

# 令和元年度 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    | 古河市三和ふるさとの森   | 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<br>(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 3 年目)       |
| 施設設置目的 | ふるさとの森公園整備事業(県単補助)のコンセプトは「平地林の保全と活用」であり、自然環境を保持し、そのコンセプトを継承しつつ発展させ、利用者に安らぎと満足を与える公園として設置する。 |                 |                 |     |                 |
| 主な実施事業 | 園内緑地植栽管理・施設、遊具等維持管理・有料施設貸出、行為許可運営管理   |                 |                 |     |                 |

## ●実績報告

| 開館・<br>開園日数 | 利用人数<br>(人) | 利用団体数<br>(団体) | 減免数<br>(件) | 指定管理料<br>(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) |    |
| 366         | 20,143      |               | 4          | 15,977,000   | 16,346,413 | 18,317,979 | -1,971,566 |    |

## ●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         | ネーブルパークや古河総合公園、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、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<br>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<br><br>・利用時間・開館日は協定書を遵守している<br>・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である<br>・予約方法・受付方法は的確である  | A         | ①利用時間・開館日は協定書を遵守しております。また、利用案内をより見やすいものに変更しました。  | A       | 利用時間や閉館日については、協定書、条例を遵守しながら公平性を確保して運営が出来ている。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<br>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<br><br>・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている<br>・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている<br>・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている<br>・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         | ②利用者からの問い合わせ、苦情等があった場合は迅速でかつ親切丁寧な対応を心がけてきました。<br><br>③利用者アンケートを実施し、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出来ている。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。特にトイレの利便性の向上について、利用者からご意見、要望があったが、指定管理者が簡易トイレを設置して利便性の向上に努めた。 |
|              | 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<br>情報公開への対応は的確である<br><br>・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<br>・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<br>・情報公開規程が策定されている         | A         | ④情報管理や危機管理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<br><br>・日常的に必要な安全点検を行っている<br>・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている<br>・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<br>・最低年1回の避難訓練を実施している | A         | ⑤利用者の安全確保のために、日常的に園内巡回を行いました。巡回などによって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)を迅速に行いました。<br><br>⑥「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。 | A       | 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。                 |
|              | 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<br><br>・危機管理マニュアルが策定、更新されている<br>・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<br>・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている  | A         | ⑦三和交番との協議により、パトカーによる巡回を多くして頂きました。第二駐車場に監視カメラを設置しました。   | 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。  |
|              |             |   |           |  |         |  |

|             |   |  |   |  |   |   |
|-------------|---|--|---|--|---|---|
| 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<br>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<br>人件費の設定は適切である   | A | ①万全な施設運営を遂行するため、職員、契約職員、委託業務員を効率的に配置しています。<br>②労働基準法等関連法令を遵守した人事管理を行っています。<br>③e-ラーニングによる研修や専門家を招聘した救命救急講習、交通安全講習などを受講しました。<br>④毎日の清掃や巡回による確認や、保守点検を実施し、施設の維持管理に努めました。<br>⑤業者の選定については古河市財務規則を準用するなどし、適切に選定しています。専門性の高い業務等は、事前に市の承認を受けてから再委託を行うとともに、業務の成果確認については、実地による現状把握のほか、各種報告書等の提出を受け、成果確認を行っています。 | 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件費を踏まえて市の人件費担当課(職員課)や財政課等の関係各課との調整を行い、精査した。<br><br>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。<br><br>園内の環境を良くするため、指定管理者職員が直営で花壇や駐輪場を設置するなど創意工夫をしながら維持管理が実施されている。<br><br>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。 |
|             |   | ・業務遂行のための適切な職員体制がとられている<br>・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<br>・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   |   |  |   |   |
|             | 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   | A |  | ・職員の育成、資質向上のための研修を実施している<br>・職員の技術向上のための研修を実施している<br>・利用者に対して気持ちの良い対応をしている  |   |
|             | 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  | A |  | ・施設を清潔で衛生的に保っている。<br>・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している<br>・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<br>・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している<br>・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している |   |
| 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<br>再委託業務の成果確認の方法は適切である                             | A  |   | A  |   |   |
|             | ・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<br>・再委託業務の成果確認を実施している |  |   |  |   |   |
| 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<br>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  | A | ①市広報誌、出版社等が発行する旅行雑誌やタウン誌等情報提供し、PRに努めました。<br>②独自のHPを新たに開設し、PRに努めました。<br>③企画事業として、前年度に行った「犬の飼い方・しつけ教室」の回数を増やして行い、公園内のマナーアップやPRにも繋がりました。  | 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、市ホームページを利用して「公園日和」というコーナーを設けて連載することにより公園情報を発信したり、充実した広報・PR活動が出来た。<br><br>施設の特性を生かした自主事業を実施して施設をの有効活用を図れた。   |
|             | 施設の活用   | 施設の活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。  |   |  |   |   |
| 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<br>設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である  | A | ふるさとの森に関わる会計は、他施設などの会計と区分して行っております。<br><br>利用料収入のうち、パーベキュー利用料とパーベキュー用炭は当初見込みを達成しました。また修繕費については当初予定されていた50万円を超える67万7,545円を執行しました。   | A   | 収支差額が△1,971,566円となり、収支バランスを調整すべきである。経費削減については、節減している。   |
|             |   | ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない<br>・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない)<br>・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している<br>・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<br>・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている |   |  |   |   |

#### 【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 | 本年度については、市との協議を踏まえ、危険な高木・枯木伐採、駐輪場設置、監視カメラ設置、パーベキュー広場トイレの設置、ベンチ補修・塗装、芝生広場・池周辺の擬木塗装、園内階段補修、芝生広場地盤沈下補修、障害者トイレサッシ・鏡・便座交換・クリーナー設置等、積極的に老朽化部分の改修を行い、美化及び安全性の確保に努めました。トイレの設置については、アンケート調査で最も多かった、パーベキュー広場からトイレが遠いとの声を受け、パーベキュー広場にトイレを2台設置しました。しかしながら、まだ一部であり、今後は計画的に来園者が安心して遊んで頂けるよう修繕等を進めていきたいと考えております。また、パーベキュー広場トイレ周辺の整備が必要となり、次年度の課題となります。<br><br>有料施設の利用については、ホームページ、市広報誌、タウン誌等、積極的な宣伝やネーブルパークとの連携により、平成30年度に対し、パーベキュー利用・売上を伸ばしました。 |
| 所管課   | 利用者のアンケートについては、概ね満足度が高かったと思われる。アンケートにおいて利用者からトイレの利便性の向上についてのご意見・ご要望があったが、指定管理者により簡易トイレを設置するなど施設の利便性の向上が図られた。また、指定管理者職員が園内の環境向上のため、直営にて花壇を設置したり、駐輪場を設置したりして環境改善に努めた。指定管理制度を導入したことにより、行き届いた細やかな管理が出来たようになったと思われる。今後、当公園に隣接して工業団地が開発され、更なる利用者が増加するよう公園のPRや誘導案内看板を工夫する等の努力を期待したい。   |