

令和4(2022)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	教育委員会教育総務部生涯学習課			
評価項目	評価基準	配点(標準点)	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)	2	常に平等利用や公平性を保つことを心掛けた。公平性に関して利用者からの苦情は全く無かった。	2	
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	地震や強風・積雪等の際には迅速に対応した。緊急連絡網及び危機管理マニュアルを整備して常に緊急時に備えている。	1	予定された訓練を実施、事故・災害への対応がなされている。マニュアルが施設でなく法人共通のため、施設ごとのものが望ましい。
		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(3)	3	郡山市の管理運営方針・仕様書に従って管理運営を行った。	3	
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	新型コロナウイルス感染症の予防を継続しながら、全ての提案事業を予定通り実施した。	6	
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)	4	全ての主催事業の開催、施設の案内をホームページ・SNS(Facebook・Instagram)で定期的には発信した。	4	
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)	4	職員間で窓口対応・電話対応・Web対応を日々検証し、ご利用なさるお客様に対して「親切」「丁寧」な対応を心掛けた。身だしなみにも注意した。	4	
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)	3	利用者からの意見には率直に耳を傾けて対応した。利用者のケガ等、重要な事案は市へ報告した。	3	
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(3)	4	大槻・三穂田・片平・逢瀬行政センターを訪問し、施設運営についての意見交換や主催事業の相互紹介を行った。	4	
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)	2	Wi-Fi設置やプレーホールのブラインド交換などの予算が必要なものを除き、修理が必要な箇所は積極的な修繕を行った。	2	
		小計	33	26		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(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(3)	4	法人内部に監査機能があり、厳重かつ適正な管理監督が行われている。帳簿・財務・会計に関する整備は従来通り徹底し、契約業務も適正に行った。	3	帳簿管理が適切に行われており、内部による監査が行われている。現金管理が適正に行われており、規定等も整備されている。一部書類に日付が記入されていないものがあった。
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)	3	コロナ禍が続き利用料収入が見込めず、加えて電気料高騰のため、経費が膨張した。節電を徹底し消耗品等の購入を最低限に抑えた。	3	
		小計	10	7		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(3)	4	必要な資格と経験を有する人員を配置した。職員に対する研修も行った。	4	
13	収支状況	収支予算書とおりの収支状況となっているか。	5(3)	2	電気料金・物価の高騰により、施設維持管理上、経費が膨らんだ。節電に加え、消耗品費や委託料の節減に努めたが、指定管理の収支において赤字となった。	2	
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(3)	3	基本協定に従い、月次報告、年次報告等は期日に従い滞りなく提出した。人員配置の面で、市に対して施設間の職員異動について予め協議することを失念した。	3	協定に基づく各種届出、報告は概ね適切に行われた。一部人員配置についての協議が提出されていなかったものがあった。
		小計	15	9		9	

(様式2)

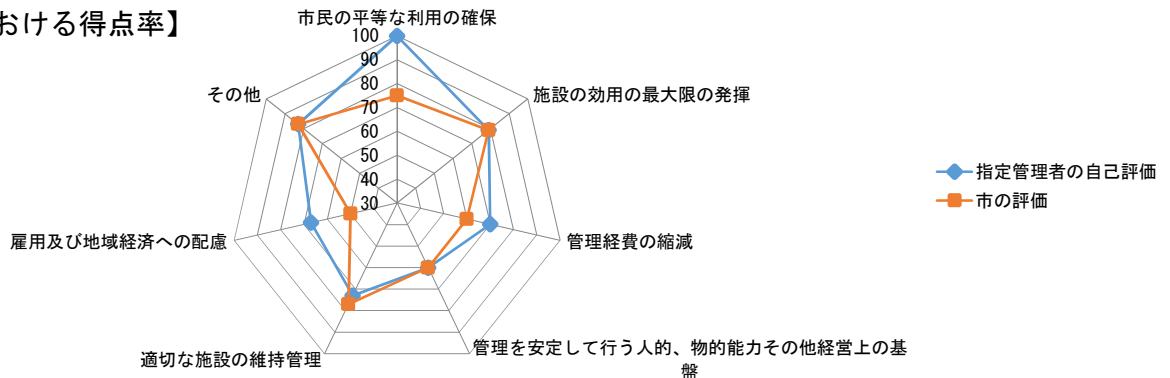
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(6)	8	法定点検を漏れなく実施した。定期点検も綿密に実施し、事前に不備箇所を把握し修繕した。	8	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	3	日常の定期点検、法定点検により安全性を確保した。地震・強風等発生時には即座に被害状況を確認した。	3	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	3	清掃、美化、景観の維持に努め、利用者にとって快適な施設であることを心掛けた。	4	利用者が快適に利用できるような状態が保持されており、衛生状態、美観維持が優れていた。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	1	備品の保管場所を整理整頓し、備品台帳とも整合が図れており、適正に管理されている。	1	
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	持ち込み物品管理簿と現場に配置している物品が全て一致しており、備品との区別が明確に管理されている。	2	
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)	1	法令・条例に基づき必要な点検を実施した。必要に応じ関係する機関に報告、手続きを行った。	1	
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)	1	法人としての個人情報保護方針を定め、マイナンバー管理簿を備え付け、厳正に個人情報を管理している。	1	
小計			26	19		20	
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)	2	労働関係法令を遵守し、適正な労働環境を整備した。施設毎の繁忙期において業務の偏りが生じぬよう努めた。職員の有給消化や超過勤務の際の対応を適切に行った。	1	特定の職員について、市への報告無く年度途中で配属施設を変更したうえ超過勤務が過多であることを確認した。
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)	2	全職員、市内から採用を行った。また再委託先も市内の業者を採用した。	2	
小計			6	4		3	
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(1)	2	新型コロナウイルス感染症拡大防止を徹底し施設が休館にならぬよう努めた結果、稼働日が目標を上回った。(結果328日)	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数 30,500人)を達成しているか。	2(1)	1	コロナ禍の影響で目標値には届かなかったが、下半期に挽回し、一定数の成果を挙げることが出来た。(結果28,234人)	1	
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	公平性を維持しながら利用者のニーズに可能な限り応え、地震・強風等発生時には迅速・柔軟に対応した。市への協力体制を保持し、地域住民や民間事業者等とも円滑な協力体制を維持している。	2	
小計			6	5		5	
合計点			100	74		72	

	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）	43,042	41,358	42,664	43,366		170,430
利用料金収入（千円）	8,693	2,714	3,410	4,639		19,456
利用者数（人）	30,742	14,924	16,981	28,234		189,886
二次評価（市の評価）	B ⁺	B	B	B		
備 考	台風19号、新型コロナウイルス感染症の感染拡大	新型コロナウイルス感染症拡大、福島県沖地震（2021.02.13）	新型コロナウイルス感染症拡大、福島県沖地震（2021.03.16）	新型コロナウイルス感染症拡大		

サービス向上対策

新型コロナウイルス感染症対策を継続し、客室の人数制限を柔軟に設けながら、貸館・宿泊において利用者のニーズに出来るだけ応えるよう努めた。
 自主事業としてレストラン運営を継続して行った。宿泊利用者への食事を提供することに加え、昼食弁当を受注し、利用者の利便性向上を図った。
 Googleフォームでの予約受付体制を構築し、遠方の利用者や初めての利用者からの問い合わせにも対応できる体制を整えた。外国からの来客者に向けた動画製作も行った。

【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	<p>【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めながら、活動指標の目標（開館日325日）を達成することが出来た。（結果327日）。一方、成果指標の目標（施設利用者数30,500人）については、上半期までは定員に対する利用人数の制限を設けたために達成することが出来なかったが、制限を解除した下半期に挽回し、一定数の成果を挙げることが出来た。（結果28,234人）。昨年度より始めたレストラン事業において、宿泊者への食事を提供することにより、利用者の利便性向上に寄与することが出来ている。新規・リピーターともに増加し、施設の活性化にも貢献している。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 施設利用者アンケートによると、Wi-Fi設備の充実を望む声が大いいため、早期に対応できるよう市へ要望していく。職員自身による日常の施設維持管理を徹底し、トラブルや故障を未然に防ぐよう努めていきたい。また、関係機関との連携をさらに強化しながら、利用者が安心して利用できるような環境づくりを図っていく必要がある。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	72	<p>【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めながらも、活動指標の開館日は達成できている。成果目標についても、目標値までは届かなかったが前年よりも高い成果を挙げている。その中でも施設的美観維持も継続して達成できている。令和3年度からのレストラン事業も変わらず好調で、リピーターも含めて施設利用者以外の客層も確保できおり、地元への貢献ができている。利用者からのアンケートでは総じて高い評価を受けており、各種対応を継続することで、安定した運営と評価が見込まれる。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 契約に関する書類で、一部日付が記入されていないものがあった。また、一部人員配置で年度当初と異なるものがあったが、労働条件に配慮した上で、随時協議を行うなど、適正な事務管理を行うこと。危機管理マニュアルが各施設ごとでなく、法人共通のものであるため、施設に合わせたマニュアルが望ましい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】 契約に関する書類の中で、検査書が添付されていない契約があったため、適正な書類管理を行うこと。新型コロナウイルスの影響の中で、前年度同様に、関係機関との連携を密にしながら、感染拡大防止のための対策を行いつつ、利用者確保のための事業を実施していく必要がある。そのためにも、利用者が安心して利用できるような環境づくりを図る必要がある。</p> <p>【改善対応状況】 年間の委託契約、修繕が発生した際の契約に関して検査書を整備した。新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行後も宿泊利用団体に対しては、利用前の体調・体温を記録し「利用者健康状況管理表」の提出を依頼することにより、感染予防に係る水際対策を継続し、利用者同士の安心を担保した。また、利用者からの申込み・問い合わせについては、積極的にGoogleフォームでの予約受け付けやメールでの問い合わせに対応し、DX化に取り組んでいる。</p>