

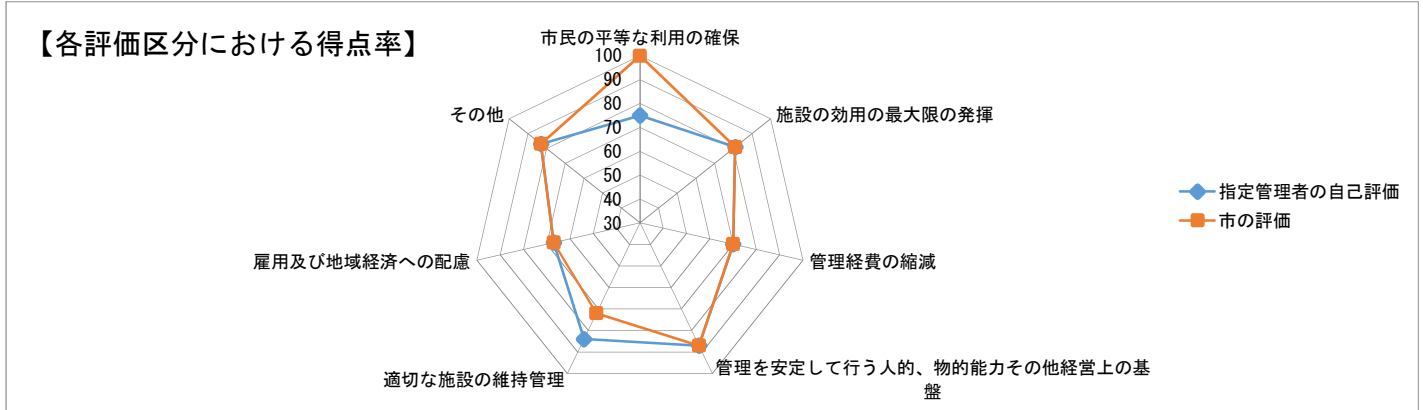
(様式2)

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		21世紀記念公園		施設区分		施設管理型			
施設所在地		郡山市麓山一丁目64番1		指定管理者		公益財団法人郡山市観光交流振興公社			
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	平等利用、公平性が保たれている	2	市の予約システムを導入し、平等な利用が確保されている。		
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	1	マニュアルが整備されており災害に対応するため訓練を実施した	2	危機管理マニュアルを整備し、台風19号発生時には常駐職員を配置し対応した。		
小計			4	3		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	3	仕様書の概ね水準どおりの管理運営を行っている	3	市と事前に協議を行い、概ね仕様書どおりの管理運営を行った。		
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	3	計画どおりの事業、事業数の増加を図りサービス向上に取り組んだ	3	提案事業においては、計画回数を超えて開催した。		
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り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	申請時の計画以上のSNS等への投稿	4	SNSや新聞等を用いたPRの回数を、目標値より大きく上回った。		
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	3	接遇マニュアルを作成し、適切な対応をしている	3	接遇マニュアルを作成し、職員の言動に関する苦情が無かった。		
7	苦情・要望の把握・対応	利用者が苦情を寄せ、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	4	4	苦情・要望等に対し迅速に対応し、遅滞なく市へ報告している	4	苦情一覧表を作成し対応しており、評価できる。		
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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等）	4	3	近隣の商店街が実施するイベントへ商品を提供している	3	じゃんじゃん祭りに商品を提供する等、地元との連携を図った。		
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	2	アンケートによる指摘を迅速に改善している	2	改善対応等報告書に対応履歴を記し、遅延することなく対応を図ったことは評価できる。		
小計			27	22		22			
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	4	公社規程等により、帳簿等は適正に管理されており、かつ会計事務所による外部監査を受け、現金管理は厳重に行われている	4	内部、外部監査を実施しているが、修繕業務で相見積りが無いものが1件あった。		
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	3	呈茶の販売や教室等のPR等収入の確保に取り組んでいる	3	麓山公園と業務委託の一括発注を行い、支出の削減に努めた。		
小計			10	7		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	4	職員の能力向上の外部研修や内部研修を実施している	4	自社負担により、業務上必要な資格取得を進め、適切な人員配置に努めている。		
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	4	指定管理の収支において黒字であり、支出の削減に取り組んでいる	4	新規自主事業を行い、収入確保に努めたことは評価できる。		
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、相談等を適切に行っているか。 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	市への各種届出、報告等、また、市や関係機関と連絡調整を適切に実施している	5	台風19号や新型コロナウイルスによる事業の中止にも柔軟に対応し、事前協議を漏れなく行った。		
小計			15	13		13			
Ⅴ 適切な施設の維持管理									
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実施されているか。 施設・設備が適切に利用できるよう状態が保持されているか。（修繕を含む。）	12	12	点検を精密に実施している。また修繕リストを作成している。再委託予定調査のとおりである。	8	独自に日常点検を実施している点は評価できる。		
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されているか。	5	3	保険に加入しているほか、事故防止等の受講及びマニュアルを整備している	3	賠償責任保険に加入し、リスク対応がなされている。また、危機管理マニュアルを独自に整備し、不審者への対応等安全管理が充実している。		
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるよう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	4	利用者が快適に利用できる状態を保持し、ごみの分別等も実施している	4	職員が適宜巡回清掃を実施し、利用者が快適に利用できる状態が保たれている。		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3	3	備品を適正に管理している	3	備品の修繕を行い、積極的な管理に努めている。		
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	持ち込み物品管理簿等を設置し適正に管理している	3	持込備品は独自の台帳が作成されて管理されている。		
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	1	法令、条例等に基づき点検報告等を行っている	1	法定点検を適正に実施した。		
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	1	規定が整備されており適正に管理している	1	個人情報保護マニュアルを作成し、適正に実施している。		
小計			32	27		23			
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	2	指定申請時の提案内容通りの雇用等を実施している	2	郡山市在住の者を積極的に採用している点は評価できる。		
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	2	再委託を計画通り実施し、市内業者への再委託を行っている	2	郡山市内の業者へ再委託を行っている点は評価できる。		
小計			6	4		4			
Ⅶ その他									
24	活動指標	設定した指標の目標値（利用日数、情報誌及びSNS等による情報発信）を達成しているか。	2	2	開館日及びSNS等の情報発信は、目標値を超えている	2	SNS等での情報発信を目標値を超えて積極的に行った。		
25	成果指標	設定した指標の目標値（入場者数で把握）を達成しているか。	2	1	台風19号や新型コロナウイルスによる事業中止により目標値に達しなかった	1	積極的なアウトプットにも関わらず、台風19号や新型コロナウイルスの影響もあり目標値を下回ってしまった。		
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	市と連絡を密にとり、施設の運営を行っている	2	市民提案制度やコロナ郡山への投稿にも、市と連携し迅速に対応した。		
小計			6	5		5			
合 計 点			100	81		78			

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）	59,065					59,065
利用料金収入（千円）	2,142					2,142
利用者数（人）	12,317					61,207
二次評価 （市の評価）	B ⁺					
備 考	新規の自主事業を行い、収入を確保した。					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
国際交流事業及びインバウンド観光に対応した英語表記のパンフレットを作製した
貸出する茶道具の種類と取扱い数量をホームページに掲載した
「21世紀記念公園麓山の杜」に咲く四季折々の草花の風景のInstagramによるフォトコンテストを実施し、施設のPR活動に努めた



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
A	81	【総合評価（評価できる点等）】 ・WEBサイト及びSNS（フェイスブック、Instagram）を活用して施設案内・イベント紹介などの実施、インバウンド観光に対応した英語表記のパンフレットの作成、茶道具貸出しの種類・数量のWEBサイトでの掲載PRなど施設のPRに努めた。 ・新型コロナウイルス拡散防止等について、関係機関と連絡を密にし対応にあたった。 【次年度に向けて改善が必要な点】 市と連携し公園内に設置してある噴水、フローティングストーンを早期に修繕する

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B ⁺	78	【総合評価（評価できる点等）】 ・Instagramでのフォトコンテストの開催等、SNSを利用した積極的な施設のPRを実施した点は評価できる。 ・防災ウォーク事業を実施し、市民への啓発活動を行い且つ、施設PRを同時に達成した。 【次年度に向けて改善を望む点】 設備の修繕に関して、施設の方向性・修繕の方法・見積額等をよく吟味し、市に積極的な提案をすることが必要。

【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】