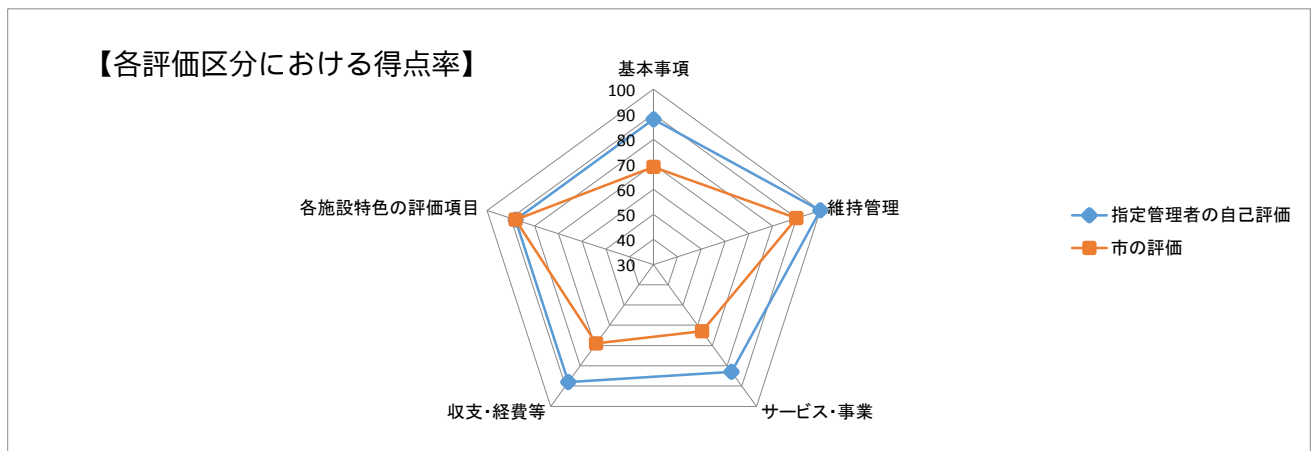


平成30年(2018年)度 指定管理施設評価結果書

施設名	郡山市磐梯熱海観光物産館	評価対象期間	2018年5月～2019年3月		
指定管理者	株式会社東日本地所	指定期間	2018年5月～2023年3月		
施設所管部課	産業観光部観光課				
評価項目	評価基準	配点	指定管理者自己評価	市評価	特記事項
I 基本事項					
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)	4	4	3	通常営業について、大きな事故やトラブルは見られず適切に運用されていたものの、計画に基づく事業の実施状況について、ウェブサイトの整備や飲食スペースの活用等課題がある。
2 利用者への配慮	配慮が必要な利用者(高齢者、障がい者、妊婦、子ども等)に対して、施設管理面で適切な対応されているか。	4	3	3	
3 地域経済への配慮	計画どおりに市内からの職員採用を行っているか。 また、市内事業者への再委託を行っているか。	4	3	3	
4 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。	4	4	3	
5 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。	4	4	2	
6 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。	4	3	2	
7 危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時また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)	4	3	4	
8 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。	4	4	2	
		小計	32	28	22
II 維持管理					
9 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。)	4	4	4	現在まで、重大な事故等は発生していないが、寒冷地に位置するため、今後も冬季降雪時等の安全対策に努める必要がある。
10 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	4	3	
11 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。	4	4	3	
12 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	4	4	4	
13 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) 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	4	4	
		小計	20	20	18
III サービス・事業					
14 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。	4	2	2	広報について、域内足湯や建物内掲示板、SNS等を活用しているが、ウェブサイトの整備や近隣の道の駅等との連携したPRが課題。 また、利用者増加につなげるため、飲食スペースの更なる活用等サービスの向上に努める必要がある。
15 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	2	
16 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	4	4	
17 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	4	2	
18 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	4	2	
19 利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	4	3	3	
		小計	24	20	15
IV 収支・経費等					
20 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。	4	4	4	経費管理は適切に実施されている。 今後、利用者増加に結びつけるため、マーケティング等に係る支出の工夫が必要。
21 執行状況	指定管理料の支出が適正に行われたか。(特に、自主事業に充てていないか。)	4	3	2	
22 収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	4	3	2	
23 再委託	再委託は計画どおり適正に行われているか。	4	4	3	
		小計	16	14	11
V 各施設特色の評価項目					
24 活動指標	設定した指標の目標値(イベント12回/年)を達成しているか。	4	4	4	自主事業のイベント等は積極的に開催されており、年間を通じて施設利用者が確保されている。
25 成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者18万人)を達成しているか。	4	3	3	
		小計	8	7	7
合計点			100	89	73

	実 績				
	平成29年度	平成30年度	令和元年度		
指定管理料 (千円)		10,666			
利用料金収入 (千円)		0			
利用者数 (人)		177,945			
市の評価					
備 考					

サービス向上対策		新規
主な内容		
毎朝開業前のミーティング時にロールプレイングを実施。また、サービスの高評価につながるポイントとしてご高齢者と子供さんへのお声掛けなどを指導。		
情報発信の場としてパンフスタンドを活用。週1回のペースで地域の情報、市の情報、生活情報など 多様なパンフ、チラシを集約、掲示している。		
デイサービス、身障者の施設の遠足、買い物ツアー、立ち寄り等を積極的に受け入れ、店長、館長が施設の説明等を行う		



【指定管理者による自己評価】

5段階評価	100点満点	指定管理者のコメント・特記事項等
A	89	<p>基本的な日常の店舗運営上は大きなトラブルもなく推移した。集客、情報発信、飲食スペースの活用、旅館等大型施設への販売力といった点では、準備不足、営業努力の不足が目立った結果になってしまったが、地域に新たな賑わいを創出するために新しい切り口で熱海の魅力を際立たせるといった目的のイベント、カルチャー講座の定期開設、日本遺産【一本の水路】事業の取り組みなどは地域内外から注目され、磐梯熱海の賑わいの創出の第1歩が踏み出せたと思う。次年度に向けては、郡山市のご指導の下、こおりやま広域圏として観光物産展を開催するなど広域連携を深める取り組みを実施するとともに、婦人会、観光協会、商工会など地域の各種団体様とさまざまな面で連携を深めていきたい。</p> <p>なお、冬期間の東側入口の段差での凍結や降雪時に庇からの落雪などによる事故が心配されるので、郡山市には安全の確保対策をお願いしたい。</p>

【市による評価】

5段階評価	100点満点	施設所管部課のコメント・特記事項等
B	73	<p>2018年5月14日の開館以降、通常営業においては、大きな問題はなく運営していたものの、一部事業計画どおりに実施できていない部分が見受けられた。</p> <p>自主事業等では、施設間の相互利用を図り、熱海地域の活性化につながるような事業を実施した一方で、今後、飲食スペースの活用等によるサービスの向上や、ウェブサイトの活用による広報の強化等、更なる利用者増加につながるような事業の実施が必要。</p>