

(様式2)

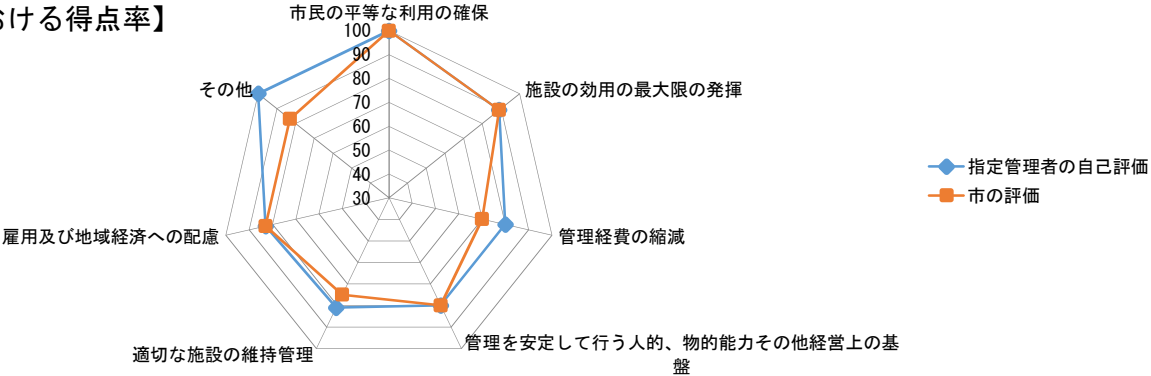
令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		大槻公園		施設区分		施設管理型									
施設所在地		郡山市大槻町字漆棒 70-1		指定管理者		学校法人国際総合学園									
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(こども部こども未来課)									
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		条例に従い施設を運営し利用者に対して公平性を維持しました。		2		適切に手続きがなされていた。			
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		消防計画通りに消防訓練を実施し、職員全員がAED講習を受講しました。法人として危機管理対応マニュアルを編成しております。		2		マニュアルの確認をしていた。			
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		設置目的を達成するために管理運営方針及び仕様書に基づいて施設運営を行いました。		4		適切に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		事業計画通りに事業を実施しました。提案事業に参加した方々のアンケートでも高評価を頂戴しましたので、満足度の高い事業展開を行うことができております。		4		サービス向上の取り組みがなされた。			
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		広報によりやま・ホームページ・SNS・学校へのチラシ等により提案事業の案内を行いました。提案事業自体もSNSにより情報を発信しテレビ取材も積極的に受け入れられました。また、ホームページをリニューアルし施設の情報発信に努めました。		4		利用促進が図られた。			
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		接客誘導・マナー研修を通じて接客の基本を学びました。また、OJTの手法を用い知識だけでなく実践力も身に付けてきました。		4		接客誘導・マナー研修を通じて接客の基本を学び、また、OJTの手法を用い知識だけでなく実践力も身に付けることで接客態度が良好であった。			
7 苦情・要望の把握・対応		利用者からの苦情、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		3		利用者からのご意見・苦情については迅速に対応し、内容につきましては月報にて報告させて頂きました。		3		月報にて報告があった。			
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		3		提案事業は、「木工教室」を「福島県自然山の家」と「幼児運動教室」については「郡山市子ども子育て支援企業組合」と「バルーンアート教室」は「B'loon CLAP」代表の石井英次と連携しました。		3		関係機関、周辺施設、地元等との連携を図りながら提案事業の円滑な遂行がなされた。			
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		体験学習施設を利用する方々専用の駐車場が不足していると指摘を受けました。提案事業を実施するときは一時的に施設の近辺に駐車スペースを確保しましたが、恒常的に利用できる専用駐車場の設置には至りませんでした。		2		利用者アンケートによる指摘事項について、一覧表を作成して対応状況が確認できるよう、対応を依頼した。			
小計				27		24				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		4		点検結果報告等帳簿は適正に管理されています。また、特に修繕に関しては修繕台帳に修繕前後の記録を残しています。業者との契約にあたっては見積を取寄せ経費積算を行いました。		3		書類確認が担当者のみではなく、複数人により行われるよう、対応を依頼した。			
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		4		ホームページを活用し施設の周知を促進し、タイムリーな情報はSNSを通じて随時情報を発信することで利用者増加に努めました。また、委託費・修繕費は計画的に消化し水光熱費は経費削減に努めました。		4		委託費・修繕費は計画的に執行し、水光熱費は経費削減された。			
小計				10		8				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		経験豊富で業務に精通する職員を配置しました。また、年間を通し多様な研修を実施することで個々人の能力向上に努めました。		4		人員配置等が適切で、研修の実施についても確認した。			
13 収支状況		収支予算書とおりの収支状況となっているか。		5		3		繁忙期の天候不順によりスーパースライダーを利用される方が前年度を下回り収入は減りましたが、光熱水費の削減により支出を抑えられたので収支は黒字で終えることができました。		3		収支予算書とおりの収支状況となっていた。			
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		基本協定に従い月次報告、年次報告等は期日に従い提出しました。また、担当課からの依頼にも迅速に対応しました。		5		協定に従い月次報告・年次報告等は期日に従い提出され、また、担当課からの依頼にも迅速に対応した。			
小計				15		12				12					
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		11		法定点検は全て計画通りに実施しました。日常点検の徹底に加え、年度計画に従って防火設備、建築設備、遊具の修繕を実施しました。		8		法定点検は全て計画通りに実施され、日常点検の徹底に加え、年度計画に従って防火設備、建築設備、遊具の修繕が実施された。			
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		3		利用者の安全確保のため日常点検を徹底し修繕箇所を早期発見に努め、可能な限り必要箇所について早期修繕を行いました。		4		利用者の安全確保のため日常点検を徹底し修繕箇所の早期発見に努め、さらに、遊具の使用制限年齢シールを貼り、安全確保の徹底を図った。			
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		4		利用者が快適に施設を利用できるように職員が清掃・美化・景観の維持に努めました。さらに、公園内美化と安全性確保の観点から立ち格れた古木の伐採や伸びた枝の剪定も行いました。		4		利用者が快適に施設を利用できるように快適な状態が保持されていた。			
18 備品の管理		備品が適切に管理されているか。		3		2		定期的に備品の状態を確認し、劣化したものや破損したものは早急に修繕・交換を行い利用者の安全を確保しました。		2		適切に管理されていた。			
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		2		持ち込み物品管理簿により持ち込み物品を適正に管理しております。		2		持ち込み物品管理簿により持ち込み物品を適正に管理している。			
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		2		法令に従った点検等を実施し、条例に基づき施設運営を行いました。また、職員に対しコンプライアンス研修を実施し法令遵守の意識を高めました。		2		法令等が遵守されていた。			
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		法人として個人情報保護方針を定め業務を行いました。また、全職員に対して個人情報保護研修を実施しました。		2		法人として個人情報保護方針を定め業務を行い、また、全職員に対して個人情報保護研修が実施されていた。			
小計				32		26				24					
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遵守がなされているか。 労働条件への配慮は十分か。		3		2		法人として就業規則を定めそれに従いました。また労働基準法等の法令を遵守するように労働条件には配慮しました。		2		指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件であった。			
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		全ての職員を市内から採用を行いました。また、再委託先についても全て市内業者を採用しています。		3		全ての職員を市内から採用を行い、また、再委託先についても全て市内業者を採用しており、地域経済への配慮が図られた。			
小計				6		5				5					
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		大槻公園は目標値(開館日314日、情報発信回数4回/月)に対して、実績は(開館日319日、情報発信回数4回/月)で全ての目標を達成しました。体験学習施設は目標値(開館日314日、情報発信回数4回/月)に対して、実績は(開館日319日、情報発信回数4回/月)で同じく全ての目標を達成しました。		2		設定した指標の目標値を達成している。			
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		大槻公園は目標値(施設利用者数 63,000人)に対して、実績は(施設利用者数 64,219人)で目標を達成しました。体験学習施設は目標値(施設利用者数 18,600人)に対して、実績は(施設利用者数 18,134人)で目標を若干下回りました。		1		体験施設において設定した指標の目標値に若干達していない。			
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		市内にある小学校に提案事業の案内文を配布したり、保育施設や障害者施設などの利用も積極的に受け入れることで円滑な関係を維持しています。さらには地域により発生した除去土壌等の依頼を積極・精速速として施設を使用したという市の要請にも応えています。		2		市内にある小学校に提案事業の案内文を配布したり、保育施設や障害者施設などの利用も積極的に受け入れることで市の要請にも応え、また、台風19号の際は、自衛隊の留置場として施設を無償で提供した。			
小計				6		6				5					
合 計 点				100		85				81					

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）	22,236					22,236
利用料金収入（千円）	2,758					2,758
利用者数（人）	82,353					24,994
二次評価（市の評価）	A					
備 考	台風19号、新型コロナウイルス感染症の流行					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
小中学校の休みをあらかじめ把握し、長期休暇期間中は本来休みの日も開場しました。市民の方々が利用したいときに利用できる公園となりました。
衛生面を危惧する利用者の要望に応えるため、新型コロナウイルス感染予防に関して遊具や玩具などの消毒を今まで以上に頻繁に行いました。
提案事業を行う際、大槻公園・西部体育館・青少年会館の共有駐車場に一定数の提案事業参加者優先駐車エリアを設定し、安心して駐車出来るようにしました。

【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
A ⁺	85	【総合評価（評価できる点等）】 学校の長期休暇期間中は休場日無くして開場日を増やしました。利用者からの意見、要望に対して迅速に対応しました。施設利用について施設内の案内表示や利用方法を分かりやすく改善することで利用者の利便性向上に努めました。提案事業については「広報こおりやま」に掲載し、チラシを市内の小中学校や子育て支援施設へ配布し情報発信を行いました。またSNSを活用し施設の情報をリアルタイムに発信しました。職員の採用にあたっては、市内在住者を雇用し、修繕点検についても市内業者へ委託しました。設備の不具合については可能な限り委託業者に頼らず職員自ら修繕を実施し、コスト削減に努めました。危機管理体制については自衛消防隊組織による消火・通報の訓練を行い、全職員がAED講習を受講しました。 【次年度に向けて改善が必要な点】 大槻公園につきましては、今まで以上に安心安全な運営が必要と考えております。新型コロナウイルス感染防止のために、いわゆる「三密」を防ぐためパーベキュー広場の利用者数を制限したり事前予約制にすること、公園内の特定個所への集中を防ぐためにトリムコースをはじめ他のエリアに誘導するための掲示板の整備、衛生面の配慮としてパーベキュー広場にペットを同伴することを禁止することが次年度の改善点と考えております。また、体験学習施設につきましては、子育て世代を支援するために授乳室を男性でも利用しやすくなるよう整備することが今後の課題と考えております。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	81	【総合評価（評価できる点等）】 複数施設の効用を最大限に発揮し管理運営、事業の実施、広報PRの実施がなされながら管理経費の縮減が図れたことは評価できる。また、職員のスキルアップを各種研修により実施し、来園者へのサービス向上により、利用者アンケート結果が高得点であったことも評価できる。各施設設備の適切な保守管理を行い、安全で快適な状況を継続し、各指標についても概ね目標が達成されていたことや、想定外の台風19号に対する対応や新型コロナウイルス感染症拡大防止に対する臨機対応についても評価できる。 【次年度に向けて改善を望む点】 帳簿の管理及び経理に関する業務に携わる職員全員若しくは複数人による決裁を書面で行い、適正な監督及び検収が行われることにより、業務委託や修繕に関する成果品の質的な向上を図って頂きたい。

【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】