

指定管理業務 令和2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	岩倉市教育こ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（2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	2				元	2					元	2						
I 履行の確認																		
1 施設全般の管理運営に関する業務																		
(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				基準に基づき、適切に人員配置を行った。	B	B				職員配置は基準通りの配置ができていた。	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				職員の資質向上のため、当社独自の「個人情報保護研修」「スマイル研修」等を行い、利用者サービスの向上が図れた。	A	A				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。	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				今期は新型コロナウイルス感染症への対応を中心に情報提供などを密に行った。	B	B				今年度は新型コロナウイルス感染症への対応で特に多くの連絡が必要となったが、情報提供が適切に行われた。	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				利用時間及び開館日は基準通りに運営した。また、新型コロナウイルス感染症への対応の変更も市と逐一相談、承認の上行った。	B	A				利用時間及び開館日について、新型コロナウイルス感染症への対応により、多くの変更が必要となったが、その都度確認をしながら運営をすることができた。	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				新型コロナウイルス感染症の拡大防止の為、大々的には行わなかった。しかし緊急事態宣言解除後で定員の範囲内での自主事業の取り組みなど出来る事は行った。	B	B				利用促進については、広報紙やチラシを用いてPRをすることができた。	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				利用申請の受付、許可書の発行等の業務は、基本協定書のとおり実施した。	B	B				利用申請の受付等は適切に実施することができた。	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				利用者数・稼働率等は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う閉館・時短・宿泊禁止措置などのため、大幅に減となった。	B	B				利用者数の減少については、新型コロナウイルス感染症の影響があった。	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				利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切に行った。	B	A				利用料金の徴収等の手続きは適切であった。また、新型コロナウイルス感染症への対応で急なキャンセル等が生じたが利用者への説明を行い、トラブル無く事務を進めることができた。	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				法定点検など仕様にある点検業務は適切に行えた。	B	B					保守点検は適切に行われた。	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				清掃業務・維持管理業務については、床ワックス材の変更を行い床面の劣化をできるだけ防ぐ加工を行った。	A	A					清掃その他維持管理業務は適切に実施された。床ワックス材の変更により、床面の劣化をできるだけ防ぐ加工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。また、新型コロナウイルス感染症への対応として、通常の清掃に加えて施設内の消毒を実施した。	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				基準に基づき開館前・閉館後のチェックを毎日行い確実な保安・警備業務を行った。	B	B					保安・警備業務は適切に実施された。	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				基準に基づき、修繕業務を行った。	B	B					修繕業務は適切に行われた。	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				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済み。	B	B					業務の第三者への委託については、事前に承認を得た上で実施された。	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				基準に基づく事業は適切に行った。	B	B					青少年宿泊研修施設運営業務は適切に行われた。	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				今期は天体観測に関係した自主事業を行い、昨年度と違う取り組みを行った。	B	B					新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業もあったが、自主事業は適切に行われた。また、利用者アンケートにより、新しい取組についても好評であった。	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	A				弊社は ISO27001 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					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。	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	B				今期利用者は新型コロナウイルス感染症への対応による休館、時間短縮などがあり、減となったが、設置目標自体は達成する事はできた。	B	B					新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者は減となったが、設置目的に対する達成度は妥当であった。	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	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	B				利用者アンケートの結果は自主事業での親子企画開催を望む声が多数あり、今後の企画に生かしていく。施設に対する満足度はおおむね高い。	C	B					利用者アンケートの結果、施設利用への満足度は高い。また、自主事業についてもアンケート結果は良好であった。	C	B			
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B				今期は特に苦情はございませんでした。	B	B					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	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	A			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る様指導している。備品などは危険・不要なものから順次変更を行った（机など）。	A	A			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。備品などの維持については、日常的に点検を行い適切に管理がされた。	A	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	B			備品の貸出状況はその都度チェックを行い適切に行えた。消耗品の補充も順次行い適切に行えた。利用者への接客対応も「スマイル研修」内で接遇について学習し、適切であると考ええる。	B	B			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	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			藍染体験や天体観測など青少年に自然を感じ取れる自主事業を行えた。	B	B			新型コロナウイルス感染症の影響により、中止となった事業が多くなってしまったが、工夫を凝らした自主事業を企画・実施することができた。また、その利用者アンケートの結果は良好であった。	B	B		
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	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	B			おおむね指定管理費の範囲内で収まった。	B	B			事業収支は、予算の範囲内で運営できており、妥当であった。	B	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	B			妥当であると思われる。	B	B			経営状況分析指標については、事業収支や人件費比率等の指標を確認し、妥当であった。	B	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	B			妥当であると思われる。	B	B			団体等の経営状況については、自己資本比率、流動比率等の指標を確認し、特に問題ないと思われる。	B	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	B				B	B		
I・II・IIIを合わせた総合評価			B	B				B	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様に配慮できた。今期は新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、市の担当者と運営についての基準を決めることから協力して決定し、問題なく管理できた。施設の使用基準についても利用者が安全に利用出来る様に、こちらも市の担当者と協力して考察し、決定、実施を行った。	令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、施設を運営していく上で非常に困難な状況となったが、利用者への説明を丁寧に行い、大きな混乱も無く、施設の管理運営を行うことができた。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ができ、アンケートによる評価も良好であった。また、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となったが、毎月魅力ある自主事業が行われるように計画がされていた。
課題	今期は自主事業を独自色の強いものを行う予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、実施できなかった企画が大半であった。今後の状況にもよるが、利用者の裾野を広げ、新規の利用者の取り込みが必要であると考えられる。自主事業も毎月開催し、施設自体の魅力アピールも必要である。また、地域全体の盛り上がりのため「希望の家まつり」などの企画も必要と考えられる。	新型コロナウイルス感染症の感染予防の対策を続けていく必要がある。また、感染拡大の影響により大きく落ち込んだ利用者数を取り戻すことが課題となるが、感染拡大が収まらない状況では、急に利用者が増えることも考えられず困難な状況となっている。 このような状況ではあるが、自主事業などでこれまで希望の家を利用していなかった人への周知を行い、社会情勢が落ち着いた際に利用者を取り戻せるようにしていく必要がある。

課題解決のための方策 (協議結果等)		<p>施設運営については、今後も利用者の安全が確保できるように新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に合わせて、指定管理者と十分に協議し、変更等を行い、感染予防に努めながら運営していく。</p> <p>利用者数を増やしていくためには、自主事業の実施によるPRが必要であるため、指定管理者と市が協力し、新たな利用者を呼び込めるような事業に取り組んでいく。また、コロナ禍による利用制限があるような中でも実施可能な事業を研究していく。</p>
-----------------------	--	---

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。新型コロナウイルス感染症対策を含め施設管理も適切に行われた。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、令和元年度は実施されなかった事業に対するアンケートが令和2年度から実施され、その結果から満足度の高いものが実施できた。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支は妥当であり、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施設の設置目的が達成される運営が行われた。新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた年度であったが、利用者本位の事業運営がなされ、概ね基準に沿った内容で実施ができた。</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。(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>