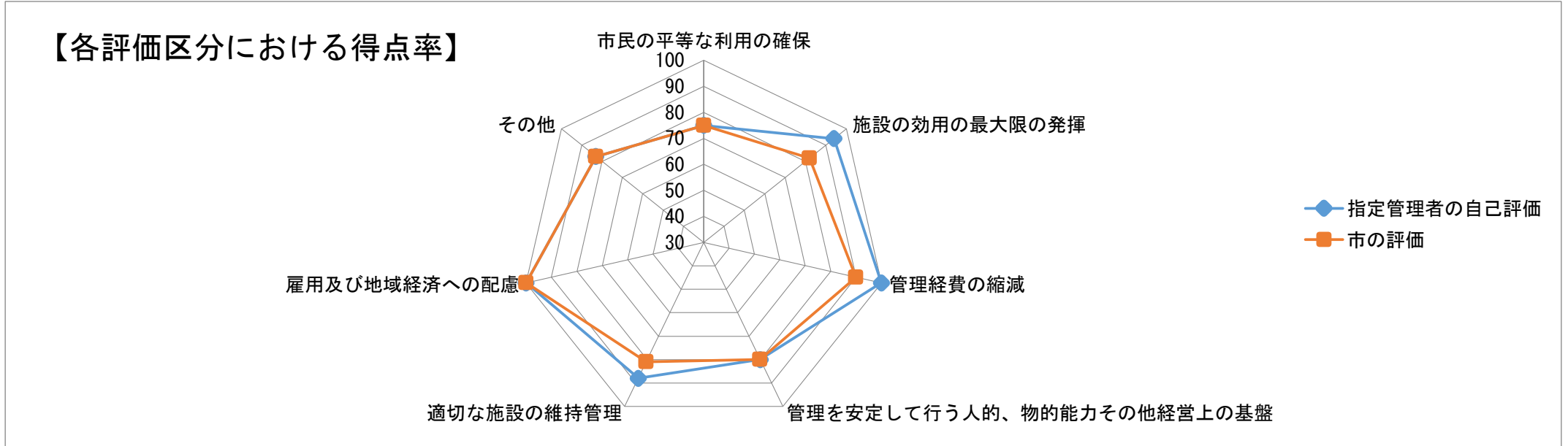


令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市磐梯熱海観光物産館		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15番地の1		指定管理者		株式会社サンアメニティ			
指定期間		令和5年4月1日～令和11年3月31日		施設所管部課		産業観光部観光政策課			
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)	1	施設利用にあたり、公平、平等性を保ち対応。	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	防火マニュアルに関しては、複合施設のため、ほんととあたみに準じてこちらの意向も反映した形で対応、事故対応は独自マニュアルにて対応	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	概ね合致した管理運営を実施	3	概ね水準どおりの管理運営		
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)	9	事業計画に沿ったイベントや施設運営を実施、	6	概ね計画どおりの事業実施		
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	SNSの毎日更新、HPや広報の積極活用	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	公共施設としての立ち振る舞いや、接客業として、全年齢層に即した接遇を身につけており、アンケートや直接の声として評価を得ている。	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)	4	重要な事案はおきておりませんが、大小問わず、即断で実行。且つお客様へフィードバックまで完結して対応。	4			
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	観光政策課、観光協会、マンホールカードの市水道局、ウルトラマンARSRなどの県の観光振興策にも積極的に連携、対応した。	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	概ね改善対応できた。	2			
小計			33	31		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(3)	5	法令にのっとり適正管理。	5			
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)	5	適正な管理に基づく支出。	4	適正な管理に基づき収入支出の管理をしているが、赤字となっている。		
小計			10	10		9			
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)	5	ワークライフバランスを考慮した労働環境を提供し、定期研修による情報共有と知識のアップデートを実施している。	5			
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)	3	リニューアル時の初期投資がかかりましたが、後半は黒字化で推移してます。	3			
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、相談等を適切にしているか。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	市の関係機関、県の関係機関ともに良好な関係性を構築。またこちらからのアプローチも積極的に行っている。	4			
小計			15	12		12			
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)	8	行政センターと協力、メンテナンス等の維持管理は良好、また仕様書に即した施設修繕も実施	8			
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	適正な安全確保を堅持し、連携部分は改善実施した。	4			
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるよう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	常に過ごしやすい環境整備・維持に努めている。	3			
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	適正に管理している。	2			
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	適正に管理している。	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)	2	適正に管理、実施している。	1	概ね水準どおりに実施		
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)	2	取扱いについては、厳重管理の徹底に努めた。	1	概ね水準どおりに実施		
小計			26	23		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	適正かつ遵守している。	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	地元熱海町および郡山市内で全て雇用している。	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（SNS発信 年300回、web更新 年12回、厨房活用 月25日）を達成しているか。	2(1)	2	SNS発信 年796回 web更新 年452回 厨房活用 月26日	2			
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数 年19.8万人、webアクセス数 年3万回、利用者満足度 85%）を達成しているか。	2(1)	1	施設利用者数 年221,298人 webアクセス数 年22,157回 利用者満足度 88.56%	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	良好かつ円滑に連携を取っている。	2			
小計			6	5		5			
合 計 点			100	90		83			

実績						
	令和5（2023）年度	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	合計
指定管理料（千円）	18,000					18,000
利用料金収入（千円）						0
利用者数（人）	221,298					18,000
二次評価 （市の評価）	A					
備考						

サービス向上対策
前事業者より引き継いだ良い部分を踏襲しつつ、物産施設としての根本の役割である地場製品の販売拡大と施設の周知徹底を優先に行い、並行してその施設に即したスタッフの立ち回りや接遇のスキルアップを行っている。観光客や地元のお客様など分け隔て無く、「来店して良かった」「いろんな商品があって楽しい」と評価をいただいております、併せて、自主事業での体験型の商品を提供して施設の付加価値を付けることができております。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S	90	【総合評価（評価できる点等）】 4月のリニューアルオープンから、「物産施設」としての役割を担うとして、取扱商品（主にお土産品）の拡大を図ってきました。当初は、前事業者様との商品構成の比較で、内外共に戸惑う期間もありましたが、夏場以降は特に、観光でのお客様には商品の多さに評価をいただいております。併せて、冬期間に施設内のレイアウトのリニューアルも実施し、地酒コーナーの拡大や、地元のお客様向けの商品の拡大など、より利便性の高い店舗作りが出来てきているとの所感です。また、磐梯熱海や郡山市の観光協会と連携し、イベントや外部販売に積極参加に力を入れて活動し、店舗内外部の両面で物産館・商品のPRを行ってきました。 さらには、SNSやHPなどのインターネット媒体での自己発信を積極的に行い、まずは「磐梯熱海観光物産館」自体の施設の認知度を上げていくことに注力して活動した結果、1億の売上確保が出来ました。 【次年度に向けて改善が必要な点】 引続き、商品の入れ替えを含むラインナップの拡充と飲食事業のボリュームアップを行う。また周知と販路拡大に向けてECサイトの立上げ稼働を実施。PB開発を含むオリジナル商品の開発。新たな自主事業（体験型）の企画立案。外部販売の積極的参加

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	【総合評価（評価できる点等）】 S N S 及びwebサイトを活用した情報発信を積極的に行い、S N S による情報発信回数においては、目標値300回/年に対し265.3%の796回/年の実施状況で活動指標を達成するとともに、それに伴い、施設利用者数においても、目標値198,000人/年に対し11.8%上回る221,298人/年を確保し、成果指標を達成した。観光情報発信コーナーのリニューアルや指定管理者変更による品ぞろえの充実に加えて、体験型イベントの継続的な実施、回遊性を高める県や市の事業であるスタンプラリーやマンホールカードへの積極的な協力など、観光客の満足度向上に向けた事業を実施している。 【次年度に向けて改善が必要な点】 成果指標であるwebサイトアクセス数において、令和5年度実績は22,157回/年と、基準値13,000回/年は上回ったものの、目標値30,000回/年に対し73.9%の達成率となっている。これまで以上に効果的にSNS等を活用したP Rや販路拡大、地域特性を活かしたイベントの展開などにより、新規顧客の獲得及びリピーターの確保に努めていく必要がある。また、令和5年度収支は、指定管理者変更に伴う初期投資等の影響により赤字となっていることから、予算の見直しと効率化等により、収支の改善に努めていく必要がある。