

令和4(2022)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	都市構想部公園緑地課

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。	1	利用料金の案内等、適切に行っていた。
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(1)	2	BGP(業務継続計画)、施設管理要綱を策定している。危機管理マニュアルを運用している。警報が出た際は、館内を巡回し危険箇所の確認を行っている。消防訓練を2回実施した。	2	
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)	3		3	
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)	3		3	
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(3)	4	ウェブサイトを作り情報発信を行っている。また、事業開催時にはポスター・チラシを作成し周知をはかり、公社内施設にもポスター掲示を行った。ウェブサイトアクセス数は公社内で共有し、広報の充実を図っている。男性用トイレにサンタリーボックスを設置したこともウェブサイトで発信した。	3	ポスターの設置数を増やすなど、利用促進のための取組みがあった。
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)	4	常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・電話対応等にあたった。公園管理センターの職員から管理人にたいしても、受付・電話対応の指導を行った。	3	職員の勤務態度への苦情は見られなかった。
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(3)	4	記録簿を作成し、苦情・要望・意見に適宜対応した。重要な案件については、速やかに市に報告し、事務局とも情報を共有した。	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、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)	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。日本野鳥の会郡山支部を事業の講師にするなど、関係機関との連携もしている。	3	指定管理開始当初からの連携を円滑に行っていた。
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)	3	利用者アンケートの指摘には迅速に対応した。 ①男子トイレにサンタリーボックスを設置。 ②畳の除湿を定期的に行った。 ③野鳥のしおりを印刷し、配布した。 ④展示室のリニューアルを行った。 ⑤管理人による敷地内清掃の実施。	2	利用者アンケートの指摘事項について、特段の対応は行っていない。
小計			27	25		21	

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)	3	複数業務の一括発注や、長期契約に努め、支出は適正に行った。コロナ禍の中でも利用団体確保に努力し、新規の団体も増加した。節電対策を行い、コストを削減した。	3	
小計			10	8		8	

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、他施設と業務しながら適正な人員配置を行った。樹木匠に立木や草花に關しての指導を受けている。また、日本野鳥の会郡山支部会員から野鳥観察についてのレクチャーも受けている。郡山市総合防災訓練に参加し職員的能力向上に務めた。コロナ関連休暇を一律で取得可能となっている。	5	

(様式2)

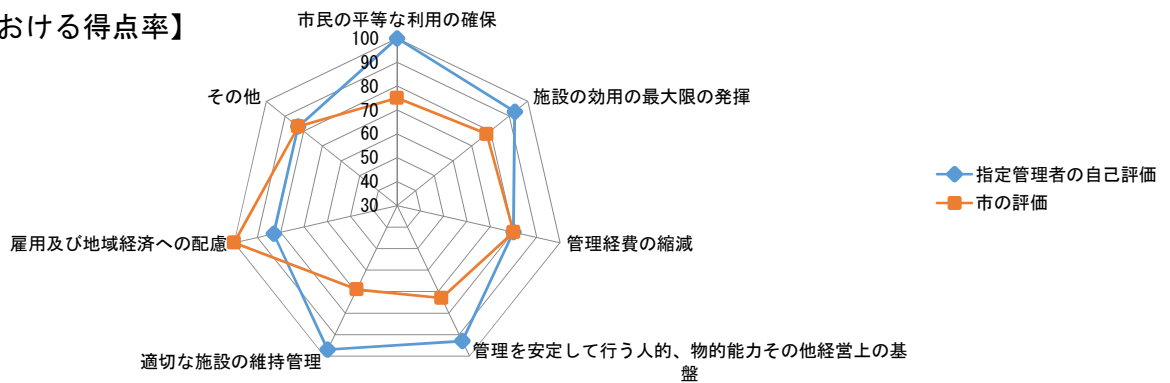
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	4	収支状況はおおむね良好で、指定管理会計の収支及び他会計繰入金を除いた収支はともに黒字であったが、利用者の要望に応え「野鳥のしおり」を印刷したため、印刷製本費の決算額が予算額を上回った。 コロナ禍の中でも利用団体の確保に努め、また節電等で経費削減にも努めている。	3	利用者の要望に積極的に応える姿勢は評価できる。	
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	5	各種届出、報告、書類提出、協議、相談を適切に行った。また、地域や関係機関との連絡調整も適切に行った。警報が発令された際には被害の有無を確認し、逐一事務局に報告し、管理人とも共有している。	3	災害対応時等の相談体制は適切であった。	
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	法定点検が確実に実行されているか。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(5~7)	12	法定点検・定期点検を遺漏なく行った。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。敷地内の樹木についても異常がないかを観察している。繁茂が著しい中木程度の樹木は適宜枝打ちや選定を行っている。	7	個別の修繕対応は適切に行われていた。 今後は年度計画の作成等を求めたい。	
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)	5	建物・設備等の点検や危険個所の把握を日常的に行い、安全に利用できるよう努めた。安全衛生委員会を設置し、安全衛生管理要綱を定めた。雨天時には足元注意等の注意看板を設置した。管理人は毎日敷地内の点検を行い、異常があれば公園管理センターに報告している。 雨天時の足元注意の注意喚起表示も設置している。 また、リスク対応のため保険に加入した。	3	仕様書や指定申請時の提案内容が適正に実施されており、要求水準を満たしている。	
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(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。管理人は毎日、館内・必要に応じてトイレ清掃も実施している。また、敷地内の清掃を行い、不適切掲示物等を発見した場合、速やかに撤去した。	3	随時清掃を行うなど、適宜美化が行われていた。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3(2)	3	損傷・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。剥離は管理しやすいよう、表を作成し管理人に共有している。	3		
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)	2		2		
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	提出に関係する法令、条例、規則等を遵守し、必要な点検、報告、手続き等を適切に行った。また、地域関係団体や機関との連絡調整や協議、相談にも適切に対処した。	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。情報セキュリティ要綱の策定、個人情報ハンドブックの整備を行うなど対策の強化に努めている。	2		
小計			32	31		22		
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)	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。男性の育児休暇の拡充や、職場環境について必要な事項をまとめた安全衛生管理要綱を定めた。コロナやコロナウイルスのワクチン休暇が全職員共通で取得可能となっている。	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)	2		3	職員及び再委託業者はすべて郡山市内の者である。	
小計			6	5		6		
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	開館日は106%であった。情報発信は167%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)	1		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(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	5		5		
合計点			100	92		76		

	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	5,695	4,995		20,891
利用料金収入 (千円)	301	254	248	244		1,047
利用者数 (人)	8,058	5,028	4,671	5,150		21,938
二次評価 (市の評価)	A	B ⁺	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。	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。	新型コロナウイルスによる影響から回復傾向にあるが、目標値には届かなかった。		

サービス向上対策

- ・新型コロナウイルス感染対策として、除菌セットの貸出を引き続き行った。
- ・野鳥のしおりを作成し、野鳥の森学習館や五百淵公園の利用客に配布した。
- ・清掃等を行い常に館内を清潔に保ち、特に和室の畳は定期的に除湿している。

【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	92	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用に際しては、条例や規則に基づき公平・平等な取扱いを行っている。 ・利用客の要望を踏まえ、野鳥のしおりを作成し配布した。 ・施設内、敷地内の清掃を行い美化に努めている。 ・コロナ渦の中でも利用団体確保に努力し、新規の利用団体が増加した。 ・五百淵公園の野鳥情報等を掲示した。 ・実施事業に於いては新型コロナウイルス感染症対策を行い、感染拡大もなく実施することができた。 ・利用者に安心して来館してもらえるよう、感染症拡大防止対策を行った。貸館利用者には消毒用品を貸し出した。 ・管理人は展示室の解説も行っており、団体が利用する際はアルバイトも雇用して五百淵公園での野鳥観察も行う等対応した。 ・和室の畳にカビが生えないよう、除湿を行った。 ・外来種カミキリムシの被害の有無を経過観察している。 ・BCP（業務継続計画）、施設管理要項、情報セキュリティ要項を策定して運用している。 ・コロナ休暇を取得可能にするなど、労働環境の配慮にも努めた。 ・安全衛生委員会の設置や男性育児休暇の拡充など労働環境の改善に務めた。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの天井や壁が経年劣化しているため、経過観察を行っていく。和室のトイレの壁は修繕が完了している。 ・野鳥の森学習館裏の園路の舗装の劣化が著しい。予算では賄いきれないため、営繕要求を行う。 ・五百淵公園へ降りていく通路の舗装が劣化しているため、経過観察をしていく。郡山市へは営繕要求を行っていく。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B ⁺	76	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生委員会の設置とともに安全衛生管理要綱を定めるなど、積極的な安全確保への取組みを行っている。 ・アルバイトの雇用など、施設の利用者や利用目的に応じて柔軟な対応を行っている。 ・自発的な節電（こまめな消灯、冬季間の上着の着用の呼びかけなど）への努力が見られる。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存手法以外の新たな広報・PR方法を検討してほしい。 ・修繕における年度計画の作成。 ・利用者目線の施設予約方法・支払方法の検討。

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検時の記録簿の整備 ・SNSを用いた広報の実施 <p>【改善対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園巡回時には巡回した日時を記録するとともに、異常等があった際にも記録をつけ職員同士共有出来るように対応した。 ・ウェブサイトにて年間の事業計画や事業実施の周知を行った。また大安場史跡公園の公式LINEのアカウントで、野鳥の森学習館の情報も発信するよう準備中である。