

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 | 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 | 事業において、抽選方式とし平等な利用を確保している。 | 2 | 少人数募集の教室では、あらかじめ抽選による旨が明示されており、平等利用への取組が見られる。 |
| 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) | 2 | 危機管理マニュアルを整備し訓練等の実施により、火災時等の対応ができる体制の確立に努めている。 | 2 | 毎年度危機管理マニュアルの整備や、安全管理研修会を実施する等、災害や事故発生等への備えが出来ている。 |
| 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(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 | SNS等を利用した広報・PRが目標準を上回った。(目標60回、実績114回) | 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) | 3 | | 3 | |
| 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 | HPや施設内アンケートを通じて、常に利用者からの意見や苦情等を市への報告も含め迅速に対応している。 | 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、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) | 3 | | 3 | 東北電力ネットワーク(株)とのタイアップで実施しているイルミネーション事業等、評価できる。 |
| 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) | 2 | | 2 | 利用者アンケートの結果を受け、すぐに改善する等迅速に対応できている。 |
| 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(3) | 4 | 公社規程に則り適正に管理・執行しており、会計事務所による財務指導・確認を受けるなど、正確性を期している。 | 4 | |
| 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 | | 3 | |
| 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(3) | 4 | 有資格者、経験等を有する職員を配置するなど人員配置を行っている。 | 4 | |
| 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 | 新型コロナウイルス等の影響もあり利用料金は微増であったが、支出の削減に努め、収支バランスを堅持した。 | 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 | 事業計画の変更協議や新型コロナウイルス等への対応など、市への報告や事前協議などを適時適切に実施した。 | 5 | |
| 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(5~7) | 9 | 法定点検はもとより、日常点検を実施し修繕箇所等の早期発見・早期修繕に努めた。 | 9 | 点検記録が整理しており、毎日の見回りの結果やわずかな異常でも共有されている。 |
| 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) | 3 | | 3 | |
| 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) | 4 | 職員が巡回し、常に清掃や掲示物等のチェックを行い、利用者が快適に過ごすことができる空間づくりに努めている。 | 4 | |
| 18 | 備品の管理 | 備品が適切に管理されているか。 | 3(2) | 3 | コロナ対策の消毒も含め、安全・安心に利用できるように適切に管理している。 | 3 | 備品台帳が整備されており、現場とも一致している。 |
| 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 | 公社所有の台帳を整備し適正に管理している。 | 3 | 備品台帳が整備されており、現場とも一致している。 |
| 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(1) | 1 | | 1 | |
| 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) | 1 | | 1 | |
| 小計 | | | 32 | 24 | | 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順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。 | 3(2) | 2 | | 2 | |
| 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 | | 2 | |
| 小計 | | | 6 | 4 | | 4 | |

(様式2)

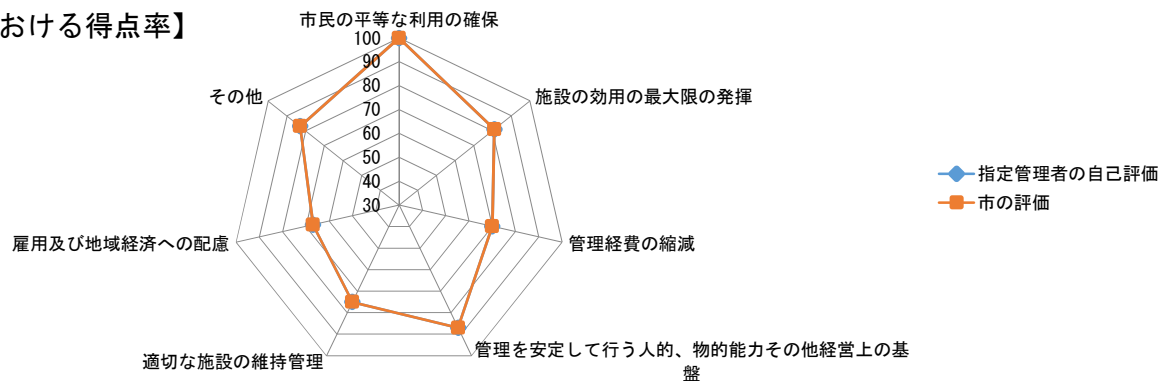
| VII その他 | | | | | | | |
|---------|------------|--|------|----|---|----|--|
| 24 | 活動指標 | 設定した指標の目標値（開館日、情報発信回数、施設利用者数）を達成しているか。 | 2(1) | 2 | 目標値を超えたSNS等での情報発信を行った。（目標60回、実績114回） | 2 | |
| 25 | 成果指標 | 設定した指標の目標値（開館日、情報発信回数、施設利用者数）を達成しているか。 | 2(1) | 1 | | 1 | |
| 26 | 指定管理業務への姿勢 | 積極的な管理運営、市に協力的であるか 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 | 苦情や要望等に対し市と連携し迅速に対応しているほか、近隣の事業者と連携し事業を行っている。 | 2 | |
| 小計 | | | 6 | 5 | | 5 | |
| 合 計 点 | | | 100 | 79 | | 79 | |

| | 実 績 | | | | | 合計 |
|-------------|---------------------|---|----------------|---|-------------|---------|
| | 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 | |
| 指定管理料 (千円) | 59,065 | 58,123 | 56,151 | 59,141 | | 232,480 |
| 利用料金収入 (千円) | 2,142 | 836 | 895 | 1,085 | | 4,958 |
| 利用者数 (人) | 12,317 | 4,839 | 5,591 | 6,332 | | 237,438 |
| 二次評価 (市の評価) | B ⁺ | B ⁺ | B ⁺ | B ⁺ | | |
| 備 考 | 新規の自主事業を行い、収入を確保した。 | 新型コロナウイルス感染症拡大のため、利用者及び利用料金収入が大きく減ってしまっ | た。 | 新型コロナウイルス感染症のため、事業の中止や利用者の減少により収入が減少した。 | | |

サービス向上対策

- ・みどりの教室(樹木観察会)、まちなかふれあいウォーク(公園散策)にて、樹木医による園内の樹木講習会を通して市民への啓発を実施した
- ・園内樹木の掲示板の一部をQRコード付きに変更したことで樹木情報を提供することが可能となった
- ・園内の見回りをを行い、園内の美化や修繕個所の早期発見等により利用者に快適な環境を提供している

【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 |
|----------------|----|---|
| B ⁺ | 79 | <p>【総合評価(評価できる点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の事業者と連携し、親子向け防災教室を開催した。また、冬季間に駅前のイルミネーションの開催に合わせ公園内でイルミネーションを実施した。 ・ホームページやSNS等を活用しイベントなどの情報の発信を行った。 ・定員のある教室等の事業の参加者を抽選方式で参加者を決定している。 ・樹木の掲示板の一部をQRコード付きに変更したことで樹木情報を提供することが出来た。 ・午前、午後の2回園内の見回りをして、園内の美化や修繕個所等の早期発見をした。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木の掲示板を修繕の際、QRコード付きに変更していく。 ・新型コロナウイルス感染症により利用者が減少しているため、施設を安全に利用できるような対策をとっていることや利用制限をなくしたことをウェブやSNS等で情報を発信していく。 |

【二次評価(市による評価)】

| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----------------|----|--|
| B ⁺ | 79 | <p>【総合評価(評価できる点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標を上回るSNSの活用回数など、積極的な情報発信がなされている。 ・教室等の募集時に抽選方式だと明記し、苦情等を招かなかった。 ・適正な入札、検収等が実施されており、書類が整理されている。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕、補修、改修等は、毎回同一業者の見積りではなく、さまざまな角度から検討しコストパフォーマンスの高い手法を提案してほしい。 ・新型コロナウイルス感染症の影響がある中ではあるが、提案・自主事業の積極的な実施や、事業の実施方法・接客方法の工夫などにより、収入確保を実現してほしい。 |

【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"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、提案事業が縮小、中止となっているため、今後利用者の回復のための対策が必要である。 |
| <p>【改善対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症により教室等の参加者を制限していたので、ホームページやSNS等で制限がなくなったこと等の情報発信を強化していく。 |