

指定管理業務 令和元年度事業評価書（指定管理者及び市作成）

指定管理者名	コニックス株式会社				
施設名	岩倉市青少年宿泊研修施設希望の家	施設所管課	岩倉市教育子ども未来部子育て支援課		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（1年目）				
施設の設置目的	集団宿泊生活、天体観測、野外活動等を通じて、青少年を自然に親しませ、豊かな情操と健全な心身の育成を図るため。				

評価項目	評価基準	指定管理者					施設所管課					委員会						
		評価					コメント	評価					評価					
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
元年度					元							元						
I 履行の確認																		
1 施設全般の管理運営に関する業務							岩倉市青少年宿泊研修施設希望の家の管理に関する基本協定書、及び希望の家の設置目的「集団宿泊生活、天来観測、野外活動等を通じて、青少年を自然に親しませ、豊かな情操と健全な心身の育成を図る」に基づき、安全で衛生的・効果的な施設管理と主に青少年の育成を計画通りに実施した。 1 施設全般の管理運営に関する業務 職員配置は基準通りの配置を行い、利用手続きなど円滑に進める事ができた。職員研修については、資質の向上の為弊社「オフィス研修」「スマイル研修」を行い利用者サービスの向上が図れた。市への情報提供は、初年度となる為若干遅れが生じた部分もあったがおおむね提供する事ができた。利用時間及び開館日は当社設定通りの運営を行った。利用促進については、上期は今までの踏襲の形で行ったが、下期より独自の企画を行い、促進を行った。 2 利用者に関する業務 利用申請受付業務は基本協定書どおり行った。利用者数・稼働率についてはコロナウイルス関連での休館・キャンセルが響き減となった。 3 保守点検及び清掃等業務 保守点検について、法定点検部分は一部を除き委託を行い、専門業者での点検を行った。清掃業務・維持管理業務については、調理室・研修室の床汚れが目立つ状況であった為、剥						1 施設全般の管理運営に関する業務 職員配置は基準通りの配置ができていた。職員研修について、職員の資質向上を目的に研修が行われた。利用時間及び開館日は、条例で定めた時間を遵守することができた。 2 利用者に関する業務 利用申請受付業務、利用料金の徴収等については適切に行われた。利用状況については、コロナウイルスの影響による閉館などで前年度より減少したが、閉館するまでの期間は前年度と同程度の利用がされた。 3 保守点検及び清掃等業務 日常的な保守点検、関係法令に基づいた保守点検などを適切に実施することができた。清掃業務については、調理室・研修室の剥離清掃を行うなど指定管理者のノウハウを生かした業務実施ができていた。維持管理業務、修繕業務等についても適切に行われた。 4 事業の実施に関する業務 指定管理の初年度であるため、上期は前年度と同様の自主事業となったが、下期は独自の企画を行い、参加者数としては少数となったが、参加者に楽しんでいただくことができた。 5 個人情報の取扱い 職員に対して「個人情報研修」を実施するなど、個人情報の取扱いを徹底することができていた。 6 設置目的の達成度					
(1)職員配置	基準に基づき、適切に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				A						A						
(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、基本協定書等のとおり実施されたか	B				B					B							
(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（減免・還付含む。）	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	A				B					B							
3 保守点検及び清掃等業務等																		
(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)清掃業務・維持管理業務	基準に基づき、清掃その他維持管理業務が適切に実施されたか	B				A					A							
(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に実施されたか	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					離清掃を行い、食品を扱う場所を快適で清潔な場所にすることができた。また、開館前・閉館後のチェック項目の変更を行い、安全で確実な方法で適切に行えた。委託業務については期首に承認済み。	B					利用者数はコロナウイルスによる休館期間の影響で減少したが、施設の適切な管理と自主事業の実施により、集団宿泊生活、天体観測、野外活動等を通じて、青少年を自然に親しませ、豊かな情操と健全な心身の育成を図るという希望の家の設置目的を達成することができた。	B					
4 事業の実施に関する業務							4 事業の実施に関する業務 今年度は昨年度を踏襲する形での運営となり、自主事業もほぼ昨年度の自主事業を踏襲し、青少年に適切な自主事業を行った。	B											
(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					5 個人情報の取扱い 弊社は IS027001 を取得しておりその基準に則り個人情報保護を徹底。職員に対しても「個人情報研修」にて周知徹底を行った。	A						A					
6 設置目的の達成度（管理目標）	管理目標に対する結果は妥当であるか	B					6 設置目的の達成度 今期利用者はコロナウイルスによる休館期間があった為減となったが、昨年度まで行っていた自主事業は行い、設置目的は達成することができた。	B						B					
I の総括	《標準評価項目数 12 本》 当該施設評価項目数 17 本	B						B						B					

II サービスの質の評価

1 利用者満足度（アンケート、利用者会議）	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	C					1 利用者満足度 利用者へアンケート用紙を渡していたが、回収ができずに満足度を把握することはできなかったが、おおむね利用に問題はなかった。	C					1 利用者満足度 利用者アンケートは実施できていないが、新たに利用者の意見・要望を聴くための意見箱を設置した。利用者会議については、3月に開催を予定していたが、コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止となった。	C					
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B					2 苦情対応 駐車場利用について、クリーンセンターの駐車場を無断使用する利用者がある為、申し込み時に駐車場利用台数の確認を行い、希望の家の駐車場から一杯の時はあらかじめクリーンセンターにお願いをして利用許可をもらう旨を了承してもらった。受付横にもパネルで表示して誰が見てもわかるように表示した。	B					2 苦情対応 特に目立った苦情はなかったとのことで、適切な対応をすることができていた。	B					
3 維持管理業務（清掃、備品等の維持管理）	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか 備品などの設備の維持管理は適切であるか	A					3 維持管理業務 清掃に関しては弊社「ニコピカ研修」を実施し職員に清掃の基本を教え、業務にあたった。備品などは危険な物・古い物から順次変更を行う。	A					3 維持管理業務 清掃については、指定管理者のノウハウを生かした清掃を行い、施設内を清潔に保つことができていた。また、備品などの維持管理については、日常的に点検を行い適切に管理がされた。	A					
4 運營業務（貸出状況、接客態度等）	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	B					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た運営を行った。	B					4 運營業務 備品の貸出は適切に行われていた。接客態度についても適切であった。	B					
5 指定・自主事業（事業内容の質）	実施された事業内容は、質の高いものであったか	B						B					5 指定・自主事業 上期はボランティア団体と連携して自主事業を行い、下期には指定管理者独自の企画を行うことができた。実施内容については、施設の設	B					

						5 指定・自主事業 施設の設置目的に基づいた自主事業をボランティア団体と連携して実施することができた。						置目的に合致する内容であった。				
Ⅱの総括	《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数5本	B					B						B			
Ⅲ サービスの安定性の評価																
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B				1 事業収支	B					1 事業収支	B			
2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B				2 経営状況分析指標	B					2 経営状況分析指標	B			
3 団体等の経営状況（決算報告）	団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B				3 団体等の経営状況（決算報告） 特に問題は無い状況となっている。	B					3 団体等の経営状況（決算報告） 団体等の経営状況については妥当であった。	B			
Ⅲの総括	《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数3本	B					B						B			
I・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		B					B						B			

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	安全・安心な施設運営を行い、けが、災害、事故無く公正かつ公平な施設の利用手続きが行えた。また施設の運営については、従来の利用者に問題なく利用して頂くように配慮し、自主事業も昨年度を踏襲し確実に運営が行えた。一方、省エネルギー、省資源環境への配慮を目指し、昨年度よりも光熱費の削減を行う事ができた。	指定管理者変更後の初年度となったが、施設の管理運営、利用者に関する業務、施設の保守点検など、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。特に清掃については、指定管理者のノウハウを生かした清掃を行うことで、施設内をこれまで以上に清潔に保つことができていた。自主事業では、ボランティア団体と連携した事業や独自の事業を実施することで青少年の健全育成に寄与することができた。
課題	自主事業において、独自の自主事業の開催による利用者の裾野を広げる取り組みが必要。現状では既存の利用者のみの利用となる為、新規での利用者様の取り込みが必要だと考えられる。自主事業の数も倍増して施設自体の魅力アピールも必要。また、地域での盛り上がりとして例えば「希望の家まつり」などの今までと違った形の自主事業を行う必要がある。	自主事業について、令和元年度は指定管理者変更後の初年度であったことから、これまでの事業を継続する内容が多くなったが、次年度以降は新たな企画やこれまでの企画内容をより充実させていくことが必要となる。また、施設の状況により、修繕・工事の実施や設備等の更新をしていく必要がある。
課題解決のための方策（協議結果等）		自主事業については、指定管理者と市が協力し、これまでの利用者だけでなく、新たな利用者呼び込めるような事業に取り組んでいく。また、自主事業の満足度や意向を把握するため、事業実施時のアンケートを行う。 施設の維持管理については、設備等の現状について指定管理者と市が情報を共有し、安全に施設を利用していただけるよう計画的に修繕や設備の更新を行っていく。

指定管理者評価等委員会 評価	B	<p>「Ⅰ履行の確認」については、基本協定書及び事業計画書に基づき適正に管理運営が行われた。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、1利用者満足度（アンケート、利用者会議）についてC評価である。利用者会議については外因もあるが、利用者満足度の把握は行って欲しい。他の項目については、適正に運営が行われている。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、概ね適切な運営がされた。</p> <p>総合評価として、指定管理業務について目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われた。</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。(的確に実施されているとともに、様々な工夫がされている。)</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。(的確に実施されている。)</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> <p>－ (非該当) = 該当しない又は評価することができない。</p>
②評価項目別総括	<p>A (優 良) = 評価項目(細目)が全て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)が全て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)が全て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)が全て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、適正な管理が行われた。(評価項目(細目)が全て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)が全て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>