

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

施設名称	郡山市少年湖畔の村	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市湖南町横沢字村西112	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	郡山市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	条例に従い施設を運営し利用者に対して公平性の確保を維持した。	2	イベント等の参加申込方法に抽選方式を取り入れるなど利用者の公平性の確保に努めている。	
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)	1	予定された訓練を実施、マニュアルが法人共通のため、施設用に作成する。	1		
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)	3	郡山市の管理運営方針・仕様書の通り管理運営を行った。	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	計画通り実施した。特に自主事業は好調に取り組んだ。	6		
5	広報・PRの実施 利用促進のための取り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	施設の案内をHP・SNSで定期的に発信した。	3		
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	窓口・電話対応はアンケートで多くの賞賛をいただいた。言葉遣い・身だしなみにも常に気を付けている。	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・苦情に迅速に対応し遅滞なく市へ報告した。	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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等）	4(3)	4	湖南高校・地元団体「ぐるっと湖南伝承会」「NPO法人ホールアース自然学校」等と連携し事業を実施した。	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	Web予約の要望は現在検討中、予算が必要な要望以外は積極的に改善をした。	2		
小計		33	25		25		
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)	3	法人内部に監査機能があり厳重かつ適正な管理が行われている。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。	2	自主事業の受付書に施設の利用申請書を利用している。Web受付をすべて紙に起こしているため、事務の簡略化を図ること。	
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況 収入確保の取り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)	4	自主事業として飲料・薪・炭の物品販売を行い、収入の確保に努めた。	4		
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	経験豊富な人材を採用・配置することで、現場の幅広い業務に柔軟に対応することが出来た。	4		
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)	4	節電及び消耗品・委託料の節減により指定管理の収支が黒字計上となった。	4		
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)	4	各種届出、報告、協議、相談等適切に行った。地元関係機関との連携を適切に行った。	3	備品の故障対応の際に市との調整が不十分なことがあった。	
小計		15	12		11		
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理 法定点検が確実に実行されているか。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)	6	法定点検を漏れなく実施した。定期点検を綿密に実施し、事前の不具合箇所を把握し修繕した。	6		
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。災害発生時には即座に被害状況を把握した。	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)	4	清掃、美化、景観の維持に努め、利用者にとって常に快適な施設であることを心掛けた。	4		
18	備品の管理 備品が適切に管理されているか。	2(1)	1	備品が損傷・滅失することなく、備品台帳とも整合が図れている。定期的にメンテナンスを行っている。	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)	1	持ち込み物品管理簿と現場に配置している物品が一致しており、備品との区別が明確に管理されている。	1		
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をした。	0	一部書類に決裁欄に役職名がないものが見受けられた。利用料金の算出方法に誤りがあった。	
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)	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作成し、厳正に個人情報を管理している。	1		
小計		26	17		16		

(様式2)

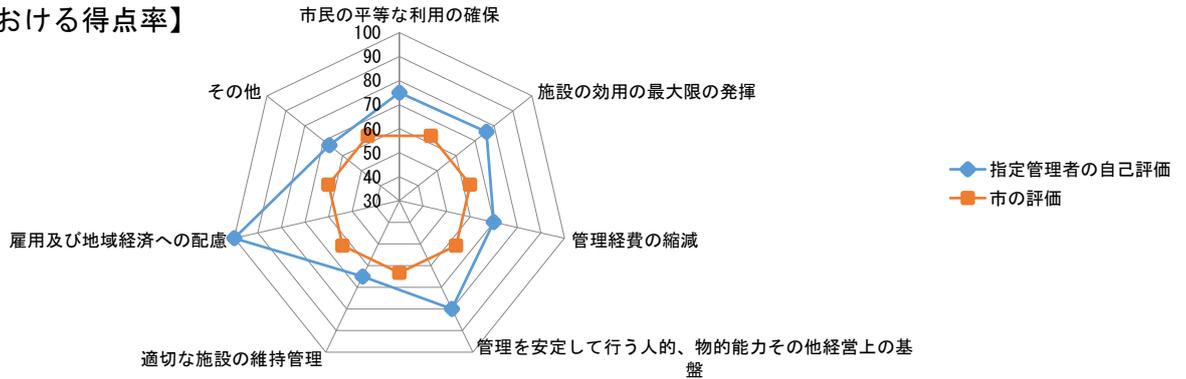
VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3 (2)	3	日勤・宿直ともに労働関係法令を順守し適正な労働環境を保持している。	3	
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3 (2)	3	全職員、市内から採用を行った。また、委託先も市内の業者を採用し、適正な契約を交わしている。	3	
小計			6	6		6	
VII その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日212日）を達成しているか。	2 (1)	2	施設稼働日は目標を上回った。（結果217日）	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数6,500人）を達成しているか。	2 (1)	1	目標には未達だが、一定数の成果を上げることが出来た。（結果6,154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)	1	公平性を維持しながら利用者のニーズにはできる限り応え、災害時には迅速・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とも円滑な関係を構築している。	2	利用者のニーズに応えるための積極的な管理運営姿勢が見受けられた。
小計			6	4		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)	18,696	17,882	18,544	18,749	18,514	92,385
利用料金収入 (千円)	328	84	158	365	352	1,287
利用者数 (人)	3,365	1,661	1,705	4,416	6,154	93,672
二次評価 (市の評価)	C+	C+	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(2021.02.13)	新型コロナウイルス感染症拡大		

サービス向上対策

自主事業として「親子野菜作り」「湖畔の村一日体験」を実施し、湖畔の村での過ごし方・活用方法を市民に向けて発信した。自転車、キャンプ用品、テント等を整備し、物品販売(飲料・薪・炭)を行うことで、利用者の屋外での活動を支援した。施設案内用リーフレットを地元企業・教育施設へ配布してPRをした。1件の問い合わせに対し、懇切丁寧な回答を心掛けた。来館された利用者からの質問や要望に対しても職員が親身になりお答えした。

【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)】施設の立地特性を活かし、キャンプ用品や自転車の在庫を確保し、屋外アクティビティが楽しめる施設であることを発信し続けたことで、家族やグループ単位での利用が増加した。その結果、前年度をはるかに超える利用者数を確保した。利用者の利便性向上のため、飲料水・薪・炭等の物品販売を開始し、利用料収入を確保した。地元団体「ぐるっと湖南伝承会」「NPO法人ホールアース自然学校」と連携し事業を実施することに加え、「親子そば打ち体験」の事業においては、地元で密着した湖南高校の教員・生徒協力のもとで行った。当施設の認知度をより一層上げるために自主事業「親子野菜作り」「湖畔の村日帰り体験」を開催した。参加した方々は、リピーターとして施設を何度も利用することに繋げることが出来た。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】現在、電話・FAX・郵便を活用し受付申請の対応をしているが、ホームページからの問い合わせや申込受付に関してWEBサイトに対応出来る体制を早急に整備していく必要がある。利用者アンケートでも、要望が多数ある。申請手続きについては、前年度より簡略化されているが、デジタル化を要望する声が大半である。料金支払いでも、キャッシュレス化を要望している。今後は、ホームページ・SNSをより活用して施設のPRを進めていく。</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)】団体から家族やグループ単位での利用を発信し続けたことで利用者が大きく増加し、アンケートでの満足度も高い結果を出すことができています。また、飲料水・薪・炭等の物品販売や地元団体やNPO法人との連携の実施を行うことで周知や利用者増につなげている。また、毎年実施している自主事業にて高い評価を得ることができており、リピーターの確保につなげられている。総じてアンケートでの評価や事業の人気の高く、事業実施の点において安定した参加者・宿泊者の確保という結果につながっている。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】自主事業の申請書に施設の利用申請書を流用しているため、自主事業の受付には自主事業のための申請書を作成すること。Googleフォームを利用した受付を開始しているが、申請手続きの簡略化への取り組みは認められるが、その内容を改めて申請書に書き起こしているため、Googleフォームの内容のみで必要な内容が確認できるようにするなど事務を改善すること。引き続き、DX化によるサービスの向上、事務の簡略化、情報発信の充実が必要である。</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)	施設案内用リーフレットを作成して、PR活動に努めた。HPやSNSでも、PRしたり、投稿をして積極的に発信した。物品販売(飲料・薪・炭)の実施、キャンプ用品などの無料貸出、ゴミ持ち帰り不要等、充実なサービスを提供することにより、リピーターが、この5年で増加した。提案事業に加え、自主事業の内容が当施設に合った企画で、リピーターとして施設を何度も利用することに繋げた。職員、一人一人の働く意欲が増した。	この5年で受付申請の見直しをして簡略化したしたが、デジタル化を要望する声が大半である。料金支払いについても、キャッシュレス化を要望している。早急に、ネット予約・キャッシュレス化導入を検討した方がいい。
市による評価 (二次評価)	当初は団体向けをメインとしたPRを行っていたが、コロナ過をきっかけに、リーフレットの作成や各種ホームページやSNSでの発信、家族や個人単位向けの利用のアピールで利用者の大幅な増加へとつながった。飲料水などの物品販売などの利便性の向上。自主事業でまず施設を知ってもらうこと、参加してもらうことで周知とリピーターの確保へつながった。	当初からアンケートで要望のあるウェブ予約は一部自主事業などで導入されたが全面的には導入されていない。ウェブでの受付や対応が可能な人員体制も必要。利用料金の計算方法に誤りが確認された。決裁のための押印欄に役職名がなかったため、役職名を記入し明瞭にすること。