

# 令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

## ●施設概要

施設名	古河市ネーブルパーク	施設所管課	都市計画課		
指定管理者名	一般財団法人古河市地域振興公社	指定期間 (評価実施年)	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日
			(指定期間 5年 のうち 4年目)		
施設設置目的	市民が自然に親しみ、心の安らぎの場とするために設置する。				
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャビン、バーベキュー広場、研修センター「平成館」等有料施設の管理運営</li> <li>・蕎麦屋、パン屋などの飲食営業</li> <li>・さくらまつり、菊まつり等のイベント会場の貸出、管理運営</li> </ul>				

## ●実績報告

開館・開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
365	175,300		21	158,635,015	215,040,710	223,571,301	△8,530,591	

## ●管理運営状況

項目	評価基準(評価の観点)	評価内容				
		自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント	
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	A	古河総合公園やふるさとの森、中央運動公園温水プール、斎場、ファミリーサポートセンターなど他の指定管理施設同様に、条例・仕様書等の規定を遵守し、設置目的に沿った管理運営を行ってまいりました。財政面でも健全であります。	A	団体としては、評議員会・理事会にて予算・決算等を審査しており、団体としての財務状況は健全である。また、市の条例における施設の設置目的や役割を理解し、遵守しながら管理を実施している。
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている  ・利用時間・開館日は協定書を遵守している  ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である  ・予約方法・受付方法は的確である	A	①利用時間・開館日は条例・協定書を遵守し、その変更がある場合は、市の承認を得て実施しております。その周知については、公式ホームページ・パンフレットなどで周知しております。  ②利用者からの問い合わせ、苦情等があった場合は、迅速かつ親切丁寧な対応を心がけ、適切にご案内、記録を行っています。また重大な事項には、関係部署への相談、報告を行いました。	A	利用時間や開館日については、協定書、条例を遵守しながら公平性を確保して運営が来ている。予約方法や受付方法も創意工夫しながら適切に実施されている。
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている  ・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている  ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている  ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている  ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている	A	③利用者満足度調査や園内施設で実施したアンケート、来園者への声掛けなどによって様々な意見の収集に努めました。	A	苦情、要望については、市に報告しながら迅速な対応が来ている。また、利用者のアンケートを実施して利用者の声を把握しながら市と協議をして改善できる事は改善している。
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である  ・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている  ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている  ・情報公開規程が策定されている	A	④個人情報保護に関してはマニュアル、規程に従って行動するよう徹底してまいりました。また、「情報公開実施規程」を制定運用しております。	A	情報管理については、マニュアルを作成して規程に従って管理が実施されている。
	利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている  ・日常的に必要な安全点検を行っている  ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている  ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている  ・最低年1回の避難訓練を実施している	S	⑤来園者安全確保のために、日常的に園内巡回を行いました。発見された危険箇所については、状況に応じた処置(使用停止、通行止、応急処置等)を迅速に行い、その後必要な修繕を行ってきました。  ⑥コロナウイルス感染防止のため1日2回の園内巡視により三密防止の呼びかけ及び園内放送による注意喚起を行いました。また、各施設に感染防止対策を行いました。	S	利用者の安全確保として新型コロナウイルスによる感染予防に関する周知を国、県、市のマニュアルを参考に実施し、利用者の安全確保を実施した。また、通常時における安全確保としては、園内巡視を1日2回程度、実施したり施設点検、遊具点検を実施し、安全を確保できた。特に新型コロナウイルス感染予防を重視した利用者の安全確保については、市と連携を図りながら適正な対応を行った。
	危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている  ・危機管理マニュアルが策定、更新されている  ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている  ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている	S	⑦「緊急時の連絡先」「事故・災害発生時対応マニュアル」「感染症に対する危機対策マニュアル」等が策定されています。  ⑧コロナ発生時に対応できるよう準備態勢を整え報告書を整備するなどコロナ対応マニュアルを制定しました。	A	危機管理体制については、マニュアルが策定されているのを遵守し、危機管理に関する訓練や研修も実施できている。また、新型コロナウイルス対応マニュアルを制定し、危機管理体制を強化されている。

				⑨消防用設備や非常用設備、避難経路の確保など緊急時に不備がないよう管理を行いました。また、年2回、避難訓練、避難誘導訓練を実施しました。		
3. 管理運営体制	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている 人件費の設定は適切である ・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している	A	① ① ② ③	A	人員体制については、適正な配置と思われる。人件費についての設定については、指定管理者全体の人員費を踏まえて市の人員費担当課(職員課)や財政課等の関係各課との調整を行い、精査した。
	人材育成	職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている ・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている	A	③	A	指定管理者内職員が資格を取ったり、各種研修等に参加して人材育成に努めた。利用者に対しても接遇に気を払い対応出来ている。今後、樹木管理や植栽管理に特化した職員の育成も必要となる。
	施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である ・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している	S	④ ⑤	S	施設の安全管理のため、軽微な修繕を71修繕実施し、維持管理に努めることが出来たし今後の修繕計画についても市に計画書を提示し、市と協議を実施して計画的な維持管理が出来ている。
	業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である ・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している	A	⑥ ⑦	A	業務委託については、古河市の契約規則を準用して適切な業者選定が行われている。成果確認についても市条例等を遵守して実施出来ている。
4. 施設の効果的活用	広報・PR	利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である 魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている ・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している ・利用促進の取り組みの成果を把握している	A	① ②	A	施設独自のホームページを開設して利用促進に努めている。また、市広報誌の活用についても市と連携を図り広報・PR活動を行った。
	施設の活用	施設の利用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。 ・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる	A	③	A	施設の特性を生かした自主事業を実施して施設の有効活用を図れた。
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費削減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている	S	① ②	A	経費削減、収支バランスについては、コスト削減しながら実施されている。

【評価基準】

SS	優良:仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良:仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通:仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分:仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備:仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	<p>1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。</p> <p>本年度の施設管理状況ですが、コロナ禍の中で来園者数と共に各施設の利用は大きく下がり利用料金収入も大幅な減額となりましたが、極力無駄な出費を抑え経費削減に努めました。安心安全な公園づくりにつきましては、園内及び遊具の巡回点検を適宜実施し、早期に危険箇所を発見し対処を行ったほか、コロナ発生時の対応マニュアルを整備し、県・市からのコロナ感染対策指示に従い、施設の利用制限や休館などの措置を速やかに実施しました。また、園内巡回・園内放送による三密防止の注意喚起など適時に行い、各施設への消毒液の設置、手洗いの注意喚起など案内表示を行いました。パーベキュー広場では、密になっていた10人テーブルの配置換えを行い間隔を広げるなどの対策を行い、蕎麦屋でも電解水生成装置を新たに設置し、調理器具や食材の殺菌など飲食施設の衛生管理の強化、席数を減らすなど利用者にとって安心安全な環境づくりに努めました。平成館では、研修団体への三密防止のための注意喚起を行い、レストランでも感染症対策、食中毒発生防止のための手洗いや消毒案内を掲示しました。また、調理者の手洗い等の徹底、衛生点検管理表を使用した定期確認を行いました。また、平成館でも各種宿泊パックを実施しましたが、利用制限・休館により、大幅な利用減となってしまいました。古河市等が行うイベントにつきましては、各イベントが中止になる中、菊まつりを縮小し菊展示会として開催されたイベントに積極的に協力しました。</p> <p>令和2年度につきましては、コロナ禍による多くの課題について古河市からのご指導を仰ぎながら対処を行ってまいりました。他に施設の経年劣化などの課題も踏まえながら、長年にわたるネーブルパークの管理運営で蓄積されたノウハウや経験をフルに活用するとともに古河市と密に協議しながら、より一層の施設運営の向上に努めてまいりたいと考えております。</p>
-------	--

所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	<p>本年度については、新型コロナウイルス感染予防対策を重点的に行い、国や県の感染状況や施策に併せて、適宜、市と連携を図りながら公園内施設の一部を利用制限したり、園内の消毒を徹底したり、職員による1日2回以上の園内巡視、園内放送を実施し、利用者の安全対策を徹底して行った。また、新型コロナウイルスに関するマニュアルや危機管理体制を確立させたりして利用者の安心安全な利用を行った。新型コロナウイルス対策以外における通常の管理運営や維持管理においても例年どおり実施出来ていた。今後の課題として、通常の貸し出しを実施した場合において、公園の特性を生かした活用や施設の稼働率を上げるための検証をして稼働率を上げていくことが必要と思われる。</p> <p>総括的な評価としては、市からの要請等において、例年以上に迅速かつ的確な対応を実施し、施設の維持管理が実施出来ていた。</p>
-----	--	---