

## 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	郡山カルチャーパーク	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市安積町成田字東丸山61番地	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・こども部こども家庭未来課

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
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>							
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、抽選方式を取り入れ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により訓練等の実施をし、事故・災害時等の対応ができる体制を整備している。	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	

<b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>							
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。サービス向上の取組みがなされているか。	10(6)	9	小中学校の夏休み期間の平日もドリームランドのフリーパス券の発行など新たな事業を実施した。	9	フリーパス券を平日も販売し、利便性向上に努めた。
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等での周知(年240回程度)や市内及び広域圏の全小学生等を対象に無料券付チラシの配布(R3 1回→R4 2回)などを実施した。	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)	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。)特に重要な事業については、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、常に利用者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	再委託業者への指導や、利用者への返信等の記録が整備されており、適切に対応していることが分かった。
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)	3		3	あぐりあと連携し、交流人口増加に努めている。
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			33	28		28	

<b>III 管理経費の縮減</b>							
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、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)	4	様々な新たな取組により利用料金収入が前年度から大幅に増加した。市の例規に準じて定めている公社規程に則り適正に支出している。	4	地震や感染症対策の影響がありながら、積極的な提案事業の実施により、前年度より利用料金収入を上げた。
小計			10	8		8	

<b>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</b>							
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)	3		4	超過勤務が偏らないようなワークシェアリング、休暇取得の声掛けなどがなされていた。
13	収支状況	収支予算書と実際の収支状況となっているか。	5(3)	3		3	
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アンケートの苦情等への対応など、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	11		12	

<b>V 適切な施設の維持管理</b>							
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。)	10(6)	8	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・早期修繕に努めている。	8	法定点検を適切に実施している。
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。	4(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。	4(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せ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。	2(1)	2	安全・安心に利用できるような適切に管理している。	2	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)	2(1)	2	公社所有の備品台帳を整備し適正に管理している。	2	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			26	21		21	

<b>VI 雇用及び地域経済への配慮</b>							
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)	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)

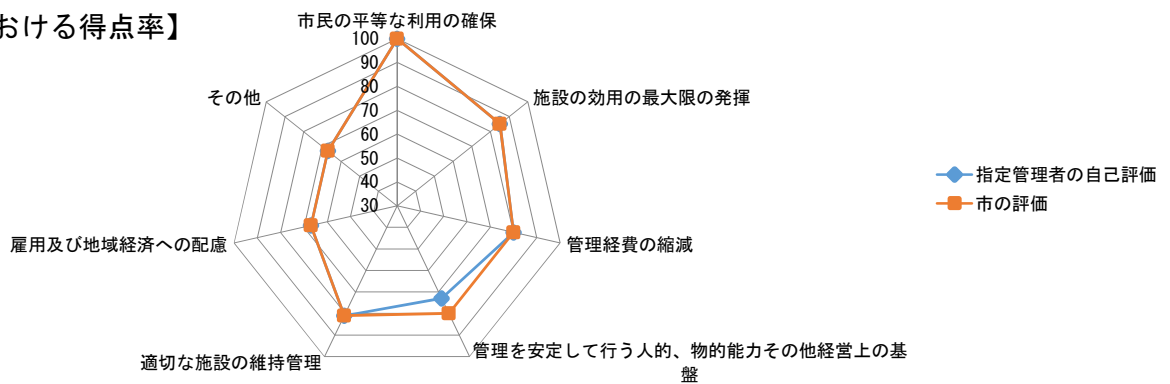
Ⅶ その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日、情報発信回数、施設利用者数）を達成しているか。	2(1)	1		1	
25	成果指標	設定した指標の目標値（開館日、情報発信回数、施設利用者数）を達成しているか。	2(1)	1		1	
26	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市と緊密に連携し自然災害の際の自家用車やバス等の避難場所に提供するなど協力している。	2	
			小計	6	4	4	
		合計点	100	80		81	

	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)	189,914	181,245	180,634	180,925		732,718
利用料金収入 (千円)	100,490	58,783	73,055	107,683		340,011
利用者数 (人)	1,375,249	606,567	720,720	1,020,561		1,072,729
二次評価 (市の評価)	B <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>	A		
備 考	台風19号の接近による休場	新型コロナウイルス感染症対策のため閉館があった。	地震によりセンターアーリーナの休館及びドリームランドの休園を余儀なくされた。	福島県沖地震によるドリームランドの安全点検のため休園を余儀なくされた。提案事業のドリームランドフリーパス販売で売り上げを伸ばした。		

サービス向上対策

長期休業期間中、これまで土日祝日のみのフリーパス券(1日乗り放題券)を平日も販売し、利用者の利便性の向上に努めた。  
 利用者の増加を図るため、市内及びごおりやま広域圏内の小学校等へのチラシ(無料券付き)の配布を行った。  
 令和5年1月に「ベビーファースト宣言」を行い、キッズデーの創設など子どもたちが楽しむことができるイベントの実施に取り組んだ。

【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	80	<p>【総合評価(評価できる点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新たに夏休み期間におけるドリームランドのフリーパス券の平日販売や営業時間の延長を行った。</li> <li>子どもたちや子育て世代にやさしい施設運営を目指した「ベビーファースト宣言」を行い、小学生以下が無料となるキッズデーや誕生日フリーパスプレゼント、さらに市内小学校及び幼稚園等に無料利用券つきチラシの配布などにより、利用者の増加に努めた。</li> <li>福島県沖地震により利用者の安全を確保するため、ドリームランドを臨時休園し遊具の安全点検を実施し、遊具の安全を確認しオープンした。</li> </ul> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ベビーファースト」宣言に基づき、子どもがワクワク出来る事業等を実施し、さらなる利用者増につなげていく。</li> </ul>

【二次評価(市による評価)】

評価	点数	評価内容
A	81	<p>【総合評価(評価できる点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ベビーファースト宣言」に基づき、キッズデーや夏休みフリーパス券の拡充等、提案・自主事業を積極的に行い、利用者数及び利用料金収入を向上させた。</li> <li>再下請け業者も含めて遊戯施設安全管理研修会を実施しており、危機管理の対策がなされている。</li> <li>利用者アンケートで指摘のあったものの中で、すぐに対応できるものは当該年度中に処理されており評価できる。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の接遇・態度に対する同様の苦情が見受けられたため、接遇マニュアルの再周知や研修等の実施が必要である。</li> <li>業務に必要な資格取得のための研修等を充実させてほしい。</li> <li>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。</li> </ul>

【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"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大や福島県沖地震の影響がある中、感染防止対策を実施しながらも利用者増につながる新たな取り組みが求められる。</li> <li>事故防止のため、各遊具に配置されているスタッフマニュアルの徹底等の取り組みが必要である。</li> </ul>
<p>【改善対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小学生等に対し誕生日フリーパスのプレゼントや月毎にキッズデーやキッズウィークを設けドリームランドの大型遊具無料、センターアーリーナの無料開放、プールの無料開放などのイベントを実施する。</li> <li>ドリームランドスタッフへの事故防止の講習会等の開催を実施する。</li> </ul>