり合わせが不十分であり、担当課との協議が必要となった。加えて、一部計画回数以上の事業を実施しており、同様に変更協議を行った。	6
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	新規HPを作成した。さらにInstagram(SNS)も新たに開設し、新規顧客層へ向けた情報発信を実施。既存広報手段であった市広報への掲載のみでは奮わなかった提案事業の参加者数の向上の為、市内小学校へのチラシ配布を実施し、以降参加者数が増加した。	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)	4	実施したアンケート「職員の対応、マナーについて」の回答(有効回答数98)うち、93件で「良かった」との回答。指定管理者が切り替わった中で、昨年以前から務めているスタッフによる変わらぬ来館者対応に加え、新たな体制による、ホスピタリティを活かした運営ができた。	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)	3	市に寄せられた意見として、敷地内の整備に一部至らない点があり、見直しを実施した。その他利用者の苦情は受けていない。	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)	4	郡山市観光課とのプログラム造成、地域団体「ぐるっと湖南伝承会」「田舎体験推進協議会」とのプログラム実施、周辺施設のパンフレット設置等を行い連携を図りました。	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)	2	アンケート「利用時の手続きや申請方法について」に、昨年以前から寄せられていた意見として「ネット申請の導入」があった。これを受け、本年度5月よりメールでの申請受付を開始し、「便利になった」との好評の声をいただいている。	2
小計			33	24		24

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	従来の委託内容等を改めて確認し、より必要で効率的なものへの検討・変更を行った。	2	帳簿等については、月毎にまとめられていたが、領収書等が整理されていない部分があった。委託について検収が行われていないものがあった。
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	収入確保の新たな取組みを行ったが、健全な運営に至るまでの収入確保には至っていない。	3	
小計			10	7		5	
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)	3	適切な管理体制を取った。昨年以前からの施設運営経験がある職員に加え、他社会教育施設管理経験のある職員および、プログラム作成や広報に長けた職員を配置した。	3	
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	想定以上に人件費が圧迫したが、支出を抑えることで、黒字計上となった。	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)	2	尽力したが、初年度ということもあり市HP、市パンフレット等を根拠にした、誤徴収を招いてしまった。「3 管理運営方針」と内容が重複するが、以後反省し、確認を怠らないよう従事したい。その他、市スポーツ振興課、福祉課、観光課、地域団体、地域消防、民間団体等との連携は積極的に行ってきた。	2	
小計			15	8		8	

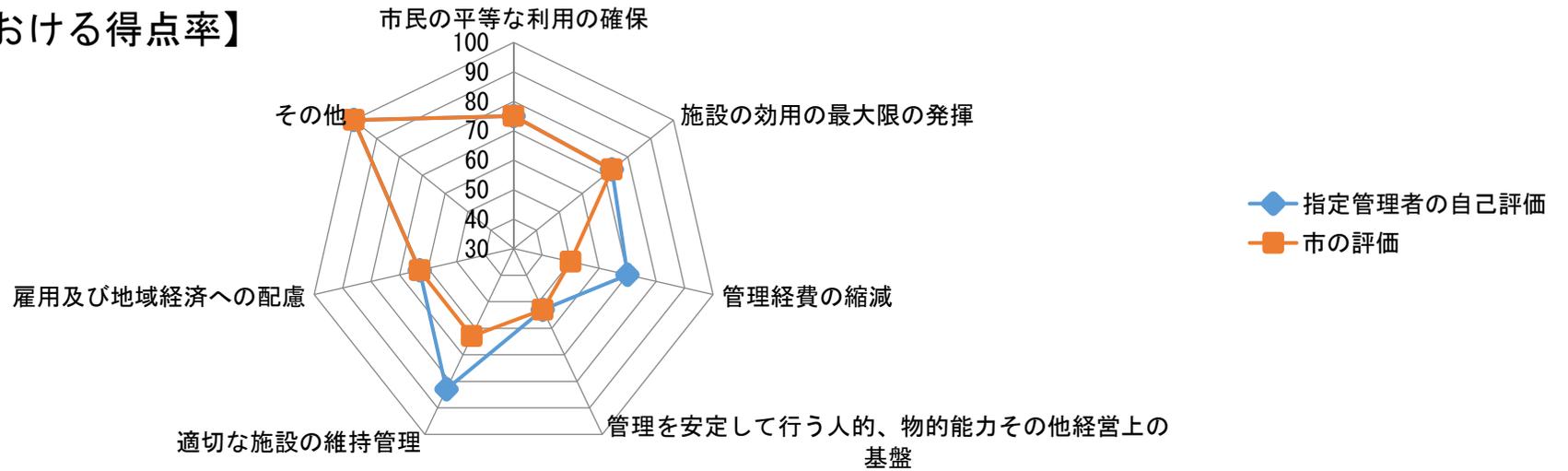
V 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(5)	8	法定点検の適切な実施が行えるよう、業者の選定見直しを行った。さらに仕様書に基づいて点検の確実な実施を達成し、施設の維持管理に中長期的な視野で、緊急・早急に必要・必要・順次・美観のみに分類し、対応している。また、業者の方々とも日常的に相談できる良好な関係性を構築することを目指し、緊急時にも迅速な対応ができるよう努めている。	4 法定点検については仕様書に基づき適正に実施されていたが、一部の除草等の保守管理業務について、職員で実施する計画であったが、対応が十分でなく利用者や地域から苦情が寄せられた。
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	基本的には安全な利用ができる状態だが、2024年度の点検にて、電線、調理室換気風量、遊具等で指摘を受けている。2025年度から対策。	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	快適かつ利用しやすい施設を心掛けて、チラシパンフレットポスター等は、近隣施設の紹介、イベント広報、福島県・郡山市等の適切なものを設置した。	2 建物内については、利用者が快適に利用できるよう整理されていたが、敷地の除草等の管理が十分でなかった。
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	改めて番号の確認、更新、処分の可否判断など適切に行った。	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	適切に管理し、都度報告している。	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	適切に管理し、必要に応じて機器交換や修繕の対応も行っている。	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	規定を定め、施設外には持ち出さず、設置PC上での管理のみ。出力は必要最低限とし、使用後は必ずシュレッダー対応としている。	2
小計			24	20		15

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	労働局への相談および就業規則の提出など、法の遵守はもとより、シフト組みにおいても適切な勤務日数になることへ配慮を実施。	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)	2	市内での採用、市内在住者の雇用を行っている。	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	従来から行われていた、お弁当依頼の発注の他、団体利用時の地域飲食店からの出張シェフの依頼や、地域イベントの周知などに貢献した。	1
小計			8	5		5

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212日、情報発信回数2回/月）を達成しているか。	2(1)	2	各結果において、開館日は『220日』、情報発信回数は『2回以上』と、目標以上の数値で達成することができた。	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2,850人）を達成しているか。	2(1)	2	利用者数の結果『4,532人』。目標以上の数値で達成することができた。	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)	2	市スポーツ振興課のイベントおよび観光課から紹介いただいた団体等も誘致した他、新たな提案・自主プログラム実施等の取り組みや、HPの更新、Instagram（SNS）の運用により、昨年以上の利用者数を更新することができ、提案プログラム実施において地域団体との共催、SNS運用においても地域民間事業者と協力するなど、円滑な関係も構築できた。	2
小計			6	6		6
合計点			100	73		66

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）	26,932					26,932
利用料金収入（千円）	663					663
利用者数（人）	4,532					4,532
二次評価 (市の評価)	A					
備考	※年度途中で、利用者数のカウント方法、及び、指標の変更がありました。令和5（2023）年度以前の実績とは純粋な比較ができません。ご了承ください。					

【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	73	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>指定管理者が切り替わっての初年度ではございましたが、新しいプログラムの実施や、利用しやすい施設へのイメージ転換、申請方法の変更など、新たな取り組みに挑戦いたしました。その結果、新たな利用者層の獲得や、利用者数の増加につながったと感じております。</p> <p>また、従来の運営方法ではトラブルの種となりそうな利用申請の『実質先着順となっていた実情』や、団体利用と個人利用の棲み分けにかかるルール作りなどにも力を入れたことは、今後の施設運営において生きるポイントになるかと考えております。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>特に改善が必要だと感じている部分は、「1 仕様書の徹底」と「2 施設整備の強化」の2点です。</p> <p>1 誤徴収を招いたことは、施設運営の大前提となる仕様書の読み込みが甘かったことが根幹にあります。仕様書を徹底する認識を改めて持ち、施設運営を行います。</p> <p>2 敷地内の雑草について、地域の方からご指摘を受けました。団体の方針として、除草剤を使用しないことと、動植物も楽しんでもらえる環境作りを心掛けておりましたが、手入れが不足していたと反省しております。地域の方の期待の眼差しを受けていることを糧に注意していきたいと思います。</p>
		<p>【改善のための行動計画】</p> <p>上記に挙げました2点について、</p> <p>1 変更等を行う際に、仕様書の確認を徹底すること。不確かな場合は担当課と連絡をとり、トラブルの発生が無い運営に務めます。</p> <p>2 スタッフ間で相互確認を行い、除草が必要な所、気になる所を共有するように致します。また、利用者の目につきにくい所や、手入れのしにくい所は防草シートも活用して対応していきます。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	66	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>自主事業によりライフジャケット等の野外活動用品のレンタル事業やシャワー利用手続きの簡便化などを行い。野外活動を行う利用者の獲得に努めた。</p> <p>利用者に対して施設利用のルールを分かりやすく説明するためのファイルを作成するなど利用しやすい施設としていた。</p> <p>部屋名を番号ではなく動物名とすることや施設内に動物のはく製を設置するなど利用者が自然に興味を持つよう工夫されていた。</p> <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>協定書や仕様書に基づいた施設運営は当然であるが、新たな取り組みや内容を変更する場合、指定管理者の判断で行うのではなく事前に市との協議・相談を行うこと。</p> <p>帳簿管理について、月毎に取りまとめていたが一部領収書等が整理されていない部分があったため、簿冊にまとめるなど整理を行うこと。</p> <hr/> <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>施設運営での疑問や新たな取り組みを行う際には、事前に市に相談することを徹底して欲しい。</p> <p>指定管理者と情報共有を行うために施設訪問等の充実に取り組む。</p>