

指定管理業務 令和4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（4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					コメント	施設所管課					コメント	委員会				
		評価						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	4		元	2	3	4		元	2	3	4					
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	B	A		基準に基づき、職員の適切な人員配置に努めるだけでなく、自主事業の単独開催時には人員を増やして対応し、安心して参加していただけるようにした。	B	B	B	B		職員配置は基準通りの配置ができていた。	B	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	A		職員の資質向上のため、弊社独自の「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を図った。	A	A	A	A		待遇等の職員研修を実施して、職員の資質向上が図られた。	A	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	B		今期も新型コロナウイルス感染症等の対応を中心に利用名簿・検温等情報提供を密に行った。（職員含む）	B	B	B	C		日常の連絡については、適切に情報提供が行われたが、上期分の実績報告書の提出が遅くなった。	B	B	B	C	
(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	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	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相談しながら行った。	B	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	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積極的に行った。	B	B	B	B		新型コロナウイルス感染症拡大の影響により延期をした事業があったものの、積極的に自主事業を実施し、利用促進に努めた。	B	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	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	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	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	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が続いている。	B	B	B	B		利用者数については、新型コロナウイルス感染症拡大前には届かないものの、令和3年度と比較して1.5倍近く利用者数が増加し、回復している。	B	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	A		利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切に行った。3年度と比較して4年度は3倍の自主事業開催を実施して利用料金確保を行った。	B	A	B	B		利用料金の徴収等の手続きは適切であった。	B	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	B		法定点検等仕様にある点検業務は適切に行った。	B	B	B	B		保守点検は適切に行われた。	B	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	A		清掃業務・維持管理業務については、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)を使用し継続した、	A	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	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	B		基準に基づき開館前・閉館後のチェックを毎日励行し確実な保安・警備業務を行った。	B	B	B	B		保安・警備業務は適切に実施された。	B	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	B		基準に基づき修繕業務を行った。	B	B	B	B		修繕業務は適切に行われた。	B	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	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	C		事前の承認が不明確なものがあったため、改めて相互に確認をすることとした。	B	B	B	C
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	B		基準に基づく事業は適切に行った。コロナ感染拡大に伴う規制にも対応しました。	B	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	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	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	B		新型コロナウイルス感染症の影響により延期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	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	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「個人情報保護研修」にて周知徹底を行った。	A	A	A	A		職員に対して「個人情報保護研修」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	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	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	B		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設置目的は、天体観測や宿泊件数など令和3年度と比較しても利用者数が増加しており、結果は良好といえる。	B	B	B	B
Iの総括	《標準評価項目数12本》 当施設評価項目数17本	B	B	B	B			B	B	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	A	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、今後も今までどおり継続して維持管理を行っていく。	C	B	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。また、利用者会議を開催し、利用者の意見を聴くことができた。	C	B	B	B
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	B	B		宿泊研修の感染拡大に伴う自粛での参加申込者からの、開催継続のご意見を頂戴しまし	B	B	B	B		特に大きなトラブルとなるような事例はなく、利用者に対して丁寧な説明を行うなど、適	B	B	B	B

							たが、感染リスクを丁寧に説明しご理解を頂いた。								切な対応をすることができていた。				
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	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。 備品等については、使用前・使用後に都度確認し、不良品については更新等を実施しました。	A	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	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	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」内で接客について学習し、通常対応に生かした。	B	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っている。消耗品の補充も順次行い適切に行った。また、接客も利用者アンケートをみると適切であった。	B	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	A		コロナ禍での開催のため、ソーシャルディスタンスを保ちながらの実施ではあったが、概ね利用者からは好評価でした。3年度と比較して4年度は3倍以上の開催を実施して、多くの利用者に喜んで頂けた。	B	B	B	A				新型コロナウイルス感染症の影響により、延期した事業もあったが、回数も大幅に増やし、各回工夫を凝らした希望の家の設置目的に沿っ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	A
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	A			B	B	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	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	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	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	C		光熱費の高騰が全体の経営を圧迫した。	B	B	B	B				経営状況分析指標については、光熱費の高騰があったものの事業収支は黒字であり、事業収支や人件費比率等の指標も妥当であった。	B	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	B		光熱費の高騰が全体の経営を圧迫した。	B	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	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	C			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	B	B	B

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	<p>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。新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため延期になった事業もあったが、積極的に自主事業を行うよう心がけ、4年度においては16回の自主事業を開催することができた。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。</p> <p>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。</p>	<p>物価高騰で経費がかさんだものの、新型コロナウイルス感染症で落ち込んだ利用者が戻りつつあり、利用料金収入も増えた。自主事業を積極的に行い、利用者数を増やす努力をしている。また、施設が古いためメンテナンスが多数必要だが、常駐している社員で対応できることはこまめに修繕などを行い、利用者が安全に利用できるように工夫している。</p>

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。一定、利用者数は増えてはいるものの、今一度施設の認知と利用促進を含めたアピール（近隣子ども会等）が必要である。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。	施設が老朽化し修繕に多額の費用がかかるため、利用者の安全にかかわることを第一に修繕をしていくことが課題となっている。また、利用者アンケートをみると、一部の利用団体の回答が多くなっているので、バランス良くアンケートに協力いただけると良い。
課題解決のための方策 (協議結果等)		修繕については、お互いに連絡をとりながら、優先順位をつけて修繕をしていく。また、自主事業では子どもの利用者も多いため、それをきっかけに青少年の利用の増加につなげたい。

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、実績報告書（上期分）の提出遅れがあったが、概ね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、利用者アンケート及び自主事業ごとのアンケートの結果は概ね良好であり、利用者満足度の高い運営ができた。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支も妥当であり、予算の範囲内で適切に運営された。</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、施設の設置目的が達成される運営が行われ、自主事業も適切に実施された。また、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>