

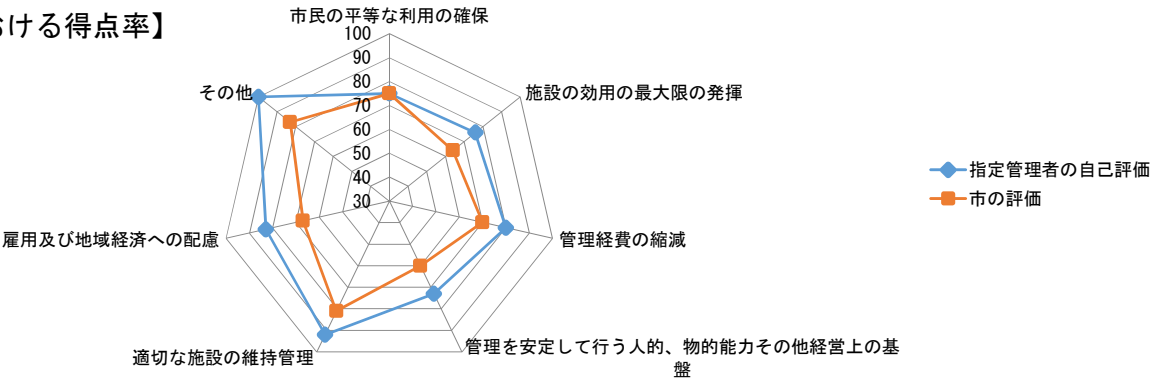
令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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		郡山市熱海町熱海二丁目15番地の1		指定管理者		株式会社東日本地所			
指定期間		平成30年5月1日～令和5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	2	平等に利用していただいた。	2	平等性に関する苦情は1件もなく、公平性が保たれている。	
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	台風など災害時に適切に対応した。今後、それらをマニュアルにまとめたい。	1	避難訓練は実施しているが、災害対応マニュアルの更なる整備が必要。	
		小計		4	3		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	3	市の方針、仕様書に合致した管理運営だった。	3	市が示した管理運営方針、仕様書の概ね水準どおり管理運営がされた。	
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	6	ほぼ計画どおり実施し、利用者数18万人を達成した。	8	利用者が昨年より1万人以上増加しており、カルチャーコースなどを開講し好評となっている。	
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	市広報、館内や温泉の足湯への掲示、SNS上の発信など実施。ホームページの整備が課題。	0	SNS等を通じてPRに取り組んでいるが、仕様書の提案内容にも記載があるウェブサイトやパンフレットの整備が課題。	
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	4	適切だった。	3	不適切な対応による所管課への苦情はなく、概ね良好である。	
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	迅速に対応できた。	3	苦情内容について記録簿に記録しており、市への報告についても概ね遅滞なく実施。	
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	情報提供、商品の出展や食材供給、地元の祭への協力など連携を図った。	3	つるりんご祭への出店や萩姫まつりの際に営業時間延長等、地域活動への参加も実施している。	
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	2	地元産品の増加、カード支払いなど対応しており、軽食提供も検討中。	1	厨房活用やウェブサイト整備等が課題。	
		小計		33	25		21		
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	帳簿管理、修繕後の検収を適正に行った。	4	内部監査機能もあり、帳簿管理は適正に行われている。	
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	施設への納入や他の道の駅への出展で収入確保を図るとともに、コスト削減にも取り組んだ。	3	収入については、昨年より増加しており、道の駅や市外への納品開始等、収入増加のための取組も適宜実施している。	
		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	人員配置、労働環境は適切、適宜、研修を実施している。	3	経験を有する職員を配置しており、職場内研修や面談等を適宜実施している。	
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	収入の確保に努めているが、伸び悩んでいる。	3	自主事業において、収入増を達成している。	
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	4	市や地域、関係機関との連絡調整を適切に行った。	3	熱海温泉観光協会や熱海商工会に加入しており、連携調整を図っている。	
		小計		15	11		9		
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	10	施設・設備を適切に保持できている。	8	法定点検、定期点検を実施しており、修繕にあっても市の承認を得て実施している。	
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	降雪時の落雪や東側入口の段差での凍結の改善が課題。	3	指定申請時の提案内容を概ね満たしているが、マニュアル整備が一部課題。	
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	4	清掃や衛生管理を徹底し快適な状態を保持できている。	4	利用者が快適に利用できる清潔な状態が保持されている。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。		2	2	適時、調整や修繕で適切に管理している。	2	備品台帳に管理されており、状態も良好である。	
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	2	適切に管理している。	2	物品管理簿で管理されている。	
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	2	必要な報告、手続き等を行っている。	1	法令、仕様書の提案を概ね適正に実施した。	
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	個人情報は慎重に扱っている。規定の整備が課題。	1	個人情報に関する苦情等は1件もなく、適正に実施している。	
		小計		26	24		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	順守している。	2	概ね指定申請時の提案内容を満たしている。	
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	市内から職員を採用している。	2	仕様書どおり市内在住者の雇用をしており、出荷者についても市内在住者を優先している。	
		小計		6	5		4		
Ⅶ その他									
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。		2	2	カルチャー講座を10回、その他イベントを9回開催。	2	情報発信回数目標値は12回であり、結果は72回であった。	
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。		2	2	18万9千人	2	施設利用者数の目標値は18000人であり、結果は189690人であった。	
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	観光客の誘客を主に、市や地域のイベントに積極的に参加してきた。	1	市に協力的であるが、提出物等の遅延が課題。	
		小計		6	6		5		
合 計 点				100	82		70		

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）	11,690					11,690
利用料金収入（千円）	0					0
利用者数（人）	189,690					11,690
二次評価 （市の評価）	B					
備 考						

サ ー ビ ス 向 上 対 策
日常的にご利用いただいている地域の方々にとっては「オアシス」となるよう、特に高齢者、子どもたちへのお声掛けを大切にし、また休憩所の快適性を向上させるようクリンリネスに努め、適切な室温管理をすることでクールシェア、ウォームシェアといった環境対策にも取り組んでいる。
極端に具合の悪い状態で訪問されたお客様へはご家庭まで同行させていただく等のサービスに努めている。
地域の観光協会の休日（水曜）の観光客への対応が十分にできるよう連携を取り、パンフ設置、情報の提供など、観光客へのサービスも向上させている。

【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
A	82	【総合評価（評価できる点等）】 運営上大きなトラブルはなかった。カルチャー講座の定期開催、日本遺産「一本の水路」事業の展示や認定商品の販売、こおりやま広域圏特産品販売会の開催などに取り組むことで、地元商品の販売を通じた情報発信、集客につながった。 【次年度に向けて改善が必要な点】 観光協会、商工会、婦人会など地元団体と連携を強化して、情報発信、集客に努めたい。 さらに、ホームページの整備により情報発信力を強化するとともに、厨房・軽食コーナーを活用した食材提供により特産品づくりを進めたい。 なお、降雪時の庇からの落雪や東側入口の段差での凍結による事故発生が心配されるので、市による安全確保対策をお願いしたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	70	【総合評価（評価できる点等）】 設置目的である地域特産品の普及や、観光客と市民の交流の場の提供、および観光等の地域情報の発信等、目的に合った運営がされており、カルチャー講座等の自主事業にも力を入れており、熱海地域の活性や市民交流の場の提供に寄与した。運営においては、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。 【次年度に向けて改善を望む点】 ウェブサイトやパンフレットの整備によりPRを強化していくこと、厨房スペースの有効活用等の利用者増加につながる事業の実施が望まれる。また、台風19号の際にほっとあたみが避難所となったことから、災害対応マニュアル等の整備が必要。

【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】