

令和5(2023)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。イベント受付は電子メール・FAXでの募集・抽選制を導入し公平性を確保した。	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	BCP(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、館内及び建物周辺を巡回し危険個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		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)	4	事業は計画通り実施し、アンケート等でも参加者から好評である。電子メールでの受付を開始し、抽選制として公平に参加できるように務めた。野鳥観察会では公社で作成した探鳥のしおりを活用し小学生の参加者が増加。野鳥講座では小学生からの参加を可とし、より分かりやすく楽しんでもらえるイベントづくりに務めた。	3	計画どおりに実施され、利用者満足度も問題がなかった。
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)	3		3	
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	公社主催の接遇研修に参加した。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、電話対応や巡回にあたった。作業時には適した服装で臨んでいる。	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	野鳥の森学習館への苦情はなかったが、他の施設も含めて記録を整備し、いずれの施設でも共通して改善できるものは行った。重要な案件は市へ報告している。	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、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	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真摯に対応した。以下積極的に改善した点 ①和室の除湿に加え、害虫対策に取り組み建物の美観を維持 ②冬場に灯油を提供した ③外案内看板の修理・掃除 ④外入口チェーン留め具を変更し安全確保した ⑤館内の掲示物を新しく分かりやすいものにした	3	
		小計	27	24		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)	5	当公社規程に基づき、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	収入確保の取り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や、長期契約に努め、支出は適正に行った。利用団体確保に努力し、利用料金収入が5%以上増加した。	4	
		小計	10	9		9	

(様式2)

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、他施設と兼務しながら適正な人員配置を行った。樹木医に立木や草花に関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。職員がそれぞれ接遇研修・遊具の点検講習会・防火管理者講習・刈払い機講習・伐木等特別教育講習を受講。	5	
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)	5	収支状況は良好で、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。節電対策を行い、コストを削減した。利用料金収入は前年度より5%以上増加した。	3	利用者の要望に積極的に対応す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	15		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な状態が保持されているか。(修繕を含む。)	12(5~7)	8	法定点検・定期点検を遺漏なく行った。また、修繕計画を作成し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剪定を行っている。	7	年度計画が作成され、適切に実施した。
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)	4	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。防火管理者に選定されている職員以外も防火管理者講習を受講し、安全を確保した。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っている。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)	4	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。また展示室の剥製のほこりを定期的にはらい、美観を維持した。	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。剥製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)	3	管理簿と全て現地の物品が一致しており、適正に管理している。	3	
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)	3	提出に関する法令、条例、規則等を遵守し、必要な点検、報告、手続き等適切に行った。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。	3	
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を策定し運用、個人情報ハンドブックを整備している。	2	
小計			32	27		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)	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。	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		2	
小計			6	5		5	

(様式2)

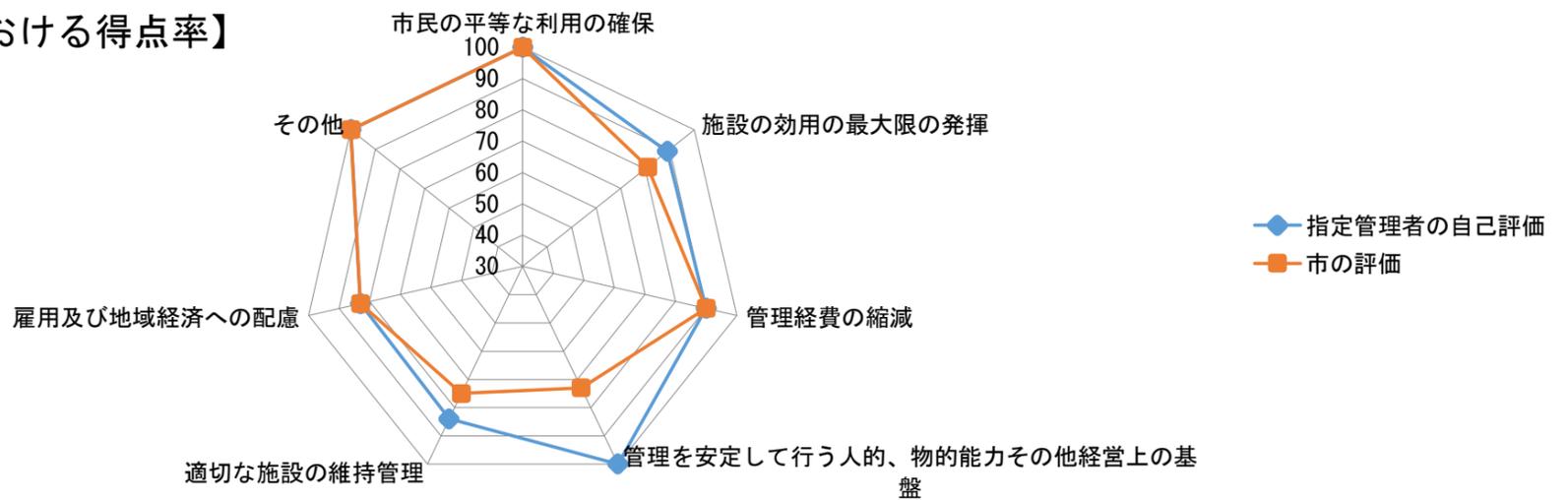
VII その他						
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日、情報発信回数）を達成しているか。	2(1)	2	開館日、情報発信回数共に目標値の100%以上達成できた。	2
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数、貸館稼働率）を達成しているか。	2(1)	2	施設利用者数、貸館稼働率共に目標値の100%以上で達成できた。	2
26	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市に協力して積極的な管理運営を行った。また、地域や関係団体との円滑な関係構築に努めた。	2
小計			6	6		6
合計点			100	90		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）	5,179	5,022	5,695	4,995	5,042	25,933
利用料金収入（千円）	301	254	248	244	257	1,304
利用者数（人）	8,058	5,028	748	5,150	5,500	27,237
二次評価（市の評価）	A	B <sup>+</sup>	A	B <sup>+</sup>	A	
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

- ・ 昨年作成した探鳥のしおりを活用して事業を行った。また、小学生でも楽しめるよう事業の対象年齢を広げた。
- ・ 害虫対策や倉庫扉の修繕、外入口チェーン留め具変更等、管理する上での作業効率を良くし、管理人が事務所に不在の時間を減らした。
- ・ 剥製の埃とりや、展示ケースの地震対策を行った。

【各評価区分における得点率】



(様式2)

【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	90	【総合評価（評価できる点等）】 ・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。 ・昨年度作成した野鳥のしおりを来館者へ配布し、五百淵公園の利用も促した。 ・施設内、敷地内の清掃を行い美化に努めている。今年度は害虫対策も行った。 ・収入確保に努力し、貸館の利用件数が増加、利用料金も5%以上増加した。 ・五百淵公園の野鳥情報等を掲示した。毎日確認できた鳥を記入している。 ・野鳥講座の対象を中学生以上から小学生以上に変更し、誰にでも分かりやすく楽しめる事業開催を行った。 ・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。 ・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。
		【改善のための行動計画への対応状況】 ・劣化した壁や天井は、修繕リストや計画を作成し修繕を行った。 ・野鳥の森学習館裏の園路の舗装については今年度市へ営繕要求を行った。劣化が進まないよう、巡回の際に毎回確認をした。

【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）】 ・地域団体や関連施設との円滑な連携等に努めている。
		【改善のための行動計画への対応状況】 ・SNS等を用いた広報など、既存手法以外の新たなPR方法を検討してほしい。 ・利用者アンケートを参考とした自主事業の更なる充実等により、サービス向上に取り組んでほしい。

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価 (一次評価)	・修繕リストを作成し、計画的に修繕を行った。危険箇所は速やかに立入禁止措置をし、市に報告した。 ・コロナウイルス感染症拡大の時期を含むが、独自に作成した新型コロナウイルスガイドラインを運用し、安心安全に施設管理を行った。事業は、換気や定員等の見直しで工夫してコロナ渦でも市と協議しながら取り組んだ。 ・施設管理にあたり、接客研修・防火管理者講習・刈払い機講習を受講し、日常業務に活かした。 ・日本野鳥の会郡山支部を協力し、毎年事業を開催した。適宜意見交換の場を設け管理の施設にあたった。 ・剥製の受け入れを行い、展示した。	・駐車場拡大希望の意見が多かったが、指定管理者では対応できず、乗り合わせていただくよう説明するのみの対応となった。
市による評価 (二次評価)	・地域の団体や日本野鳥の会との連携が取れており、公園事業への参加者増や自然環境の保全が図られた。 ・野鳥観察を楽しむ場・学習することができる場として、自然との共生等の環境保全の理念の普及に寄与した。	・利用者アンケートを踏まえた施設管理に取り組み、SNS等を用いた広報や自主事業の更なる充実等により、利用者の増加に努めてほしい。