

令和2(2020)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(標準点)	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(1)	2	条例・規則に基づき、公平・平等な取り扱いを行った。町内会等の公的団体については、減免団体として使用料等の減免を行った。	2		
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)	2	危機管理マニュアルや緊急時連絡網を整備するとともに、予定した訓練を行った。福島県沖地震発生時には迅速に対応した。	1	各地域共通のマニュアルが整備されている。消防訓練も予定通り(年2回)実施されている。	
小計		4	4		3		

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)	4	市が示した管理運営方針、仕様書に基づき、概ね水準どおり管理運営を行った。新型コロナウイルス対策のガイドラインを設定して管理を行った。	3	職員が運営方針を熟知した上で、概ね市の仕様書通りに運営されていた。	
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)	4	コロナ対策で人数制限を行った事業があったが、概ね計画どおり事業を実施した。	3	計画通りに事業が実施されていた。実施した事業においては感染防止対策がなされていた。	
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(3)	4	ウェブサイトにより施設情報を発信した。事業開催時には、ポスター・チラシの他、市の広報誌により周知を図った。	4		
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)	4	平日頃から名札着用を徹底し、適切な言葉づかいや態度を心がけて、受付・電話対応等に当たった。	3	苦情等が入ることなく適切に対応していた。	
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。)	4(3)	4	記録簿を作成し、苦情・要望・意見に適切に対応した。重要な案件については、速やかに市に報告している。	4		
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、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)	4	事業等の実施に当たっては、関係機関、地元住民・団体と連携・協力した。	4		
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)	3	改善すべき事項について、速やかに対応し、可能な限り改善を図った。	2	改善要望があったものに対しては可能な限り随時対応を行っていた。	
小計		27	27		23		

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(3)	5	当社規程に基づき、厳格に帳簿等を管理した。契約等の業務においても、必要書類を整備し、適正に行った。社外監事による監査、公認会計士による会計指導を受けた。	5		
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)	4	複数業務の一括発注に努め、支出は適正に行った。また、独自の収入確保の手段について検討した。コロナ下でも団体利用者の確保に努め利用料金の増収を図った。	4		
小計		10	9		9		

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(3)	5	資格の有無や経験等踏まえ、適正な人員配置を行った。また、コロナ対策講習会等に参加し、職員の能力向上に努めた。	3	財団共通で保育所のコロナ対策講習会に参加するなど職員の能力向上への姿勢が見られた。人員配置についても適切に変更協議を行っていた。	
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(3)	4	収支状況は概ね良好で、指定管理会計の収支及び他会計繰入金を除いた収支はともに黒字であった。コロナ下でも、年度の後半の団体利用は安定しており、収入は確保している。	4		
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(3)	5	各種届出、報告、書類提出、協議、相談等を適切に行った。また、地域や関係機関との連携調整も適切に行った。	4	事業等について事前に適切な協議がなされており、市への連絡も迅速に行われていた。	
小計		15	14		11		

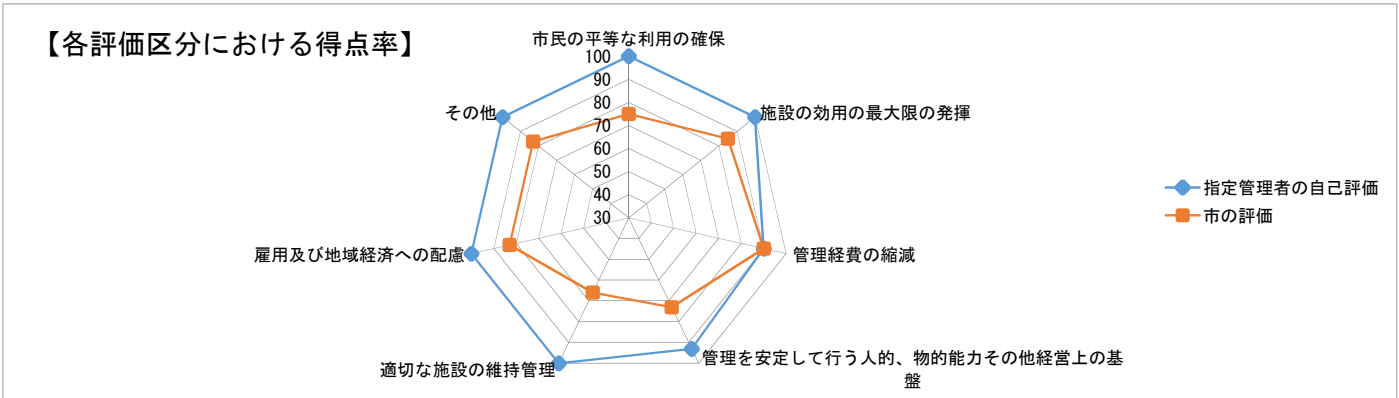
V 適切な施設の維持管理							
15 施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるよう状態が保持されているか。(修繕を含む。)	12(5~7)	12	法定点検・定期点検を適宜行なった。また、修繕等が必要な場合は、可能な限り速やかに実施し、適切な保守管理に努めた。	7	法定点検・定期点検を適宜行ない、修繕が必要な場合は速やかに対応が行われていた。	
16 安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されているか。	5(3)	5	建物・設備等の点検や危険箇所の把握を日常的に行い、安全に利用できるよう努めた。また、リスク対応のための訓練に加入した。	3	点検は適宜行われており、賠償責任保険にも加入している。また、職員により頻りに不定期巡回を行っていた。	
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(3)	5	施設清掃、廃棄物処理等を計画どおり実施し、快適に利用できるように努めた。また、不適切な利用物を発見した場合、速やかに撤去した。	4	委託業者による清掃活動の他、職員及び施設管理人による巡回中の清掃も行われている。	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3(2)	3	消耗・滅失することなく、台帳との整合性もとれるように適切に管理した。	2	備品台帳が更新され次第随時差し替えを行うなど適切に管理がなされている。	
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(2)	3	管理簿を整備し、適切に管理した。圖書の管理を行った。	2	物品が更新され次第随時台帳の差し替えを行うなど適切に管理がなされている。	
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)	2	関係する法令、条例、規則等を遵守し、必要な点検、報告、手続き等を行った。	2		
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)	2	当社規程に基づき適切に管理し、情報の漏洩、滅失等の事故防止に努めた。	1	財団共通の個人情報保護マニュアル・ハンドブックが整備されている。	
小計		32	32		21		

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)	3	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守した。また、法定を上回る有給休暇の取得ができるような環境づくりに努めた。	3		
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)	3	職員はすべて市内から採用した。再委託業務は計画書のとおり行い、郡山市内の業者に発注した。消耗品の購入も市内から行った。	2	職員は市内から採用しており、また委託も全て市内に事業所のある業者に発注している。	
小計		6	6		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(1)	2	コロナ及び福島県沖地震による臨時休館日数が29日あった。情報発信回数は約108%で達成できた。	2		
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(1)	2	コロナ及び福島県沖地震による臨時休館の影響などの休館日数を考慮すると、前年並みの入館者は維持できている。	1	コロナ及び地震の影響によりやむを得ず目標値を下回った部分はあったが減少率は低く、その他(情報発信、コロナ対策等)についても積極的に取り組んでいる。	
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(1)	2	市に協力して積極的な管理運営を行った。また、地域や関係団体との円滑な関係構築に努めた。	2		
小計		6	6		5		
合計点		100	98		77		

	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	5,022				10,201
利用料金収入 (千円)	301	254				555
利用者数 (人)	8,058	5,028				10,756
二次評価(市の評価)	A	B+				
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。	新型コロナウイルスや福島県沖地震による影響が大きかった。				

- ・日本野鳥の会郡山支部の協力を得て、日常的に五百淵公園内の野鳥観察を行い、出入りする野鳥の情報を館内に掲示した。
- ・展示室観覧者の要望があった場合は、管理人が展示物の解説を行った。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に消毒セットを貸し出した。



【一次評価(指定管理者による自己評価)】

S+ **98**

厳しい状況の中、最大限の維持を行うことに注力することで、サービスの品質を保持できたと考えております。

【総合評価(評価できる点等)】

- ・新型コロナウイルス感染症対策でガイドラインを策定し、当施設からは罹患者は発生しなかった。
- ・施設利用では、条例や規則に基づき公平・平等な取り扱いに努めた。施設・設備等の維持管理では、各種の法定点検を漏れなく実施するとともに、日常的な点検により不具合が見つかった場合は可能な限り修繕等を行った。
- ・事業は、新型コロナウイルス感染症の対策を講じながら、日本野鳥の会郡山支部と連携して概ね計画どおり実施し、小学校の展示室見学や野外の探鳥活動に対する援助も行った。
- ・新型コロナウイルス感染症や福島県沖地震のもとでも、管理経費の縮減は一定程度達成できており、収支状況も概ね良好であった。

【次年度に向けて改善が必要な点】

- ・新型コロナウイルス感染症や福島県沖地震の影響により、利用者数・利用者とも前年度を下回ったことから、その回復を図るとともに「新しい生活様式」に対応した施設の運営方法を検討する必要がある。

【二次評価(市による評価)】

B+ **77**

【総合評価(評価できる点等)】

- ・新型コロナウイルス感染症への対応が必要な中、利用者減とはなったが大幅に目標値を下回ることはなく収支状況も良好であり、また各媒体での自発的な情報発信などを行い集客にも努めていた。
- ・野鳥の会郡山支部との積極的な連携を図り事業を実施するなど、外部組織との積極的な連携が見られた。

【次年度に向けて改善を望む点】

- ・利用者アンケートにおいて要望が上がっていた件について、より積極的に改善を検討・実施し、問題解決に取り組むこと。
- ・日常点検等、日々の細やかな業務においても記録管理を徹底すること。

【改善のための行動計画】

行動計画

【前年度の指摘事項】

- ・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。

【改善対応状況】

ウェブサイトを活用し、施設情報を発信するとともに事業開催時には、ウェブサイトやポスター・チラシの他、市の広報誌により周知を図った。日本野鳥の会郡山支部との連携については、同会の協力のもと五百淵公園に出入りする野鳥の観察会を複数回実施するとともに、館内に市内外の野鳥の情報を掲示した。また、施設・設備の法定点検はもとより日常的な安全点検・清掃等を行い、美観維持や保全に努めた。