

様式第3

指定管理業務 平成30年度事業評価書（市及び指定管理者作成）

施設名	岩倉市青少年宿泊研修施設希望の家	
施設所管課	岩倉市教育こども未来部子育て支援課	
指定管理者名	特定非営利活動法人わくわく体験隊	
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日（5年目）	
委員会評価コメント (評価等委員会付帯意見)	<p>施設の管理運営、利用者への対応、施設の保守点検などの日常的な業務については、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に管理運営をすることができた。</p> <p>自主事業では、ボランティア団体と連携して実施し、青少年の健全育成に寄与することができた。また、利用者アンケートは実施できなかったが、利用者数は増加している。</p> <p>施設の保守点検では、設備の有資格者による自主点検の実施により保守点検に係る経費の節減に努めることができた。</p> <p>職員の待遇などで改善すべき点はあったが、全体的には、目標や計画どおりの成果があり、概ね良好な状況にあるといえる。</p>	<p>委員会 総合評価</p> <p>B</p>

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	委員会評価	
一 履行の 確認	1 施設全般の管理に関する業務				
	(1)職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	B	B	B
	(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか。	B	B	B
	(3)業務報告	報告等の市への情報提供が適切に行われたか。	B	B	B
	(4)利用時間及び開館日	利用時間及び開館日を遵守し運営したか。変更する場合はあらかじめ市と協議し承認を得たか。	B	B	B
	(5)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか。	B	B	B
	2 利用者に関する業務				
	(1)利用申請受付業務	利用申請の受付、許可書の発行等の業務は、基本協定書等のおり実施されたか。	C	C	C
	(2)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか。	B	B	B
	(3)利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか。	B	B	B

(4)利用者会議	利用者会議は年1回以上開催されたか。	B	B	B
3 保守点検並びに清掃等業務等				
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか。	B	B	B
(2)清掃・維持管理等業務	基準に基づき、清掃、その他維持管理業務が適切に行われたか。	B	B	B
(3)植木剪定業務	基準に基づき、植木剪定が適切に行われたか。	B	B	B
(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか。	B	B	B
(5)第三者への委託	設備保守点検及び清掃業務等の個別の業務の第三者への委託については、事前に承認を得たか。	B	B	B
4 事業の実施に関する業務				
(1)青少年宿泊研修施設運営業務	基準に基づく事業が適切に行われたか。	B	B	B
(2)自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。	B	B	B
5 個人情報の取扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか。	B	B	B
6 管理目標	管理目標に対する結果は妥当であるか。	B	B	B
I の総括	《標準評価項目数 12 本》 当該施設評価項目数 18 本	B	B	B
指定管理者の自己評価	<p>岩倉市青少年宿泊研修施設の管理に関する基本協定書及び事業計画書に基づいて、施設の設置目的である青少年の健全育成を担う場、また研修やキャンプ体験ができる場として管理運営を行った。</p> <p>1 施設全般の管理に関する業務</p> <p>職員を1名配置し、施設の利用者がいる場合は、1～2人を配置し、利用手続きを円滑に進めることができた。</p> <p>避難訓練を年2回実施した。</p> <p>苦情が寄せられた場合には、適宜、職員へ指導した。</p> <p>市への報告は随時行い、苦情や問題になりそうな案件については、子育て支援課に相談し、その対応について検討した。</p> <p>利用時間、開館日は条例、規則を遵守し、施設を開館した。また、警報発令時には子育て支援課に相談し、承認を得て対応した。</p> <p>施設の利用促進を図るため、自主事業の募集について市広報誌</p>			

		<p>へ掲載した。</p> <p>2 利用者に関する業務</p> <p>来館者や電話対応について、一人で対応しているため、コードレス電話を持って作業しているが、騒音で呼び出し音が聞こえなかったり、電波が届かなかったりして、対応が遅れることがあった。また、受付対応での職員の口調が強く感じられることがあり苦情が寄せられることがあった。</p> <p>利用申請の受付や許可書の発行、料金の徴収は適切に行った。</p> <p>利用者数は、22,044人で昨年度より1,896人増加した。施設の利用件数は1,366件で昨年度より74件減少した。</p> <p>利用者会議を1回開催し、施設の管理運営に対し、意見を伺った。</p> <p>3 保守点検並びに清掃等業務等</p> <p>基本協定書に基づき、利用者が安全で安心して利用できるよう館内外の設備や備品の点検し、不具合や破損などの早期発見に努め、市へ施設の状況を随時報告した。保守点検は、有資格者による自主点検を実施し、経費を抑え施設の管理運営を行うことができた。修繕が必要な箇所は、業者へ依頼し、早期対応した。軽微な修繕は、部品を職員が取り替えることにより経費節減につなげることができた。</p> <p>また、利用者が気持ちよく利用できるよう施設内外を清潔に保つよう清掃や植木の剪定を行った。</p> <p>4 事業の実施に関する業務</p> <p>基本協定書に基づき、施設の設置目的に沿って、施設の管理運営を行った。自主事業は、自主事業を主として担当していた職員が不在となり、昨年度と同様の事業が実施できなくなってしまったが、ボランティア団体と連携して実施することができた。</p> <p>5 個人情報の取扱い</p> <p>施設の利用申請書は、ファイルに綴じ、鍵付きの書庫で保管した。パソコンで作成した名簿は、不要なデータは消去し、保存が必要なデータにはパスワードを設定し、管理した。</p> <p>また、個人情報が記載された用紙はシュレッダーで処分した。</p> <p>6 管理目標</p> <p>事業計画に基づいて、各事業を実施することができた。</p>
	施設管理者の評価	<p>基本協定書及び事業計画書に基づき、日常の施設の管理運営、利用者、保守点検、清掃業務及び事業に関する業務を遂行することができた。</p> <p>自主事業は、これまでと比べると実施回数が減少したが、ボランテ</p>

		<p>ィア団体と連携して実施することができ、集団での宿泊体験を通じて施設の目的を達成することができた。</p>			
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">Ⅱ サービスの質の確認</p>	1 利用者満足度	<p>利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか。</p>	C	C	C
	2 苦情対応	<p>苦情への対応ができたか。</p>	C	C	C
	3 維持管理業務	<p>日常清掃業務や衛生管理は適正であるか。 備品などの設備の維持管理は適正であるか。</p>	B	B	B
	4 運營業務	<p>備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか。 利用者への接客対応は適切であるか</p>	B	B	B
	5 指定事業・自主事業	<p>実施された事業内容は、質の高いものであったか。</p>	B	B	B
	Ⅱの総括	<p>《標準評価項目数 4 本》 当該施設評価項目数 5 本</p>	C	C	C
	指定管理者の自己評価	<p>1 利用者満足度 利用者へアンケートを取っていないが、利用者数が平成 27 年度以降で最も多くなった。</p> <p>2 苦情対応 受付対応などで職員の口調が強く感じられることもあり、苦情が寄せられることがあったため、随時職員へ指導を行った。 また、施設の利用方法に関して要望も寄せられることもあり、対応可能な案件については対応してきたが、人員配置や経費の関係は今後の課題として検討する必要があると思われる。</p> <p>3 維持管理業務 設備、備品の点検は、定期的に行い、不具合のあるものは速やかに対応した。</p> <p>4 運營業務 基本協定書及び事業計画書に基づいて、施設の設置目的に沿って運営を行った。 利用者の希望により備品の貸出を行い、消耗品等の補充を適宜行った。</p> <p>5 指定事業・自主事業 基本協定書に基づいて、施設の管理運営を実施し、自主事業は、施設の設置目的に沿ってボランティア団体と連携して実施することができた。</p>			
施設管理者の評価	<p>利用者へアンケートを実施していないが、利用者数が平成 27 年度以降で最も多くなっている。 苦情はあったが、職員への指導は適切にできていた。</p>				

		<p>日常清掃や設備、備品の点検を随時実施し、利用者が利用しやすいように施設的环境を整えることができた。</p> <p>自主事業の実施回数が減ったものの、ボランティア団体と連携し、青少年の健全育成を促す自主事業が実施できた。</p>			
<p>Ⅲ</p> <p>サービスの安定性の評価</p>	1 事業収支	事業収支は妥当であるか。	B	B	B
	2 有資格者	業務に必要な有資格者は確保されているか。	B	B	B
	3 経理事務	経理事務は適切に行われたか。	B	B	B
	Ⅲの総括	<p>《標準評価項目数 3本》</p> <p>当該施設評価項目数 3本</p>	B	B	B
	指定管理者の自己評価	<p>1 事業収支</p> <p>事業収支は、施設利用料が昨年度より増額となったが、人件費の増額により団体から資金を一部補填することとなった。</p> <p>2 有資格者</p> <p>有資格者は確保されている。</p> <p>3 経理事務</p> <p>出納簿で管理し、施設の利用料、事業の参加費は適切に管理し、通帳へ入金した。また、各支払いについても期限までに支払い手続きを行った。</p>			
	施設管理者の評価	<p>限られた委託料の中で人件費に関し、資金を一部補填して運営することとなったが、適切に人を配置し、サービスの質を低下させることなく事業を実施できた。</p> <p>利用申請時の利用料金の徴収を適切に行い、速やかに通帳へ入金し、管理できた。</p>			
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B
<p>成果・課題等</p>	<p>指定管理者</p>	<p>成果</p> <p>事故やけがなどがなく、施設の管理運営をすることができた。</p> <p>土日、祝日の利用について、利用希望日が重なることもあり、利用率が高く、利用者数の増加につながった。</p> <p>有資格者による設備の自主点検を実施し、保守点検の経費を節減することができた。</p>			
		<p>課題</p> <p>平日の昼間の利用数が少ないため、平日の昼間の利用促進を考える必要がある。</p> <p>施設の設備について、経年劣化により更新または修繕の必要な設備が出てきている。</p> <p>宿泊時の人員配置と設備の経費を計算すると、宿泊料金が安価であるため、宿泊時には赤字となり、現状の指定管理料では運営が困難である。宿泊料金の見直しが必要である。</p> <p>宿泊が重なったときの職員体制の確保が難しい。</p>			

施設所管課	成果	<p>施設の管理運営、利用者に対する業務、施設の保守点検など、日常的な業務については、基本協定書及び事業計画書に基づき遂行することができた。</p> <p>自主事業では、ボランティア団体と連携して実施し、青少年の健全育成に寄与することができた。</p>
	課題	<p>施設の設備について、老朽化が進んでおり、更新または修繕が必要な箇所がある。</p> <p>宿泊時の利用料金について検討が必要である。</p>
	課題解決のための方策（協議結果等）	<p>施設の設備について、計画的に更新、または修繕を検討する。</p>
総合評価の理由		<p>大きな事故やトラブルがなく、基本協定書及び事業計画書に基づいて、適正に施設の管理運営をすることができた。</p> <p>施設の保守点検では、設備の有資格者による自主点検の実施により保守点検に係る経費の節減に努めることができた。</p>

《評価区分》

①評価項目 (細目)の評 価基準	<p>A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である</p> <p>B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>
②評価項目 別総括	<p>A (優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である</p> <p>B (良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている</p>
④総合評価	<p>A (優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である。)</p> <p>B (良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた。(評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。)</p> <p>C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である。(評価項目(細目)がすべてC以上である。)</p> <p>D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである。(評価項目(細目)にDが含まれている。)</p>