（様式２）

令和元（2019）年度　指定管理者制度導入施設　管理運営評価結果書

施設名称	郡山市野鳥の森学習館	施設区分	施設管理型
施設所在地	郡山市菜根四丁目８１番	指定管理者	公益財団法人郡山市文化・学び振興公社
指定期間	平成31年４月１日～令和６年３月31日	施設所管部課	都市整備部公園緑地課

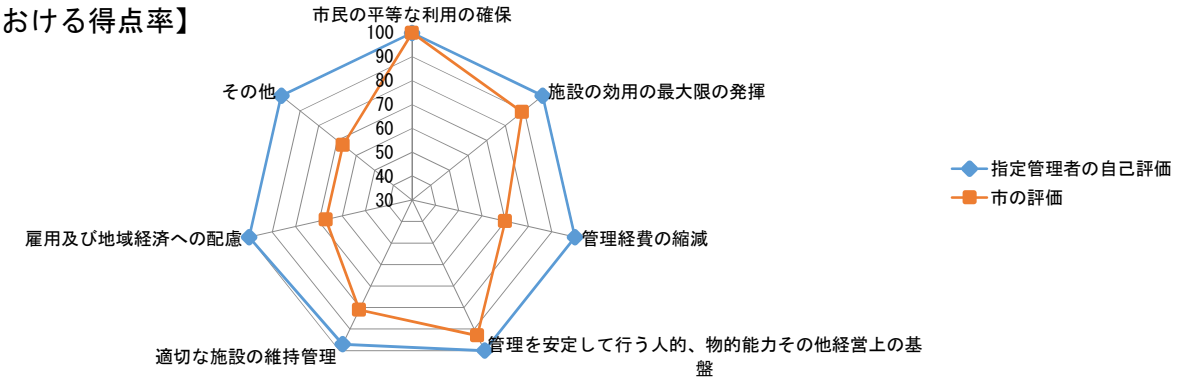
	評価項目	評価基準	配点	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ	**市民の平等な利用の確保**							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。 （例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2	2	イベント参加や貸室の利用について公平に対応している。	2	条例に従い施設を運営し、利用者の問合せに対し申請が必要なものについては説明し公平性を確保した。	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2	2	台風19号の災害時には迅速に対応した。	2	予定回数以上の訓練を実施した。	
		小計	4	4		4		
Ⅱ	**施設の効用の最大限の発揮**							
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4	4	管理運営に当たっては管理人を置き利用者への対応を行っている。	4	市が示している管理運営方針及び仕様書に基づいて施設の管理運営がなされた。	
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。 サービス向上の取り組みがなされているか。	4	4	事業の実施は計画通り行い、施設内の設備の修繕や危険個所解消を行った。	3	事業計画通りに事業が実施された。	
5	広報・ＰＲの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。 （例：事業の開催案内、ホームページの管理　等）	4	4	ホームページを作り情報発信を行っている。また、イベント開催時にはポスター・チラシを作成し周知を行った。	3	ホームページを作り情報発信を行った。	
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4	4	貸室利用者や展示室観覧者に対して管理人が適切に対応している。	4	接客接遇研修に参加する等により基本を学び、巡回時には名札着用等の徹底を図った。	
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。） 特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4	4	意見や苦情には適切に対応し、改善できるものは対処した。	4	苦情対応の記録簿を作成し報告案件については所管課へ報告した。	
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。 （例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性　等）	4	4	イベント開催に当たっては日本野鳥の会郡山支部と連携・協力して実施している。	4	市からの援助なしに自主的にイベントを開催した。	
9	利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3	3	利用者アンケートの指摘には迅速に対応し、改善点には対応した。	2	利用者アンケートの指摘について、改善すべき点について迅速に対応した。	
		小計	27	27		24		
Ⅲ	**管理経費の縮減**							
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。 契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5	5	帳簿管理については正職員が適切に行っている。	4	帳簿等は適正に管理されており、契約業務で必要な書類は全て整備され、また、内部監査機能を有し適正に監督、検収が行われた。	
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。 指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5	5	複数の業務を一括発注している。また、支出については正職員が適正に行っている。	3	収入見込額が10%以上あり、消耗品等の一括発注をした。	
		小計	10	10		7		
Ⅳ	**管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤**							
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5	5	毎日、朝礼・終礼で職員間の連絡事項の把握を行っている。	4	適正な職員配置で、研修の開催も十分に行われ、職員の能力向上・労働環境への配慮の取組みも十分に行われた。	
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5	5	収支状況は適切である。	5	黒字であった。	
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。 市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5	5	各種届出についてはほぼ遅滞なく行っている。	5	各種届出を適切に処理し、また地域や関係機関との連携調整を図った。	
		小計	15	15		14		
Ⅴ	**適切な施設の維持管理**							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。 施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	12	12	法定点検や設備点検は適切に実施している。	8	法定点検が確実に行われ、仕様書のとおり実施された。	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	5	5	建物及び敷地内の危険個所の把握や安全点検は管理人が行い、随時職員に報告し確認を行っている。	5	安全対策として随時安全点検等の実施、さらに防災訓練も実施した。	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。 市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	5	5	日々の清掃は管理人及び委託業者が行っており、ゴミの廃棄も適切に行っている。	5	ゴミ等は毎月処分し、アンケートで62%の称賛があった。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3	2	備品の管理は概ね適切に行っている。	2	展示品を適切に管理した。	
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。 （例：持ち込み物品等管理簿、表示　等）	3	3	物品の持ち込みに当たっては、適切に管理している。	2	本の管理について分別が必要である。	
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2	2	法令遵守で点検や報告を行っている。	2	法令等を遵守した。	
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2	2	マニュアルに従い、適切に管理している。	2	適切に管理した。	
		小計	32	31		26		
Ⅵ	**雇用及び地域経済への配慮**							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。 労働条件への配慮は十分か。	3	3	法令遵守で労働者への配慮は行っている。	2	法令等を遵守した。	
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。 再委託は計画通り適正に行われているか。 市内事業者への再委託を行っているか。	3	3	再委託は全て市内業者へ計画通り行っている。	2	提案内容のとおりであった。	
		小計	6	6		4		
Ⅶ	**その他**							
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日、情報発信回数）を達成しているか。	2	2	開館日は105%、情報発信は158%で達成できた。	1		
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数）を達成しているか。	2	2	利用者は146%で達成できた。	1		
26	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2	2	管理運営に於いては積極的に市へ協力している。	2		
		小計	6	6		4		
		合　計　点	100	99		83		

（様式２）

実　　績						
	令和元（2019）年度	令和２（2020）年度	令和３（2021）年度	令和４（2022）年度	令和５（2023）年度	合計
指定管理料　　（千円）	5,179					5,179
利用料金収入　　（千円）	301					301
利用者数　　（人）	8,058					8,058
二次評価 （市の評価）	A					
備　　考	令和２年３月は新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が少なかった。					

サ　ー　ビ　ス　向　上　対　策
観察デッキに新しいえさ台を置き、野鳥観察の効用を図った。
利用料金の納入を施設で直接できるようにし、利用者の利便性を向上させた。
日本野鳥の会郡山支部と協力して、事業の実施や市内の野鳥についての情報発信を行っている。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S＋	99	【総合評価（評価できる点等）】 ・指定管理前は利用料金の納入は納付書で行っていたが、利用料金納入を施設で納入ができるようにした。 ・貸室の稼働率を向上（323%増）、利用料金の増収（52%増）、利用者数の増（46%増）につなげた。（いずれも目標値ベース） ・施設の管理運営を安定して行うために、専門知識がある管理人を外部委託している。 ・施設の維持管理については不良個所の早期発見や早期修繕を適切に行っている。 ・雇用や地域経済への配慮は十分に行っている。 【次年度に向けて改善が必要な点】 ・貸室の稼働率のさらなる向上のために、PRを行っていく。 ・展示室の観覧者増を図っていく。 ・敷地内の樹木の管理（枝葉の処理）を現状以上に保っていく。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	【総合評価（評価できる点等）】 ・自主事業により施設の利用者数の向上及び施設のPRを図った。 ・観察デッキに新しいエサ台を置き、野鳥観察の効用を図った。 ・利用料金の納入を施設で直接できるようにし、利用者の利便性を向上させた。 ・日本野鳥の会郡山支部と協力しながら事業の実施及び市内の野鳥についての情報を発信した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、消毒用アルコール及び手洗い用石鹸を設置した。 【次年度に向けて改善を望む点】 ・現状以上に施設利用者が増加するようにPRを実施し、野鳥の会等との情報共有及び活動を継続すること。 ・施設利用者が安全に安心して活動できるように美観維持及び管理に努めること。

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】