

指定管理業務 令和5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 | こども家庭課 |  |  |
| 指定期間    | 平成31年4月1日～令和7年3月31日（5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 | 5 | 元 | 2 | 3                                                                                | 4     | 5 | 元 | 2 | 3 | 4                                                                               | 5   |   |   |   |   |
| <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 | A | 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、自主事業や利用状況に応じて人を増員して対応するなど、安全・安心な運営管理に努めました。            | B     | 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 | 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 | A | 利用者サービス向上のため、職員に対して弊社独自の「個人情報保護」「スマイル研修」等の研修を実施した。                               | A     | 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 | 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 | B | 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降、通常運営に際し、様々な情報共有を市と都度適切に行った。                            | B     | B | B | C | B | 日常の連絡については、適切に情報提供が行われた。                                                        | B   | B | B | C | 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 | B | B | 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降、市の対応に適応するよう担当者と打ち合わせ及び情報共有を行い、利用にあたっての混乱が生じないように運営できた。 | B     | A | 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相談しながら行った。                           | B   | 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 | B | 新型コロナウイルス感染症によるが5類感染症に移行して以降は、自主事業を増やしつつ、合わせて感染対策を適切に実施した。                       | B     | B | B | B | B | 利用促進については、広報紙やチラシ、ポスター等を用いてPRをすることができた。                                         | B   | B | 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 | B | B | 個人・団体や、市内・市外を問わず、利用申請の受付・許可書発行の業務を基本協定書に基づいて実施した。                                | B     | 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 | 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 | B | 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行した6月以降の稼働率・利用人数は、ともに横ばいとなっている。                              | B     | B | 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より減少しているが、新型コロナウイルス感染症が流行し出した令和2年度以降は、毎年利用者が増加している。 | B   | 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 | A | 利用料金の設定・徴収・減免・還付・取り消しの各種手続きは、適切に行った。                       | B | A | B | 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 | 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 | B | 仕様に記載がある各法定点検は適切に行った。                                      | B | B | B | B | B | 保守点検は適切に行われた。                                                                                                   | B | 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 | A | 日常・定期清掃等維持管理業務は適正に行った。施設内の消毒・検温も併せて継続実施した。                 | A | 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 | 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 | B | 通常稼働日及び年末年始との連休時においても定期外周巡回等実施し、安心・安全なチェック体制で運営した。         | B | B | B | B | B | 保安・警備業務は適切に実施された。                                                                                               | B | 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 | B | 基準にのっとり適切に実施した。                                            | B | B | B | B | B | 修繕業務は適切に行われた。                                                                                                   | B | 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 | B | 委託業務については、事前に市に申請し、承認を得て、第三者に委託した。                         | B | B | B | C | 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 | C | 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 | B | B | 基準に基づく青少年宿泊研修施設運営業務を適切に行った。                                | B | 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 | 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 | B | 設置目的に沿った(青少年中心)の自主事業を行った。また、1月2日の書き初め会などの行事を追加で行った。        | B | B | B | B | B | 例年実施している自主事業だけでなく、年始に書き初め会を行うなどの工夫が見られた。全体的に、自主事業は適切に実施された。                                                     | B | 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 | A | 各職員に対して個人情報保護の研修を実施し研鑽を深め、IS027001に則りコンプライアンスを徹底した。        | A | 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 | 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 | B | 新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の利用者数の増加については、想定内の変動であったので妥当であると判断した。 | B | 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に対し、天体観測や宿泊件数などの実績は前年度と比較してほぼ横ばいとなっており、一定の目的は達成されている。 | B | B | B | B | B |
| Iの総括                  | 《標準評価項目数12本》<br>当該施設評価項目数17本               | B | B | B | B | B |                                                            | B | 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 | A | A | 利用者アンケートの実施結果の満足度は高かった。                                    | C | B | 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 | B |
| 2 苦情対応                | 苦情への対応ができたか                                | B | B | B | B | B | 特に取り立てて目立つ苦情はなかった。                                         | B | 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 | B |



|                       |  |                                                                                  |
|-----------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|
|                       |  |                                                                                  |
| 課題解決のための方策<br>(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活動につなげたい。 |

|                   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者評価等委員会<br>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。自主事業は、アンケート結果で全て「楽しかった」とされ、充実していたものと推察される。</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。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、事業収支は過不足なく、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、適正な管理のもと施設の設置目的が達成される運営が行われた。自主事業についても工夫を凝らして実施されている。施設の設置目的に合った、利用者に寄り添った事業運営がなされ、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> |