

# 令和6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)	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3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、平成館レストランなどの飲食提供業務</li> <li>・菊まつり等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	303,700	-	10,656	202,165,000	323,841,092	305,201,226	18,639,866	減免件数は公衆浴場人数を含むため 昨年より大幅に増加

## ●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	A	評議員会・理事会にて予算・決算等を審査しており、団体としての財政状況は健全である。他の管理者施設と同様に条例における設置目的や役割を理解し、事業運営をしている。		
	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	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、市の承認及び報告を得て実施している。その変更については、公式ホームページなどで周知している。また、ネット予約の導入も行った。	A	仕様書、協定書、条例を遵守しながら公平性を確保して運営している。
	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	A	・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、記録を行った。また重大な事項には、関係部署への相談、報告を行った。 ・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た。	A	問い合わせや苦情には迅速かつ丁寧な対応を行うとともに、市への報告も迅速である。利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、要望を把握したうえで、可能なものは迅速に対応しており、利用者もおおむね満足している。
	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	A	・個人情報保護に関してマニュアル、規程に従い行動するよう徹底している。また、「情報公開実施規程」を制定、運用している。	A	各種マニュアル等を策定し、適切に管理している。
	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	A	A	・来園者安全確保のために、日常巡回、日常点検を行った。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た。また、防犯カメラを活用した防犯対策も行っている。 ・施設にあった緊急時のマニュアルを作成し、マニュアルに沿った消火訓練、避難訓練を行った。	A	
	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	A	A	・「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」、「コロナ対応マニュアル」が策定されている。 ・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った。	A	
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	A	・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る。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	A	運営に必要な資格、専門的な知識を持った職員を確保し、適切に配置している。

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務遂行のための適切な職員体制がとられている</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>物取扱者等)を有する者を適正に配置している。</li> <li>・労働基準法等関連法令を遵守した人事管理を行っている。</li> </ul>		
制	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家を招聘したクレーム対応研修や副市長によるビジネスモデルキャンパス研修等を受講した。また遊具点検講習や公園管理講習、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た。</li> <li>・利用者満足度調査においても接遇に対して高い満足度をいただいている。</li> </ul>	A	計画的に研修を実施し、職員の資質及び技術向上に努めている。また、利用者アンケートにおいても、スタッフの対応について高評価をいただいている。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の育成、資質向上のための研修を実施している</li> <li>・職員の技術向上のための研修を実施している</li> <li>・利用者に対して気持ちの良い対応をしている</li> </ul>				
	施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の機能維持、物品管理の方策は適切である</li> <li>・施設を清潔で衛生的に保っている。</li> <li>・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している</li> <li>・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</li> <li>・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している</li> <li>・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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る。また感染症対策のため引き続き施設入口への消毒剤の設置、利用後の清掃・消毒など衛生管理を徹底した。</li> <li>・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、施設の機能維持に努め、市にも報告した。また、樹木の病害虫対策について適切な対処をした。</li> <li>・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た。</li> <li>・備品台帳を作成し、適切に備品管理を行った。</li> </ul>	A	施設の安全管理のため、必要な修繕を実施し、維持管理に努めている。利用者アンケートにおいても、施設が清潔に管理されており満足している旨の声が多数寄せられている。
4. 施設の効果的活用	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	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切に選定している。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る。</li> </ul>	A	業務委託については、市へ事前承認を受けたうえ、市契約規則ほか関係法令を準用し実施した。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>再委託業務の成果確認の方法は適切である</li> <li>・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</li> <li>・再委託業務の成果確認を実施している</li> </ul>				
	広報・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>・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</li> <li>・利用促進の取り組みの成果を把握している</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやSNSを活用した施設PR・イベント・営業変更・園内修繕等の情報発信を行った。</li> <li>・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、情報発信を行った。</li> <li>・HPやSNSからのお問い合わせ、各種イベントや施設利用者のアンケート意見などのフィードバックに努めた。また、貸農園の利用者などSNSの宣伝から予約・利用に繋がった。</li> <li>・ネット予約を導入し、利用者増に繋がった。</li> </ul>	A	市広報のほか、SNS、雑誌や広告媒体等、多種多様なPRを実施し、利用促進を行った。アウトドアサイトによるネット予約も開始し、多様なPRに努めている。
施設の活用	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。また、公園朝市を開催し、新たな利用者層発掘に努めた。</li> </ul>	A	公園の魅力や特性を生かした利用促進事業や自主事業を実施し、利用促進に取り組んだ。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>				
5. 効率性	経費削減・収支バランス	<ul style="list-style-type: none"> <li>経費節減の方策は、無理がなく実現可能なものである</li> <li>設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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いる。</li> <li>・事業収入は前年度より増収となった。昨年同様カシノガキクイムシ被害により伐採費用がかさんだが、経費削減や業務の見直しなどを行った。</li> <li>・什器備品の修繕費相当分を含め、計画的に修繕を行い、適切に執行した。</li> </ul>	A	事業収入は前年度を上回っている。委託料も増えており、適正な施設管理を行った。施設の修繕については計画的に行い、利用者の満足度向上に努めた。人件費については差異が大きいため、次年度の予算書を見直すなど、再度検討されたい。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金收入は当初見込みと乖離していない</li> <li>・修繕費は適切に執行されている(過剰な剩余金はない)</li> <li>・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している</li> <li>・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</li> <li>・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている</li> </ul>				

#### 【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、優れた成果があつたもの 【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

<b>指定管理者</b> 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>ネーブルパーク、総合公園、ふるさとの森を長年管理している経験を元に、病害虫の防除・駆除、修繕、事件事故、イベントなどの情報共有、相互協力を行ってきた。今後も三公園を管理している経験を活かし、公園を管理していくと考えている。</p> <p>本年度の施設維持管理状況については、猛暑の影響もあり屋外施設の利用が減少傾向となつたが、一方でネット予約の導入効果もあり、キャンプサイトや平成館の利用が増加傾向となつた。</p> <p>安全安心な公園づくりについては、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した。またネーブルパーク内で初めてクビアカツヤカミキリの被害が確認されたため、公方公園で培ったノウハウを生かし、適切な防除に努めた。近隣からの飛来が懸念されるため、引き続き注視していく。</p> <p>利用促進については、パン屋、そば屋での新商品や季節限定メニューの導入を積極的に行つた。また平成館で新たに始まった日帰り入浴の利用者ニーズを把握し、対応とサービス向上に努めた。リニューアル施設であるラウンジ＆キオスクについては、地域商社事業商品の販売や陶器特売イベントを実施するなど利活用に努めた。新たに整備されたサウナと他の公園施設との連携も含め、引き続き施設の利用促進に努める。</p> <p>古河市等が行うイベントについては、菊まつりへのイベントに積極的に協力をを行い、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した。</p> <p>令和6年度は、物価高騰という厳しい経済環境の中での運営となつたが、限られた予算の中で効率的な経費管理に努めた。具体的には、調達方法の工夫、業務の効率化を図ることで、サービスの質を維持しつつ、安定した施設運営を実現した。施設の経年劣化などの課題も踏まえつつ、今後も利用者の皆様の満足度向上と持続可能な運営の両立を目指し、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、より良い施設運営に努めていく。</p> <p>令和7年度については整備したミント園を活用したイベントや、リニューアルされた施設について、SNSをより活用したプレゼント企画やサービスなどを行っていく。</p>
<b>所管課</b> 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>今年度より開始した日帰り入浴については、利用者のアンケートを毎日実施し、利用者ニーズを把握し、早急に改善できるものを実施した。また、施設のオンライン予約を開始したことにより、利用者の増加に繋がった。一部キャッシュレス決済を導入し、利用者の満足度も向上している。引き続き可能な施設はキャッシュレス決済を進めてほしい。</p> <p>毎年要望のあるペットの入園について、実地調査の中でも試験的に開始するよう依頼したが、実施されていない。広大な敷地を活用し、利用者ニーズに応えられるよう、早急に実施されたい。新施設のバレルサウナについては、他の施設利用とのセット料金を開始し、SNSのPRとともに少しずつ予約が増えつつある。引き続き、サウナ利用とのコラボレーションサービスやイベントなど検討し、利用者の満足度に努めてほしい。施設の種類が多岐にわたるので、それぞれの施設の利用者向上となるよう、今後もセットプランの企画を増やすなど、創意工夫をお願いする。</p> <p>平日は各施設の利用がかなり少ないので、ダイナミック・プライシングや特別プランを導入するなど検討し、利用者増に繋げてほしい。</p> <p>各施設は老朽化しているが、丁寧な管理を実施し、利用者アンケートでも高評価をいただいている。引き続き適切な管理運営をお願いしたい。</p>