

# 令和4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	サンワ設計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)	令和4年 4月 1日	～	令和9年 3月 31日
			(指定期間 5年 のうち 1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、パン屋などの飲食提供業務</li> <li>・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	298,500		51	190,154,000	283,540,933	280,711,202	2,829,731	昨年度までのコロナ禍が落ち着き、利用料・売上合計が回復しました。

## ●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	公園施設、運動施設、子育て施設等、他の指定管理施設同様に条例・仕様書等の規程を遵守し、設置目的に沿った運営を行っております。財政面では、物価上昇による影響もありましたが、引き続き安定した運営が出来る状態を維持しております。	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				
・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	利用時間・開館日は条例・協定書を基本とし、利用者サービスに繋がる変更がある場合は、市の承認を得て実施しております。その周知については、公式ホームページなどで周知しております。	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。
	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	①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、適切なご案内、記録を行いました。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。 ②利用者満足度調査や各施設で実施したアンケート、来園者とのコミュニケーション等によって様々な意見の収集を行い施設改善に反映しました。	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。
	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	個人情報保護に関してはマニュアル、規程に従い行動するよう徹底しております。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	来園者安全確保のために、日常巡回を行いました。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いました。	A	日常的な点検は行っている。避難訓練も年1回は実施している。事故防止のための対策についても市と連携を図りながら実施している。
	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	「コロナ感染防止マニュアル」や「事故災害発生マニュアル」等を作成し、職員に周知徹底しております。消防設備や非常用設備、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。	A	危機管理体制については、市の危機管理体制を参考にし、職員の行動や職員の連絡体制も含めて適切な体制がとられている。

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 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	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。また、施設の管理運営に必要な資格(防火管理者、食品衛生責任者、危険物取扱者等)を有するものを適正に配置しています。 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。	A	人員体制については、適正な配置であり、専門的な知識をもった職員が配置されている。また、人件費についても、市給与担当課と連携を図り精査し、適正である。
		・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				
	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	コロナ禍による研修会の中止もありましたが、専門家を招聘した交通安全講習などを受講しました。また、業務上必要とされる労働安全衛生法に定められた特別教育、安全衛生教育等を外部教育機関で受講しました。	A	指定管理者内職員が資格を取得したり、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。
		・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				
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	S	① 日常清掃のほか、定期清掃を行い、施設を清潔で衛生的に管理しています。またコロナ対策のため施設入口への消毒剤の設置、利用後の清掃など衛生管理を徹底しました。 ② 各種設備の定期点検や法定点検をはじめとした各種保守点検を実施しました。 ③ 修繕が必要な箇所については計画的な修繕を実施し、緊急に修繕が必要な箇所については、迅速に行動し対応してきました。	A	施設の安全管理のため、軽微な修繕を実施し、維持管理に努めることが出来た。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。	
	・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					
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	A	業者の選定については古河市契約規則を準用するなどし、適切に選定しています。また、業務の成果確認については、実地による現状把握のほか、報告および各種報告書等の提出を受け、成果確認を行っています。	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。	
	・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					
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	A	① ホームページやツイッターを活用した情報発信を行いました。 ② 大手出版社等の旅行雑誌やタウン誌、地元ケーブルテレビ、市PR番組へ協力し、情報発信を行いました。	A	新しい媒体を利用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。
		・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				
	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。	A	主管として、さくらまつりを開催したほか、イベント団体の会議、菊まつりイベントに参加協力しました。	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。
		・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				
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	A	① ネーブルパークに関わる会計は、他施設会計と区分して行っております。 ② 事業収入は昨年までのコロナ禍及び物価上昇を念頭に無理なく実現可能な経費削減を実施しました。修繕費についても、市と協議しながら適切に執行しました。	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。利用料収入においても指定管理者の努力により、収入増となり、収支バランスについては、適正に執行された。
		・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				

#### 【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>本年度の施設管理状況ですが、昨年度までのコロナ禍が落ち着き、来園者数と共に各施設の利用に回復傾向が見え始め、事業収入も回復傾向となりましたが、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いました。また、園内巡回・園内放送を行うほか、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。平成館でも研修団体への三密防止のための注意喚起を行い、軽食施設での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。利用促進につきましては、利用者との直接接点が多く、開催出来なかったポニー牧場のポニークラブ、ネーブルの会等を再開しました。また、平成館でも各種宿泊パックを実施し、利用制限・休館のあった昨年度と比較すると回復の兆しが見えました。古河市等が行うイベントに積極的に協力をし、古河さくらまつりにおいては、実行委員会の主管として参加いたしました。</p> <p>令和4年度につきましては、前述の通り、これまでのコロナ禍に落ち着きが見られ、回復の兆しが見える中での管理運営となりました。とはいえ、まだまだ厳しい利用状況の中で施設の経年劣化などの課題を踏まえながら、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・連携しながら、より一層の施設運営の向上ならびに集客と収入増に努めてまいりたいと考えております。</p>
所管課	<p>利用者アンケートについては、概ね利用者は満足しているという内容の結果である。アンケート結果を踏まえて、今後の施設を活用した利用促進事業や自主事業の計画案を市に提案したり、施設修繕計画を市に提案したりといった提案書を提出し、施設の有効活用に取り組んでいた。指定管理者制度を導入していることで、園内巡視等を実施したり利用者の安心安全な環境づくりが強化されている。</p>

【施設所管課チェックシート】

●業務報告書【毎月終了後 10 日以内に施設所管課に提出】

業務報告書	年月	R4年 4月 業務分	5月 業務分	6月 業務分	7月 業務分	8月 業務分	9月 業務分	10月 業務分	11月 業務分	12月 業務分	R5年 1月 業務分	2月 業務分	3月 業務分	
	提出	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	指導等	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無

●実地調査【半期に1度(年2回以上)・随時】

実地調査	時期	実施年月日	内容	所管課調査職員	所管課所見	改善指導等
	上期	令和4年 9月 20日	業務遂行状況 サービスの質 収支・経理状況	補佐:島崎 尚也 主幹:須藤 真清	協定書、条例等を遵守しながら業務が遂行されている。	特になし
	下期	令和5年 3月 22日	業務遂行状況 サービスの質 収支・経理状況	補佐:島崎 尚也 主幹:須藤 真清	協定書、条例等を遵守しながら業務が遂行されている。	特になし

●事業報告書【年1回(毎事業年度終了後 60 日以内に施設所管課に提出)】

提出日	改善指導等
令和5年5月 22日	特になし。令和4年度から5ヶ年の指定管理を引き続き受託することとなったため、今後、更に利用促進事業や自主事業を実施して利用者の増を図るよう努めてほしい。

●アンケート実施報告書【年1回以上】

提出日	実施概要
令和5年 1月 31日	実施期間: 令和4年 8月 1日～令和4年11月30日 調査方法: 所定の場所に設置したアンケート用紙に来園者ご本人が直接アンケート用紙に記入する方法で実施した。 調査対象: サンワ設計ネーブルパーク利用者 調査結果: 別紙「利用者アンケート実施報告書」

●安全管理報告【随時】

報告日	内容・対応
令和4年 12月 10日	平成館利用者が夜間に園内を散歩中に池(当時、池に水なし)に落下して左足を骨折。 ネーブルパーク管理者が119番通報をして救急搬送 その後、指定管理者にて見舞い及び怪我の経過について随時、本人に確認