

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		

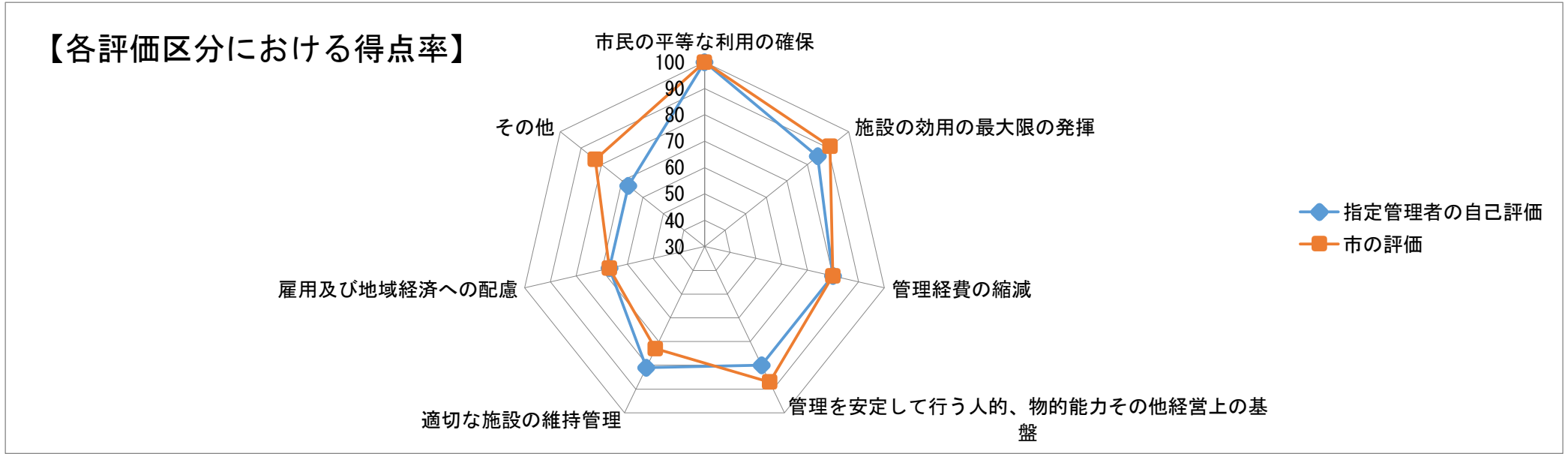
評価項目		評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ 市民の平等な利用の確保								
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等）	2 (1)	2	事業において抽選方式を取り入れ平等な利用を確保している。	2		
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2 (1)	2	危機管理マニュアルにより訓練等を実施し、事故、災害時等の対応が出来る体制を整備している。	2		
小計			4	4		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		事業の見直しによりキッズデーやキッズウィークを拡大し、収入の確保を実現した。
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。	10 (6)	9	小中学校の夏・春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の事業を実施した。	10		
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	SNS等での周知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、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		
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：施設間の回避・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等）	4 (3)	3		4	近隣商業施設と相互に利用者に割引券を配布する等、積極的に連携を図った。	
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)	2		2		
小計			33	28		30		
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、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	様々な取組により利用料金収入が増加した。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		
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)	3		3		予算額を上回る収入を確保した。
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	事業の見直し等により利用料金が予算額を上回った。	5		
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、相談等を適切にしているか。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	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	12		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。）	10 (6)	8	法定点検はもとより、日常点検を実施し修繕個所等の早期発見・早期修繕に努めている。	6	法定点検を遅滞なく行っているが、指摘事項に対する改善策について所管課と連携が図れなかった。	
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。	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に適切に管理している。	2		
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		
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		19		
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（利用日数、情報発信回数）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（入場者数）を達成しているか。	2(1)	1		2	設定した目標値（入場者数1,147,800人）を達成している。
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		5	
合 計 点			100	81		83	

実 績						
	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）	189,914	181,245	180,634	180,925	180,135	912,853
利用料金収入（千円）	100,490	58,783	73,055	107,683	122,950	462,961
利用者数（人）	1,375,249	606,567	720,720	1,020,561	1,250,599	1,375,814
二次評価（市の評価）	B＋	B＋	B＋	A	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。	ドリームランドのグランドオープンに合わせて、郡山市制施行100周年及び郡山カルチャーパーク35周年を記念したイベントを実施した。	

サ ー ビ ス 向 上 対 策
・GW及びお盆並びにドリームランドのグランドオープンの際に、キッチンカーを導入し利用者の選択肢を広げた。 ・屋内子どもの遊び場利用者に様々な遊びのを提供するイベントを毎月行った。



【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	81	【総合評価（評価できる点等）】 ・夏・春休み期間の平日にドリームランドのフリーパス券の販売や営業時間の延長を行った。 ・GW及びお盆期間並びにドリームランドのグランドオープンの利用者が多数見込まれる期間に、キッチンカーを導入し、レストランの混雑緩和や利用者の選択肢を増やした。 【改善のための行動計画への対応状況】 ・ドリームランドの各遊具のスタッフへ事故防止の講習会等を実施した。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	【総合評価（評価できる点等）】 本市のベビーファースト運動を熟知し、キッズデーやキッズウィークを拡大しサービス向上に務め、且つ利用料金収入の確保に繋げることができた。また、無料券においては、こおりやま広域圏内に配布し連携中枢都市圏の形成に寄与した。 【改善のための行動計画への対応状況】 施設改修の要望について、前年度から仕様を変更する等創意工夫を持って提案している。

(様式2)

【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)	・新型コロナウイルス感染症の防止や福島県沖地震等への対応を主管課と連絡を密に取り利用者の安全・安心を確保した。 ・ドリームランドの無料利用券付チラシの作成・配布等、郡山市及び広域圏の小中学生等の利用促進や利用料金収入の増加に努めた。 ・レストランのメニューの見直しや食材ロスの減少に努め、公益目的事業への繰入金の増額に努めた。	・職員等の接遇・態度に対する苦情が見受けられた。
市による評価 (二次評価)	新型コロナウイルス感染症の拡大により利用料金収入が著しく低下したが、5類に移行した後は、キッズデーやキッズウィークを拡大しこおりやま広域圏を対象に無料券を配布する等、積極的に利用者サービスの向上を図り、利用料金収入において予算を大きく上回る結果となった。なお、この取組みは本市のベビーファースト運動及び連携中枢都市宣言の理念と合致している。	大型遊戯施設を含む設備の保守管理においては、専門的な知識を持って保守業者と連携し、様々な改修方法の提案や現場でのやり取り等を行ってほしい。