（様式２）

令和元（2019）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	郡山ユラックス熱海	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１４８－２	指定管理者	ゼビオコーポレート株式会社
指定期間	平成31年４月１日～令和６年３月31日	施設所管部課	産業観光部観光課

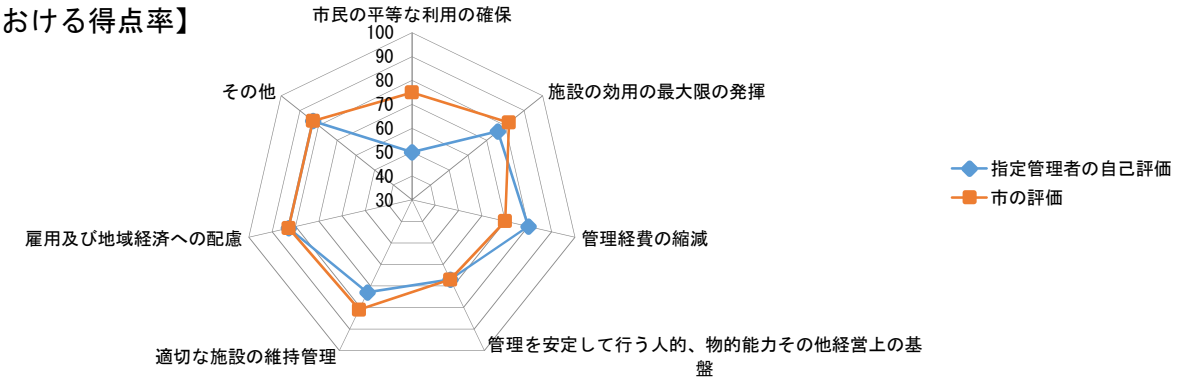
	評価項目	評価基準	配点	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ	市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2	1	条例に沿った運用	2	苦情等はなく優れていると認められる。	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2	1	訓練の実施、マニュアル整備等実施	1	毎月、確認・改善を実施している。	
		小計	4	2		3		
Ⅱ	施設の効用の最大限の発揮							
3	管理運営方針	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	2	仕様書の完全運用	3	仕様書の水準通りの管理であるが、利用者への周知が不十分である。	
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	7	新型コロナウイルスの影響により一部イベントを中止。	8	利用者数が増加している。	
5	広報・ＰＲの実施	利用促進のための取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	SNS、HPの他、当社媒体、チラシの配布を実施	4	市内及び近隣自治体の小学校へのチラシ配布を実施した。	
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	当社マニュアルに則ったサービスレベルで運用	3	利用者アンケートにおいて指摘の意見がない。	
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	お客様の声を書面で残し、月次で市へ報告	3	意見等に迅速に対応し、市への報告にも遅滞がない。	
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	4	地元商工会、観光協会の理事、委員長となり地域活動に積極的に参加	4	熱海地区各団体へ積極的に参画した。被災者に対する入浴支援へ協力した。	
9	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。	3	3	郡山市アンケート以外にも独自でアンケートを行い改善に努めている。	2	指摘事項に対し、迅速に改善した。	
		小計	33	25		27		
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	4	当社による自主監査実施の他、法務部によるチェックを徹底し運用。	4	毎月、自主監査を実施しており帳簿の管理について不足はないといえる。	
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	4	収益化自主事業を積極的に行い収支の適正化を行っている。	3	自主事業による事業収入が増加した。	
		小計	10	8		7		
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	4	休館を活用した勉強会や、当社人事部と連携した勤怠管理を実施	3	定期休館日を利用し勉強会を実施した。	
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	台風19号、コロナウイルスの影響を受けたものの収支予算は達成。	3	指定管理会計の赤字を上回る自主事業会計での黒字である。	
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	観光課と連携することで適切に運用している。	4	概ねの案件が期限前に実施されている。	
		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	8	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施。	10	修繕必要箇所を優先付けし、市への提案をしている。	
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	マニュアル整備と、独自の委員会を設置し、全員参加型の安全管理を行っている。	3	マニュアルの作成及び内部・外部講習を実施した。	
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	清掃担当のみならず全員で清掃時間を設け実施。掲示物も担当を設け適切に管理している。	3	季節に応じた装飾等も行い、美観維持に努めている。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	管理保管を適切に行い、損傷もない。	2	適宜、修繕も行いながら適切な管理を行っている。	
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）	2	1	管理シールを貼付し適切に運用管理している。	1	備品との適切な区別ができている。	
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	1	適切に運営している。	1	適正に実施している。	
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	1	プライバシーマーク制度の認定を受け適切に管理している。	1	適正に実施している。	
		小計	26	19		21		
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	公契約条例等に則り適切に運営している。	2	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件である。	
23	地域経済への配慮	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	3	適正に運用し市内採用、市内業者への再委託を行っている。	3	施設イベントにおいて地元商工会の出店やマルシェの開催を実施している。	
		小計	6	5		5		
Ⅶ	その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（ＳＮＳによる情報発信）を達成しているか。	2	1	市基準3回を超える月間8回のSNS発信を実施	1	目標値通りの実施。	
25	成果指標	設定した指標の目標値（来館者）を達成しているか。	2	2	市基準400,000人に対し485,774名の実績	2	目標値を超える実施。	
26	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	2	市や地域と連携し円滑に運営している。	2	市及び地元団体との連携が十分に図られている。	
		小計	6	5		5		
	合　計　点		100	74		78		

（様式２）

実　　績						
	令和元（2019）年度	令和２（2020）年度	令和３（2021）年度	令和４（2022）年度	令和５（2023）年度	合計
指定管理料　　（千円）	117,000					117,000
利用料金収入　　（千円）	80,146					80,146
利用者数　　（人）	485,774					485,774
二次評価 （市の評価）	B＋					
備　　考						

サ　ー　ビ　ス　向　上　対　策
郡山市アンケート以外に、通年で「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、都度お客様視点での改善を進めている。
従業員から「業務改善提案書」を収集し、現場視点や従業員がお客様から受けたご意見をもとに改革改善を実施。
毎日出社スタッフ全員で施設内清掃を行い、環境美化や施設状況確認に努めている。

【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
B	74	【総合評価（評価できる点等）】 利用者数、利用収入、指標目標のすべてにおいて目標値をクリアしているが、それに至るまでのプロセスとして積極的な自主事業や、「お客様の声アンケート」によるお客様を第一に考えた運営と「業務改善提案書」による全員参加型の改革改善が実績に結びついている。また、管理面でも「サービス向上委員会」「安全衛生防災委員会」「経費コントロール委員会ペーパーレスプロジェクト」など自らが考え施設をより良いものにしていくというスタッフ間でも牽制や指導を行い、能動的且つ自立した組織として運営している。 【次年度に向けて改善が必要な点】 コロナ対策を徹底して行い、利用者が安心安全に施設を利用できる体制、設備、オペレーションを継続して実施。厳しい状況の中でも指標目標を達成出来るよう最大限の施設管理運営を行う。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B＋	78	【総合評価（評価できる点等）】 平等利用の確保、法令順守、危機管理体制が充実しており、利用者の安全・安心の確保を行っている。また、職員全員参加型での勉強会やカイゼンを実施することで、利用者満足度の向上を常に図っている。 令和元年東日本台風の際は、被災者への入浴支援の実施に協力し、被災者の生活支援を行った。 台風及び新型コロナウイルス感染症による利用料金収入の減少もあるが、自主事業収入の拡大を図ることで、財政状況を安定させた。 【次年度に向けて改善を望む点】 管理経費の効率化により、管理に係る収支における赤字を減少させ、財政のさらなる健全化を図る必要がある。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、「新しい生活様式」への対応を充実させ、より安心・安全に利用できる施設として運営していくことを期待する。

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】