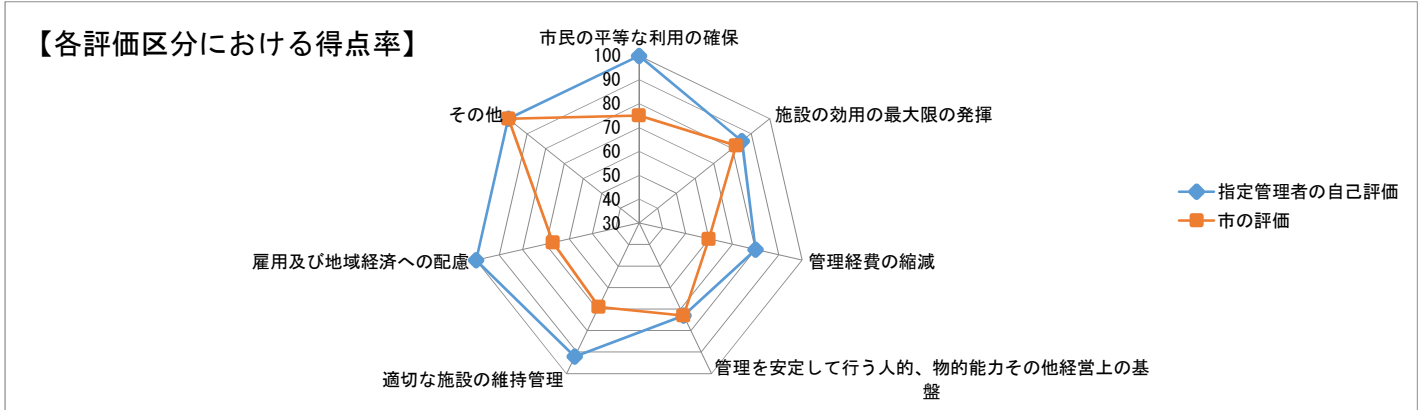


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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		平成31年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月31日		施設所管部課		教育総務部生涯学習課			
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	条例に従い施設を運営し利用者に対して公平性を維持した。	2	条例に基づき利用者に対して公平に運営している。	
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	2	消防計画どおり消防避難訓練の実施。職員全員がAED講習を受講した。法人としての危機管理対応マニュアルを構築し、避難所開設時に備えたマニュアルも整備した。	1	各種マニュアルの整備に加え、訓練等も適切に実施している。	
		小計		4	4		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	4	設置目的を達成するために管理運営方針及び仕様書に基づいた施設運営に加え、特別開館日を設置する等の取り組みを行った。	3	管理運営方針及び仕様書に合致した管理運営がされている。	
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	8	指定申請時の提案どおり14事業を実施した。実施回数ごとに内容の改善を重ね、前年度よりも人気の高い事業を展開した。	8	計画どおりに事業が実施されており、利用者ニーズに基づき創意工夫がなされている。	
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	4	広報によりやま・ホームページ・SNS・学校へのチラシ配布による事業の案内や情報発信を行った。テレビ取材の受け入れや、ホームページのリニューアルも行った。	4	各種媒体を通じて積極的な広報を実施し利用促進を図っている。	
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	利用者アンケートで職員対応に関するお褒めの言葉を複数いただいた。研修を通じて接客の基本を再確認し、6訂を用い実施した。	4	接客研修等の実施、OJTの活用により適切な対応が図られている。	
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、速滞なく市へ報告しているか。		4	4	利用者からの意見には迅速に対応し、特に重要な事案については速やかに市へ報告した。	3	利用者からの意見、苦情に迅速に対応し、重要案件は速滞なく市へ報告している。	
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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等）		4	3	「大槻中央地区合同款送迎会」をはじめ、7件の地域活動等に参加した。他の指定管理施設や公共施設と相互にチラシ配布等を行った。	3	積極的に地域活動に参加しており、施設間の巡回や相互利用も行われている。	
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	利用者アンケートの改善すべき事項の5件を迅速に対応し改善した。条例に関わる意見により1件対応検討中のものがある。	2	利用者アンケートの改善すべき事項について迅速に対応し改善を図っている。	
		小計		33	28		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	5	帳簿や現金管理等が適切であり、修繕に関しては修繕台帳を作成し記録を残した。内部による会計業務監査を実施した。業務委託は見積りを取り寄せ適正な経費精算を行った。	3	帳簿等は適正に管理されており、各種契約についても適正な経費算定が行われているが、業務委託や修繕に係る監督、検査に係る記録が確認できなかった。	
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	前年度の利用収入と比較し5%減少したが、光熱水費をはじめとする支出の削減に努めた。	3	利用収入は減少したが、支出の削減に努めていることを確認した。	
		小計		10	8		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	4	経験豊富で業務に精通する職員を配置した。年間を通じた多様な研修を実施し、日々の朝礼や業務日誌等を用いた業務管理も徹底した。	4	人員配置、勤務実績、労働環境等も適切で、研修の実施をはじめ、朝礼や業務日誌等を用いた業務管理も徹底している。	
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	コロナウイルス感染症等の影響により利用料金収入の増加が見込めなかったが、支出を抑える取り組みにより収支がプラスとなった。	3	利用料金収入の減少が確認されたが、支出の抑制によりプラスの収支となった。	
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	基本協定に従い月次報告・年次報告等を期日までに提出した。担当課からの依頼にも迅速に対応した。	4	協定書等に従い各種報告・届出等を含め、関係機関との連絡調整も適切に行った。	
		小計		15	11		11		
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	法定点検をはじめ全ての点検事項を遅れなく実施。修繕は予算内での対応が難しい場合は市と相談を仰ぎに行い、早急に対応した。	8	法定点検を確実に実施し、定期点検、自主点検も適切に行っている。修繕についても市と連携し早急に対応した。	
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	4	保険に適正に加入している。利用者の安全確保のため定期巡回を怠らず、13件の修繕を迅速に行った。	3	保険に適正に加入しており、定期巡回等により利用者の安全確保が図られている。	
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	2	利用者アンケートにおいて清掃に関する2件の意見が寄せられたため、早期改善を行った。	2	利用者からの指摘に迅速に対応し、早期改善を図った。	
18 備品の管理		備品が適切に管理されているか。		2	2	備品台帳に基づき備品の管理を行った。また、適切に備品修繕要望を挙げている。	2	備品台帳に基づき適切に管理されている。	
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	2	持ち込み物品管理簿に基づき持ち込み物品（パソコン）を管理している。	1	持ち込み物品管理簿に基づき適切に管理されている。	
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	法令に抵触した点検等を実施し、条例に基づき施設運営を行った。職員に対しコンプライアンス研修を実施し法令順守の意識を高めた。	1	法令等に基づき、点検、報告、手続きを行っており、コンプライアンス研修等により職員の意識向上を図っている。	
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	2	法人としての個人情報保護方針を定め、職員に対し個人情報保護研修を実施した。研修内容に準じた対応を全職員が徹底した。	1	法人として個人情報保護方針を定めているほか、全職員に対し個人情報保護研修を実施し意識向上を図っている。	
		小計		26	24		18		
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	3	法人として就業規則を定め労働基準法等に基づいた雇用を行った。派遣職員をはじめ、全職員が法令に従い有給休暇を取得した。	2	指定申請時の提案内容通りの雇用、労働条件であった。出勤簿や休暇簿も適切に管理されている。	
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	全職員市内からの採用を行った。再委託先も全て市内業者を採用している。	2	全職員市内からの採用を行い、再委託先も全て市内業者であった。	
		小計		6	6		4		
Ⅶ その他									
24 活動指標		設定した指標の目標値（開館日：325日）を達成しているか。		2	2	目標値（開館日、325日）に対して成果（開館日、328日）で目標値を達成した。	2	設定した指標の目標値を達成している。	
25 成果指標		設定した指標の目標値（利用者数：29,400人）を達成しているか。		2	2	目標値（施設利用者数、29,400人）に対して成果（施設利用者数、30,742人）で目標値を達成した。	2	設定した指標の目標値を達成している。	
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	PayPay導入の実証実験や自衛隊の受け入れに積極的に協力した。地域の会館への参加や日頃のコミュニケーションを積極的に図った。	2	PayPay導入の実証実験や自衛隊の受け入れ等市に対し協力的であり、地域とも円滑な関係を構築している。	
		小計		6	6		6		
合 計 点				100	87		75		

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）	43,042					43,042
利用料金収入（千円）	8,693					8,693
利用者数（人）	30,742					30,742
二次評価 （市の評価）	B ⁺					
備 考	台風19号、新型コロナウイルス感染症の流行					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
開館日の弾力的運用の実施や、日常の施設内の安全確認・見回りを怠らず、利用者がいつでも安心して利用できる環境整備を徹底した。
利用者のために無料インターネットコーナーの開設、中庭の開放に加えて、大浴場における季節湯の導入、望遠鏡コーナー開設等の新たなサービスも導入した。
さらに、他の西部地区施設と連動するために日常的に意見交換の場を設け、施設間に関わる情報共有の実施を継続した。



評価	点数	評価内容
A ⁺	87	【総合評価（評価できる点等）】 利用者数に関して掲げた成果指標に対し104.6%の成果を得られた。電気業者の切り替え等による光熱水費の削減をはじめ、あらゆる支出の削減に取り組み、予算の余剰金により施設の経年劣化を強調させる不具合箇所の修繕や、古くなった物品の取替を精力的に行った。提案事業は14事業(金27回)、合計680人を動員し、市内の講師やFSB専門学校の講師、留学生や学生との触れ合いを通じて当法人にしかできない事業展開を行った。特に宿泊事業は過去の実績から内容の改善を重ね人気が高く、募集開始日に問い合わせが殺到した。利用者や地域との6年目の隣りあいが、良好な関係を継続し構築してきた成果として、利用者からの苦情が0件、トラブル発生時やアンケートの意見には迅速かつ丁寧に対応したことにより利用者からの信頼を得ることができた。 【次年度に向けて改善が必要な点】 コロナウイルス感染症の影響により利用者数・収入が減少したことから、コロナ禍における宿泊施設の在り方として「いかに満足して利用していただけるか」を前提に、利用者の満足度を上げ利用回数増加に繋がるよう取り組みを行う。さらに他の西部地区施設および他の指定管理者と連携し、新たなサービスを導入するなど民間企業ならではの運営を推進する。

評価	点数	評価内容
B ⁺	75	【総合評価（評価できる点等）】 利用者数に関して掲げた成果指標に対し104.6%の成果が得られたことは、各種媒体を活用した積極的な広報や、関係機関とのネットワークを最大限に活用し魅力的な事業展開を行っている結果として評価することができる。また、例年実施しているサービス向上策に加え新たな取り組みを行い、利用者目線の細かなニーズ対応が見られることや、研修の実施により職員の意識向上が図られており、今後一層のサービス向上が期待できる。また、想定外の台風19号に係る対応や新型コロナウイルス感染拡大防止に対する臨機対応についても評価することができる。 【次年度に向けて改善を望む点】 維持管理に関する契約関係の事務において、適正な監督及び検収が行われることにより、業務委託や修繕に関する成果品の質的な向上を図る必要がある。また、コロナ禍における宿泊施設としてどのような運営を図り利用者増加に繋げるか、情勢を注視しながら関係機関との連携を図っていく必要がある。

【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】