

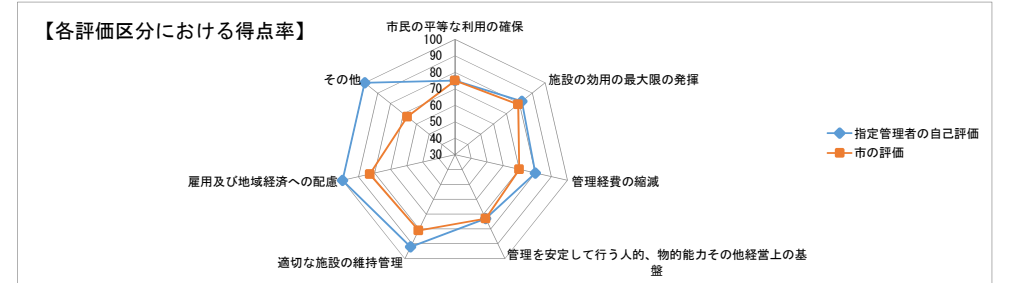
令和2（2020）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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	記点 (標準点)	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)	1	1	1	
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)	2	2	2	
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)	4	3	3	社務室の水漏れ等の管理であるが、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(6)	6	6	6	新型コロナウイルスの影響により一部イベントを中止。
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)	3	3	3	SNS、HPその他、当社媒体、チラシの配布を実施。
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)	3	3	3	当社マニュアルに則ったサービスレベルで運用。
7 苦情・要望の把握・対応	苦情・要望の発生に適切に対応できているか。(記録簿整備を含む。迅速かつ市へ報告している。特に重要な事項については、迅速かつ市へ報告している。)	4(3)	4	4	4	お客様の声を書面で残し、月次で市へ報告。
8 市、関係機関、関係施設、地元等との連携	市、関係機関、関係施設、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)	4	4	4	地元商工会、観光協会の理事、委員となり地域活動に積極的に参加。
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)	3	3	3	郡山市アンケート以外にも顧客アンケートを行い改善に努めている。
小計		33	27	26		
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(精算)が行われたか。事務経費や移転について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	4	4	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。
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。指定管理料を含む、支出が適正に行われたか。	5(3)	4	3	3	収支自主事業を積極的に取り組むことにより収入の適正化を行っている。市からの減収補填を受けつつも、支出の削減を行うなどし、健全な財政状況である。
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、勤務時間、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)	4	3	3	休暇を活用した勉強会や、当社人事と連携した勤怠管理を実施。研修を実施している。
13 収支状況	収支予算書と実際の収支状況となっているか。	5(3)	2	3	3	市からの減収補填を受けつつも、支出の削減を行うなどし、健全な財政状況である。
14 連絡調整	指定書等に記し、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(3)	5	5	5	観光課と連携することで適切に運用している。
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状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(6)	10	10	10	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施。
16 安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されているか。	4(3)	4	3	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。
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維持されているか。市の指定管理施設に劣らない清潔さやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	3	3	3	清掃担当のみならず全員で清掃時間を設け、清掃、廃棄物も各自で適切に管理している。
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	1	2	2	管理記録を適切に行っているが、一部老朽化による壊損とが発生。
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)	2	1	1	管理シールを貼付し適切に運用管理している。
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)	2	2	2	適切に運営している。
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。個人情報の漏失、失等の事故防止対策を講じているか。	2(1)	2	2	2	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。
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遵守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	2	2	公契約条例等に則り適切に運営している。
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(2)	3	2	2	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。
小計		6	6	5		
VII その他						
24 活動目標	設定した指標の目標値(○○○○、△△△△)を達成しているか。	2(1)	2	2	2	Facebook、ツイッター、インスタグラムなどすべて合わせて毎月10回以上は更新。
25 成果指標	設定した指標の目標値(●●●●、▲▲▲▲)を達成しているか。	2(1)	2	2	2	市基準400,000人に対し、179,405人の実績。
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(1)	2	2	2	市や地域と連携し円滑に運営している。
小計		6	6	4		
合計点		100	85	77		

	実績					合計
	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	
指定管理料 (千円)	117,000	117,000				234,000
利用料金収入 (千円)	80,146	49,677				129,823
利用者数 (人)	485,774	179,405				363,823
二次評価 (市の評価)	B+ (78)	B+ (77)				
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。



【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+	85	【総合評価 (評価できる点等)】 利用者数、利用収入において新型コロナウイルスによる影響が大きく響いているが、実績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、協働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+	77	【総合評価 (評価できる点等)】 令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、利用者数が大きく減少するなどしたが、平等利用の確保、危機管理体制、施設の維持管理が充実しており、利用者の安全安心を確保した施設運営を行っている。また、職員参加型の勉強会やカイゼン運動を実施するなど、利用者満足度の向上に努めている。さらには、ウィズコロナに対応して、感染症対策マニュアルの運用や感染症を考慮した形での訓練実施、給食による人員配置などを行っている。 【次年度に向けて改善を望む点】 新型コロナウイルス感染拡大により減少した利用者数が徐々に回復傾向にあることから、財政の健全化に向け収入確保の取組を推進する必要がある。また、徹底した感染症対策を実施するなど、安心安全な施設管理運営を期待する。

【改善のための行動計画】

行動計画

【前年度の指摘事項】
 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。

【改善対応状況】
 利用者数に合わせた経費コントロールを実施し、水道光熱費はもちろん、消耗品、アルバイト関係による人員費コントロールも都度実施。費用対効果を考え自主事業も形式を度え実施している。新型コロナ感染対策としては、郡山市の指針と、当社の指針を両方クリアする必要がある為、利用者のみならず、輪番警備体制などスタッフの安全も両立できている。