

指定管理業務 令和3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（3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	3				元	2	3			元	2	3			
<b>I 履行の確認</b>																		
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>																		
(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			基準に基づき、適切に人員配置を行った。	B	B	B			職員配置は基準通りの配置ができていた。	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			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	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	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			今期も新型コロナウイルス感染症等の対応を中心に情報提供を密に行った。	B	B	B			新型コロナウイルス感染症への対応等で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	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			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し、承認を得てから行った。	B	A	B			利用時間について、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	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			新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、大々的には行わなかったが、まん延防止措置解除後での定員内で行える範囲内での自主事業の取り組みなど行った。	B	B	B			利用促進については、自主事業の実施により、適切に行われた。	B	B	B		
<b>2 利用者に関する業務</b>																		
(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			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	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	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			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定員の減少・利用自粛の流れを受けて、コロナ禍前より減少している。	B	B	B			利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響があり、コロナ禍前の水準まで回復していない。	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			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	B			利用料金の徴収等の手続きは適切であった。	B	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			法定点検等仕様にある点検業務は適切に行えた。	B	B	B			保守点検は適切に行われた。	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			清掃業務・維持管理業務については、床面の劣化を防ぐ加工を行った。また、新型コロナウイルス感染症への対応から日常清掃業務において抗菌洗剤(病院仕様レベル)を使用し、その点においても工夫した。	A	A	A			清掃その他維持管理業務は、適切に実施された。抗菌洗剤を使用して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。	A	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			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	B			保安・警備業務は適切に実施された。	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			基準に基づき修繕業務を行った。	B	B	B			修繕業務は適切に行われた。	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			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事前に承認を得た。	B	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	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			基準に基づく事業は適切に行った。	B	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	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			設置目的に沿った(青少年中心)の自主事業を行った。	B	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。	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	A	A			IS027001の基準に則り個人情報保護を徹底した。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	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	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	B			今期も利用者数は新型コロナウイルス感染症への対応による定員減・利用自粛などの影響があったが、設置目的自体は達成する事ができた。	B	B	B			新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数はコロナ禍前の水準まで回復していないが、設置目的に対する達成度は妥当であった。	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17本	B	B	B				B	B	B				B	B	B		
<b>II サービスの質の評価</b>																		
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	A			利用者アンケートの結果はおおむね好評に推移している為、今後も今まで通り継続して維持管理を行っていく。	C	B	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	B		
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	B			今期は特に苦情がなかった。	B	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	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	A			清掃に関しては弊社で研修を実施し、職員に清掃の基本を教え、日常的に清潔な状態の維持に重きを置いた管理を行った。 備品などは危険・不要な物から順次変更を行った（机など）。	A	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、適切に管理がされた。	A	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	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った。利用者への接客対応も弊社「スマイル研修」内で接遇について学習し、通常対応に生かした。	B	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	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	B			天体観測会や手作り教室など親子参加可能な自主事業を行えた。	B	B	B			新型コロナウイルス感染症の影響により、企画した自主事業のうちで実施できたのは、5つの事業となったが、工夫を凝らした事業を実施できており、利用者アンケートの結果は良好であった。	B	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				B	B	B		
<b>III サービスの安定性の評価</b>																		
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B	B	B			事業収支は黒字で管理運営することができた。	B	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	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	B			妥当であると思われる。	B	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	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	B			特に問題ないと思われる。	B	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	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				B	B	B		
I・II・IIIを合わせた総合評価		B	B	B				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も特段問題無く利用して頂けた。今期も新型コロナウイルス感染症の感染拡大の為、市の担当者と運営について密に連絡を取り合い協力して決定して問題無く管理できた。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市の担当者と考察し決定、実施を行った。	令和3年度については、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用制限を何度も実施することとなったが、その都度、利用者への説明を丁寧に行い、混乱をきたすことな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し、アンケートによる評価も良好であった。
課題	ウイズコロナの流れの中で、その状況で開催可能な自主事業の開発が課題となる。現状、利用者が減少している中で今一度施設の認知と利用促進を含めたアピール方法の変更（SNS等）が必要。自主事業の内容についても今まで行った事のない内容と自主事業の回数を増やしていくことも課題。来期はトータルでの利用者数増加を行っていきたい。	新型コロナウイルス感染症の感染予防の対策を続けながら、令和2年度から回復していない利用者数を取り戻すことが課題となる。 利用者数を増やしていくために、自主事業の更なる充実と施設の周知方法の工夫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)		<p>施設運営については、今後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況や対応について、指定管理者と情報を共有し、感染予防に努めながら運営していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で減少した利用者数を増やしていくためには、自主事業の内容の充実や施設・事業の周知を工夫していく必要があるため、指定管理者と市が協力して取り組んでいく。</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。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、事業に対するアンケートが実施され、その結果から満足度の高いものが実施できた。また、指定管理者の持つノウハウによりの確に清掃が実施されている。</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。コロナ禍の規制の多い中、感染症対策を実施しつつ事業実施が可能な時期には自主事業を行っている。また、「スマイル研修」の実施や指定管理者のノウハウを生かした清掃など、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>