

令和5(2023)年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

Table with 4 columns: 施設名称 (郡山市青少年会館), 施設所在地 (郡山市大槻町字漆棒82番地), 指定期間 (平成31年4月1日～令和6年3月31日), 施設区分 (事業実施型), 指定管理者 (学校法人国際総合学園), 施設所管部課 (教育委員会教育総務部生涯学習課)

Table with 7 columns: 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. Section I: 市民の平等な利用の確保. Rows include 1 平等利用, 2 危機管理・事故・災害等への対策・対応, and a subtotal row.

Table with 7 columns: 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. Section II: 施設の効用の最大限の発揮. Rows include 3 管理運営方針, 4 事業実施状況, 5 広報・PRの実施, 6 接客態度, 7 苦情・要望の把握・対応, 8 市・関係機関・類似施設・地元等との連携, 9 利用者アンケートへの対応状況, and a subtotal row.

Table with 7 columns: 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. Section III: 管理経費の縮減. Rows include 10 帳簿管理・経理, 11 収入確保・支出の適正化等・予算の執行状況, and a subtotal row.

Table with 7 columns: 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. Section 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. Rows include 12 人員・研修体制, 13 収支状況, 14 連絡調整, and a subtotal row.

Table with 7 columns: 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. Section V: 適切な施設の維持管理. Rows include 15 施設・設備の保守管理, 16 安全の確保, 17 清掃・衛生・美観維持, 18 備品の管理, 19 持ち込み物品等の管理, 20 法令等遵守, 21 個人情報保護, and a subtotal row.

(様式2)

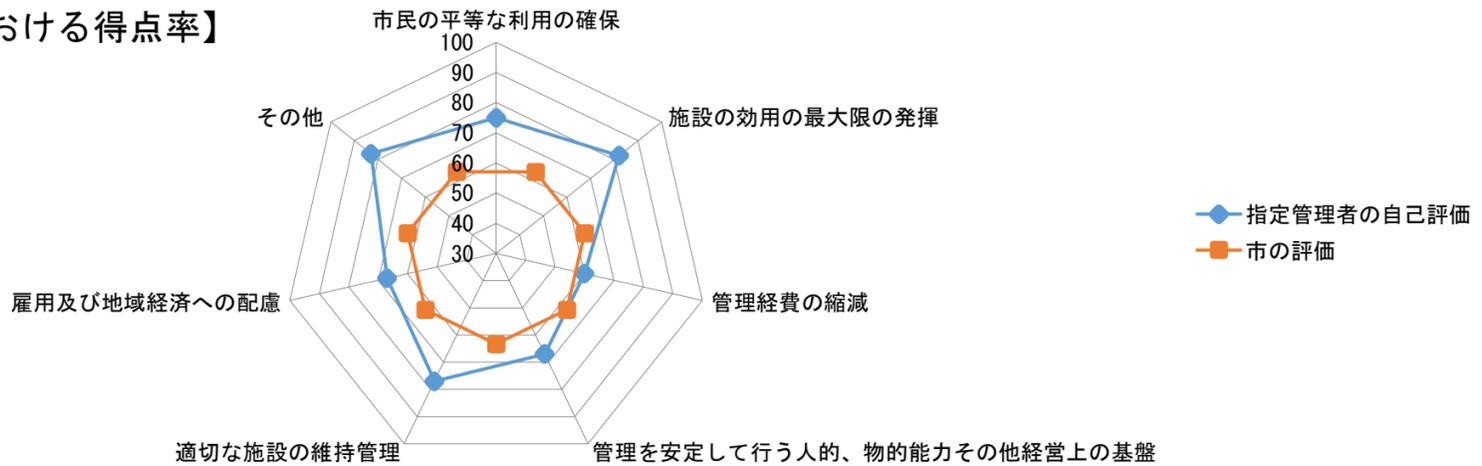
VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	2	職員の有給休暇や超過勤務の際の対応を適切に行った。特定の職員に業務が偏ることのないようワークシェアリングを意識して実施した。	2	
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2	全職員、市内から採用を行った。再委託先も市内の市内の業者を採用した。	2	
小計			6	4		4	
VII その他							
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(1)	1	達成見込み	1	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数30,800人）を達成しているか。	2(1)	2	達成見込み	2	
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	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	75		74	

	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	42,750	213,180
利用料金収入 (千円)	8,693	2,714	3,410	4,639	6,466	25,922
利用者数 (人)	30,742	14,924	16,981	28,234	28,940	239,102
二次評価 (市の評価)	B <sup>+</sup>	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	R6.2月までの実績	

サービス向上対策

- ・職員同士が日常から互いに接遇状況を検証し、利用者に快く感じられる接客態度・言葉使い・身だしなみを心掛けた。
- ・利用者アンケート結果を基に清掃・美化を徹底し、修繕箇所の迅速な対応やWeb予約での利便性向上に努めた。
- ・備品に関する利用者のニーズを把握し、備品の状態を常に良い状態に保ち貸し出しが円滑に行えるように努めた。

【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 <sup>+</sup>	75	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスによる行動制限緩和後も客室や備品類の消毒作業を継続的に行い感染拡大を防止した。</li> <li>・新たに年間60件の利用者登録があり、郡山市公共施設案内予約システムでの予約受付を促進出来た。</li> <li>・Googleフォームでの予約受付を促進し、新規利用者や圏外からの問い合わせに対応した。</li> <li>・利用者アンケートより市民の声に耳を傾け、清潔な施設の維持や備品の管理に努めた。</li> <li>・定期的な巡回を継続し、修繕箇所をリストアップし修繕計画を作成し計画的に修繕を行った</li> </ul> <p>【改善のための行動計画への対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体が経年劣化しているため、定期巡回を徹底し、修繕箇所を早期に発見し問題を解決していく。</li> <li>・利用者のニーズに耳を傾け、他施設の優れた点を取り入れながら、より利用しやすい受付方法や使用方法を探る。</li> <li>・職員一人一人の接遇スキルを向上させ、利用者が快く滞在できる施設運営を追及する。</li> <li>・郡山市との連携を図り、DX化を促進する。</li> </ul>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	74	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対策を行いながらも、活動指標と成果目標を達成できている。施設的美観維持も継続して達成できており、アンケートでも高い評価を受けている。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ている。Googleフォームでの予約受付を実施したことで新規利用者等の確保にもつながっている。修繕についても早期発見を心掛けていることや、必要な修繕を計画に基づいて実施することができている。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>【改善のための行動計画への対応状況】</p> <p>一部書類に日付が記入されていないものがあつたため確認体制を整えること。評価の高い美観維持の継続のためにも、修繕箇所や破損した物品等の迅速な確認や修繕を行うこと。</p>

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価 (一次評価)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5年間にわたって活動指標である開館日目標を達成した。</li> <li>・5年間にわたって施設の修繕、美観維持を継続した。</li> <li>・令和3年度から自主事業のレストラン運営を開始し、利用者より好評を博した。</li> <li>・利用者アンケートでは総じて高い評価を受けることが出来た。</li> <li>・感染症予防に係る水際対策を継続し、利用者同士の安全を担保した。</li> <li>・SNSでの情報発信やGoogleフォームでの受付体制を構築しDX化に取り組んでいる。</li> </ul>	<p>郡山市より施設の管理運営を預かるうえでの不足点として</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部契約に関する書類や検査書の未整備があつた。</li> <li>・危機管理マニュアルが施設毎に作成しておくことが望ましいところ、法人共通のマニュアルを使用していた。</li> <li>・事業計画をする度に協議書を提出していたが、事前の協議が済んでいないまま一部年度当初より異なる人員変更を行った。</li> </ul>
市による評価 (二次評価)	<p>指定期間当初より活動指標である開館日目標を達成した。成果指標についてはコロナ過の影響が大きく、2年目から大きく数を落としたが、評価の高いレストラン事業を実施し、施設利用者や宿泊者以外の利用者を確保することにつなげることができている。新型コロナウイルス感染症の5類移行後にはコロナ過以前の利用者数を戻しつつある。各種SNSでの情報発信やGoogleフォームでの受付等DX化を積極的に行い、新規利用者や市外の居住者へのアピールが実施されている。</p>	<p>報告のないまま事業計画と異なる人員配置で運営を行っていた事例があつた。修繕や委託事業で検査書を作成せず完了していた。危機管理マニュアルが法人共通のもので運用していた。</p>