

指定管理業務 令和6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(6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						評価						評価					
		1年目	2	3	4	5	6	1年目	2	3	4	5	6	1年目	2	3	4	5	6
		元年度	2	3	4	5	6	元年度	2	3	4	5	6	元年度	2	3	4	5	6

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	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・基準(基本協定書)に基づき、適切に人員配置を行うだけでなく、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た。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・職員配置は基準通りの配置ができていた。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・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」等を毎年行い、利用者サービスの向上を図った。	A	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・接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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・今期は年度末の閉館対応を中心に情報提供を密に行った。	B	B	B	C	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・日常の連絡は、電話やメールにより適切に行われた。また、閉館対応については、この6年間で培った施設に関する知識を活かし、市に対して適切な情報提供が行われた。	B	B	B	C	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	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用時間及び開館日は基準通りに運営、また、宿泊研修への対応も市と逐一相談し、承認を得てから行った。	B	A	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用時間及び開館日は基準通りに運営した。	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・閉館を見据え、予約や各種行事等、自主事業の取り組みなどを行った。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・広報紙やチラシ、ポスター等を用いて、自主事業等をPRをすることができていた。	B	B	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・施設の利用申請の受付、許可書の発行等の業務は、基本協定書の通り実施した。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用者数・稼働率等はコロナ感染症の減少は回復出来ていないが、単発でのイベント等で利用促進を図った。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が激減した令和2年度以降、毎年利用者が増加しており、令和6年度はコロナ前とほぼ同じ水準にまで利用者数が回復した。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは基本協定書のとおり適切に行った。	B	A	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用料金の徴収等の手続きは適切であった。	B	B	B	B	B	B

3 保守点検及び維持管理業務等

(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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・法定点検等仕様にある点検業務は基本協定書の記載以上に実施した。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・職員の資格や知識を大いに活用して、保守点検は適切に行われた。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・清掃業務・維持管理業務については、劣化の著しい箇所は規定以上に、また、破損が予見できる箇所は丁寧な作業で現状が維持出来るように工夫した。	A	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・保安・警備業務は適切に実施された。	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・基準に基づき維持・運営ができる修繕業務を行った。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・修繕業務は適切に行われた。	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・施設の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市に承認を得た。	B	B	B	C	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・基準に基づく事業は適切に行われた。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・設置目的に沿った(青少年中心)の自主事業を最終まで全力で行った。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・全体的に、自主事業は適切に実施された。アンケートでは、参加者の多くが満足しているという結果となった。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・ISO27001の基準に則り個人情報保護を徹底した。職員に対しても毎年の「個人情報研修」にて周知徹底を行った。	A	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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	A
6 設置目的の達成(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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・今期は施設運営最終年ではありましたが、最終日まで目標に向かい設置目的達成に事が適進した。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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		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	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・利用者アンケートの結果はおおむね好評で推移している、高評価を頂き大変ありがたく存じます。	C	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	B	B	B
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・今期は特に苦情がなかった。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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、適切な対応をすることができていた。	B	B	B	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	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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指導し、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・不要な物から整理を行った(机など)。	A	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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。閉館に先立ち、市と協議のうえで、明らかに不要な備品を処分した。	A	A	A	A	A	A
4 運営業務(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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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の毎年の「スマイル研修」内で接客について学習し、利用者対応に生かした。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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見ると適切であった。	B	B	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	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・野外活動や手作り教室など親子参加可能な自主事業を積極的に行えた。	B	B	B	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・前年度とほぼ同じ回数の自主事業を、希望の家の設置目的に沿って工夫を凝らして実施できており、利用者アンケートの結果は良好であった。	B	B	B	A	A	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	A	A		B	B	B	B	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・事業収支は0円であり、計画通り赤字とならずに運営することができた。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 全ての項目においてほぼ計画値で収まり、安定して運営ができた。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・経営状況分析指標については、利用料金比率が昨年度の2/3まで落ち込んでいるが、事業収支は0円であり、妥当であった。	B	B	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 各項目を一般的な目安の範囲内に収めることができています。	B	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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		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		B	B	B	B	B	B

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	・健全な施設運営を旗印に運営を行い、ケガ・災害、事故がなく公正かつ公平な利用手続きができた。また、年少から高齢者までの幅広い参加者を募り利用促進を可能な限り尽くした自主事業も行い、利用者の拡大も図った。	・自主事業を積極的に行い、コロナで落ち込んだ利用者数がかなり戻ってきた。また、施設が古いためメンテナンスが多数必要となったが、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た。 ・令和6年度で施設は閉館したが、最後まで利用者に満足してもらえる自主事業を開催することができていた。自主事業のアンケートでは、施設が廃止になることを惜しむ声も見られたように、最後まで満足度の高い事業が行われた。
課題		

課題解決のための方策 (協議結果等)		
指定管理者評価等委員会 評価	B	「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、最後まで利用者に満足してもらえるものを実施できた。 「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的確に清掃が実施された。 「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。 総合評価として、令和6年度で閉館したが、最後まで利用者が満足できる事業を実施することができた。閉館対応については、この6年間で培った施設に関する知識を活かし、市に対し適切な情報提供が行われた。自主事業アンケートで、施設が廃止になることを惜しむ声も見られたように、良好な施設管理が行われたと言える。

《評価区分》

①評価項目(細目)の評価基準	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。) 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。) 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。 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。 － (非該当) = 該当しない又は評価することができない。
②評価項目別総括	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。 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。 C (課題含) = 評価項目(細目)が全てC以上である。 D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている。
③総合評価	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。) 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。) 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。) 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。)