# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

## Ⅰ　適切な管理運営の確保

### 1　施設の設置目的、基本方針等

施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。

| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|---|
| | A | ・会津若松市御薬園条例に定められた設置目的並びに関係法令等を十分に理解し、文化財施設の適正な管理運営に努めた。<br>・市民をはじめ観光客の快適かつ安全な利用を図るとともに、サービスの向上と公平な運営に努めた。<br>・施設利用において疑義が生じた場合には、速やかに市に対して条例及び協定書に基づく協議を行い適切な管理運営に努めた。<br>・指定管理者としての基本方針を社内で共有し、御薬園が公の施設であり市民の貴重な財産を管理しているという認識のもと、市民・観光客に親しまれる施設づくりを基本として業務遂行にあたった。<br>社員全体会・・社員・契約社員を対象に、必要に応じて、組織横断的な情報共有や懸案事項について協議している。<br>本部会議・・・理事長、常勤役員(専務・常務)、課長職以上の社員を対象に、毎月1回開催し、前月の事業実績や懸案事項等について報告、協議している。<br>・地方自治法に定める公の施設として特定の個人や団体に便宜を図ることのないよう、広報紙やホームページ等を活用しながら情報提供を行うなど、平等かつ公平な施設利用に努めた。 | ・施設の設置目的の理解度<br>・施設の設置目的の達成度<br>・基本方針の明文化<br>・基本方針の周知状況<br>・平等利用の確保 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 施設の設置目的を理解し、名勝庭園の保護及び保全を図るとともに、施設の特性を活かしたイベントを開催し、市民利用の喚起を行う等、施設の魅力づくりとサービスの向上に努めている。<br>施設運営の基本方針が共有され、本部会議や社員全体会などにより社内で周知がなされている。<br>また、広報紙やホームページ等による情報発信を行っており、御薬園が公の施設であることを認識し、平等な利用の確保に努めている。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

Ⅰ　適切な管理運営の確保

２　適切な管理の履行
開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。

| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|---|
| | A | ・条例の規定に基づいた供用時間を遵守した。<br>御薬園利用時間　8：30～17：00　（入場締め切り16：30）<br>・開園時間の延長や特別開園、臨時休園等については、あらかじめ市に対して協議並びに申請を行い、承認を得ながら実施しており、利用者の利便性の向上と利用拡大に努めた。また、利用者に向けては、ホームページや広報紙等の各種媒体や園内看板等を通して、周知に努めた。<br>市民無料招待開園<br>・ハスの開花にあわせた市民無料招待（7月9・10日）<br>・紅葉のつどい(11月3日)<br>夜間特別開園<br>・紅葉ライトアップ8日間（10月27日～30日・11月10日～13日）<br>・絵ろうそくまつり(2月9～10日)<br>臨時休園日（3月5～7日）<br>・園内破損木道の一部補修<br>・消防設備総合点検<br>・施設建物内一斉清掃<br>・施設管理上知り得た個人情報については、個人情報保護法並びに個人情報保護のガイドラインに基づき適切な管理を行った。<br>・指定管理者協定に基づき四半期毎の報告を行ったほか、適宜、所管課との情報の共有に努めた。 | ・供用時間、開館日の遵守<br>・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認<br>・個人情報の適切な管理<br>・適切な定期報告 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 開園時間、開館日については、条例を遵守しており、開園時間の延長や特別開園等を行う際には、事前に承認を得てから実施し、様々な広報媒体を用いて利用者への周知にも努めている。<br>利用者の個人情報については、協定書の規定に基づき、また、個人情報保護法の規定に準じ、適切に管理している。<br>定期報告については、協定書の規定に基づき、事業計画書及び事業報告書を提出するとともに、四半期ごとの進捗状況報告を適切に実施している。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

| Ⅰ　適切な管理運営の確保 | | | |
|---|---|---|---|
| ３　職員の状況<br>職員の勤務形態、人員体制は適切か。また、職員による利用者への接遇は良好か。 | | | |
| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
| | A | ・繁忙期・閑散期に応じた適正かつ柔軟な人員配置を実施するとともに、ローテーションによる勤務体制とした。<br>・季節ごとに想定される観覧者数を踏まえ、適正かつ柔軟な人員配置を行い、必要に応じ出勤時間変更による「早・遅番」体制をとりながら、極力超過勤務にならないよう努めた。<br>・庭園管理の補助など、必要に応じてシルバー人材センターの派遣により、人材確保に努めた。<br>・電話や接客対応の際は、懇切丁寧でわかりやすい接遇に努め、責任ある対応を心がけた。<br>・接客、接遇向上に関しては、ミーティングや個別指導も含めて、その都度周知徹底を図った。<br>・窓口、売店並びに呈茶等の配置職員の制服については、地場産品のPRも兼ね会津木綿の上着を着用した。 | ・計画に沿った人員配置、役割分担<br>・超過勤務の有無<br>・職員の接遇、服装 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 勤務体制については、事業計画や季節ごとに想定される入園者数に沿った、計画的かつ柔軟な人員配置や役割分担を行っており、時差勤務による超過勤務の抑制にも努めている。<br>社内での意識啓発など職員の接遇向上に努めており、また施設の雰囲気に合わせ、郷土色のある適切な服装で接客業務を行っている。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

## Ⅱ　利用者サービスの維持向上

### 1　利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

| 自己評価 | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|
| A | 【有料観覧者】<br>令和５年度　40,800人（対前年度比　6,869人増　120.2%）<br>令和４年度　33,931人<br>令和元年度　48,099人<br><br>【無料を含む観覧者】<br>令和５年度　45,167人（対前年度比　6,931人増　118.1%）<br>令和４年度　38,236人<br>令和元年度　53,073人<br><br>・鶴ヶ城からの誘導を図ることを目的として、天守閣入場券売場での御薬園を含めた三施設共通入場券の販売促進に努めた。<br>鶴ヶ城からの誘導実績<br>（鶴ヶ城・麟閣での三施設共通入場券販売実績）<br>令和５年度（10,861枚　：御薬園有料観覧者数の26.6 %）<br>令和４年度（ 5,901枚　：御薬園有料観覧者数の17.4 %）<br>令和元年度（10,507枚　：御薬園有料観覧者数の21.8 %）<br><br>鶴ヶ城からの三施設共通券販売も順調に推移し、御薬園の入場促進につながった。<br><br>・旅行エージェントによる送客数<br>令和５年度　4,226人（対前年度比　2,961人増　334.1%）<br>令和４年度　1,265人<br>令和元年度　7,338人<br><br>新型コロナウイルス感染症の５類移行に伴い、旅行エージェントによるツアー販売や大型バスツアー等の再開による利用増が大きかった。<br><br>・教育旅行実績<br>令和５年度　242校　2,340人（対前年度比　1,031人減　69.4%）<br>令和４年度　258校　3,371人<br>令和元年度　237校　2,595人<br><br>小中高校教育旅行による利用は、新型コロナウイルス感染症５類以降後の行先変更により、前年を大きく下回る実績となった。 | ・利用者数<br><br>・稼働率 |

| 最終評価 | 所見 |
|---|---|
| A | 鶴ヶ城リニューアルの効果もあり、観覧者数は大幅に増加し、特に三施設共通入場券の販売額は新型コロナウイルス感染症拡大以前の令和元年度を上回った。<br><br>また、旅行エージェントへの企画提案等により、旅行エージェントの送客数は前年度を大幅に上回った。<br><br>教育旅行については、感染拡大時期の近隣県からの誘客を留めることができず前年度を大きく下回ったものの、令和元年度に迫る実績となった。 |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

２　サービス内容の向上
利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

| 自己評価 | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|
| A | ・新型コロナウイルス感染症5類移行後についても職員のマスク着用、手指消毒などを徹底し、売店、呈茶席、トイレに予防対策の案内掲示とアルコール消毒液を設置し感染予防対策を継続した。<br>・売店内では、スタッフの直接応対による試飲、試食コーナーも再開しながら販売促進とサービスの向上に努めた。<br>・正面駐車場や受付窓口に入園時間や料金表、各種案内事項などをわかりやすく掲示するとともに、バス停付近には自立式案内板を設置し、バスの運行時間やバス停への誘導案内を掲示している。（英語併記）。<br>・電話や接客対応の際は、丁寧でわかりやすい接遇に努め、責任ある対応を心がけた。<br>・利用者のニーズに対応した観光案内や周辺観光情報の提供、さらには、タクシーの手配などサービス向上に努めた。<br>・観覧のみならず、呈茶付セット券、天守閣・麟閣を含めた三施設共通入場券等、利用者のニーズにあわせた複数の観覧券の販売を行った。<br>・利用の多い高年齢者層をはじめ誰でも利用できる傘や杖、車イスの無料貸出しなど利便性の向上に努めた。<br>・団体旅行の増加に伴い、園内にボランティアガイドを適宜配置し、園内案内を行うように努めた。また、園内植栽については、専門的な知識を有する庭園管理担当者が説明をするなどおもてなしの向上に努めた。 | ・受付窓口（掲示板等）の状況<br>・利便性向上の取組<br>・見学への対応<br>・電話応対<br>・提案内容の履行の状況<br>・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施 |

| 最終評価 | 所見 |
|---|---|
| A | 感染症対策を継続しながら、試飲や試食コーナーを再開し、販売促進やサービスの向上を図った。<br>受付窓口では、入園時間や料金が英語表記でわかりやすく掲示され、多言語表記のパンフレットの配布や小型多言語翻訳・会話機器を導入するなど、外国人観光客の受け入れ体制の充実に努めている。<br>利用者のうち、多くを占める高齢者へのサービス充実に向け、車イスの貸し出しやタクシーの手配など、利用者の状況を把握した対応や、利用者のニーズに対応した観覧券の販売などをすることにより、サービス向上に努めている。<br>団体旅行の増加にあわせ、ボランティアガイドを配置するとともに、庭園管理担当職員が園内植栽の説明を実施するなど、きめ細かな案内によるサービス向上に努めた。 |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

| Ⅱ　利用者サービスの維持向上 | | | |
|---|---|---|---|
| 3　利用者からの意見抽出、苦情等の処理<br>利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか。また、速やかに対応できる体制を整備しているか。 | | | |
| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
| | A | ・売店にアンケートを設置し、居住地や、年齢、予算、購入内容などのデータ把握を行った。<br>・ホームページやSNSならびに電話を通しての各種問い合わせ等には随時丁寧に対応した。<br>・クレーム・苦情等が発生した際には、迅速丁寧な対応を基本とし、速やかに上司へ報告するとともに、実際に起きたクレーム等の処理については、苦情処理簿に記録し改善策を検討し、社員全員に周知・徹底し、同様のクレームを受けることのないよう指導徹底を図るよう努めた。<br>・なお、苦情やクレーム等の内容によっては、必要に応じ市所管課に報告することとし、対応方法についても協議を行い、連携して問題解決に取り組むようにしている。<br>・令和５年度において、大きなクレームまたは苦情等は発生していない。 | ・意見受付窓口等の設置<br>・意見、苦情等の記録<br>・苦情等への対応状況 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 意見受付窓口等の設置については、施設内にアンケート箱を設置するとともに、ホームページやSNSからも問い合わせ等を可能としており、利用者が意見を述べやすい環境を整備している。<br>苦情等はほぼないが、苦情があった場合は、対応経過も含め苦情処理簿に記録するとともに、情報の共有を図り、責任者や所管課へ報告する体制の整備と併せ対応方法等について協議や検証を行うことで、再発防止に向けた体制を整えている。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

４　広報、ＰＲ活動
積極的な広報、ＰＲ活動を行っているか。また、その内容は適切か。

| 自己評価 | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|
| A | ・各種催しに際しては、市の協力による市政だよりへの情報掲載、ミニコミ誌や旅行雑誌等への各種情報提供を行った。また市内観光案内所や宿泊施設への定期的なPRに努めている。<br>・ホームページやSNS（Facebook・インスタグラム・LINE）を活用し、御薬園の催しをはじめ、開花情報などを随時更新し、PRに努めた。<br>・御薬園独自のオンラインショップを運営し、御薬園および地場産品の紹介とPRを行うとともに販売向上に努めた。<br>・国指定の名勝庭園であり、江戸期の風情が残る御薬園の特性にあわせた「歴史・庭園・薬草」さらには、呈茶などの素材を活用しツアー商品造成への提案を行った。<br>・旅行エージェントへの営業販促については、DMやメールなどを活用し、各社企画担当者との情報交換に努めた。<br>（DMの発送：446社）<br>・教育旅行等の増加に伴い下見で訪れる県内外の各学校の先生方に対して、各種パンフレットや御薬園での体験プログラム等を説明し、利用拡大に努めた。<br>・海外からのお客様に御薬園を理解していただけるよう英語表記によるパンフレットや園内案内チラシ、バス停マップなどを製作し、外国人観光客への対応に努めた。 | ・広報誌、ＰＲ誌等の作成<br>・チラシ等の作成<br>・ホームページによるＰＲ<br>・情報提供のパンフレット |

| 最終評価 | 所見 |
|---|---|
| A | 旅行雑誌等の様々な媒体に対して積極的な広報、PR活動を行うとともに、ホームページやＳＮＳを活用して最新の情報を随時発信するなど、創意工夫がなされている。<br>旅行エージェントや学校の先生方に対し、呈茶体験など御薬園の特性を活かした販促活動を積極的に行うとともにDMや電話による個別動向調査による情報交換を積極的に行った。<br>旅行エージェント向けや一般観光客向けなど、用途別にパンフレットを作成している。また、外国人観光客向けにも、英語のパンフレットや園内案内チラシ、バス停マップなどを作成し、インバウンド対応の充実を図っている。 |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

５　自主事業の実施状況
計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。

| 自己評価 | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|
| S | ・事業計画に掲げた各種事業については、概ね計画通り実施した。<br><br>・市民に親しまれる施設づくりの一環として、各種催しを開催した。<br>①ハスの開花にあわせた市民無料招待：7月9・10日<br>②紅葉のつどい（文化の日）無料開放：11月3日<br>③紅葉ライトアップ夜間特別開園：<br>（10月27日～10月30日・11月10日～13日）<br>④三の丸からプロジェクト(ダンスパフォーマンス）：11月10日<br>⑤初釜：1月3日<br>⑥はたちのつどい記念撮影：1月7日<br>⑦会津絵ろうそくまつり：2月9・10日<br>⑧結婚前撮り写真撮影での貸室受入れ：随時<br><br>・秩父宮妃勢津子殿下ゆかりの品の特別展示（重陽閣）<br>尾張徳川家より会津若松市に寄贈された秩父宮妃勢津子殿下ゆかりの品を展示<br>ご遺贈品 受贈記念「秩父宮妃勢津子殿下」展<br>9月9日（土）～9月18日（月・祝日）：<br>観覧者：430人（期間中御薬園入園者1,600人）<br><br>・自主事業では、御薬園の特性を活かした運営を行うとともに、雰囲気醸成とおもてなし向上を目的として呈茶の営業を行っている。<br><br>・売店では、薬草茶や地場産品を中心とした商品構成とし、御薬園売店に合う素材やオリジナル商品の販売を行うとともにオンラインショップによる通信販売も展開しながら顧客の利便性向上に努めた。<br><br>・オンラインショップや売店商品構成の充実と感染対策を行いながらの接客対応の向上に努めている。(試飲・試食の再開)。<br><br>・呈茶事業においては、旅行エージェントを介したハイグレード商品として茶会付きの入園プランなど、利用向上に向けた素材提案にも努めた。<br><br>・お客様ニーズの把握のため、呈茶利用のお客様に対してアンケートを実施しながらお客様の声を抽出し、反映できるものは適宜対応を図った。 | ・計画事業の実施の有無<br><br>・事業の効果<br><br>・ニーズの把握、反映<br><br>・事業の改善の取組 |

| 最終評価 | 所見 |
|---|---|
| S | 事業計画に基づき、一年を通して各種事業を適切に実施している。<br>ハスの開花時期の市民無料招待や文化の日の紅葉のつどい、会津絵ろうそくまつりや結婚式の前撮りによる貸室の他、勢津子妃殿下ゆかりの品の企画展示を行うなど御薬園の特性を活かした取組を行った。<br>売店に職員を配置して接客を行い、売上や知名度の向上を図ったほか、アンケートにより利用者のニーズの把握に努め、事業への反映に努めた。薬草茶を中心としたオリジナル商品の販売による売店商品構成の充実に加え、呈茶事業など、施設の特性にあわせた様々な事業の実施を通して、施設全体の魅力及びおもてなしの向上を図り、集客につなげたことは評価できる。 |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

| Ⅲ　維持管理 | | | |
|---|---|---|---|
| 1　施設、備品等の適切な維持管理<br>施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。 | | | |
| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
| | A | ・関係法令の規定に従い、消防設備点検を専門業者へ委託し実施した。<br>また、施設全般の日常点検においては、施設内巡回を通して、損傷箇所の早期発見・修繕に努めた。<br><br>・減価償却資産明細書に基づき適正な管理に努めた。<br><br>・冠木門前の看板改修や楽寿亭の畳の表替えなど、修繕については迅速な対応に努めた。<br><br>・施設を良好な状態で維持するため、令和3年の福島県沖地震により重陽閣二階室内の北東側壁の剥離落下した箇所の補修工事を行った。<br><br>・尾張徳川家より会津若松市へ寄贈された『秩父宮妃勢津子殿下』関連の品々についても適切な保管・管理を行っている。<br><br>・御茶屋御殿明治期建物の保護のため、冬期間の雪害対策を講じた。 | ・施設の保守点検の実施の有無<br><br>・施設の損傷の有無<br><br>・備品台帳の整備状況<br><br>・備品の損傷の有無<br><br>・施設、備品の修繕の実施状況 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | S | 施設の保守点検については、関係法令の定めに従い、適切に実施されている。<br><br>備品については、台帳が整備されており、適正な管理がなされている。<br><br>施設や備品の修繕については、日常の施設内巡回を通して、早期発見・対応に努めている。<br><br>重陽閣の剥離落下した箇所の補修工事や、楽寿亭の茅葺き替え工事の完了に伴う畳の表替え、冠木門前の看板改修を実施するなど、文化財の適切な維持管理と景観向上に努めたことは高く評価できる。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

| Ⅲ　維持管理 | | | |
|---|---|---|---|
| 2　清掃業務<br>清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。 | | | |
| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
| | A | ・開園時間前の園内清掃を日々実施し、景観の保全ならびに植栽の維持管理に努めた。<br>・施設の清掃及び維持管理については、計画に沿って進めるほか、全社的な対応のもと環境整備に努めた。<br>・施設周辺における雑木や雑草、枯れ枝等の除去・回収については、適宜実施した。<br>・雑草除去や落葉収集など季節ごとに、適宜作業員を増員するなど計画的に行い庭園および施設周辺の美化に努めた。<br>・トイレなどの各消耗品については、日々の清掃時に点検と補充を行った。<br>・各建物内における日々の清掃のみならず、定期一斉清掃などを行い、施設等の維持管理に努めた。 | ・清掃業務の実施状況<br>・消耗品の補充<br>・除草等の状況<br>・庭園等の整備状況 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 清掃業務については、日常の清掃のほか、定期的な一斉清掃を行うなど、利用者が快適に利用できるよう行き届いた清掃が行われ、消耗品の補充についても、毎日の清掃時に実施されている。<br>庭園及び景観木等の維持管理は、樹木の多さから繁雑な業務となっているが、季節ごとの特性を捉え、人員配置も含めて計画的に行われており、名勝庭園としての景観が保たれている。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

| Ⅲ　維持管理 | | | |
|---|---|---|---|
| 3　施設の安全性の確保<br>利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。 | | | |
| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
| | S | ・営業時間内は社員による定時巡回警備、夜間は機械警備を実施し、防犯・防火に努めた。<br>・営業時間外の各施設の鍵の保管については、事務所に一括保管し、夜間は、機械警備を敷いている。<br>・営業時間終了にあわせ、園内および園内各施設内を巡回の上、最終施錠確認を行っている。<br>・夜間異常発報の際は、警備会社が現場を確認し、特に警備パトロールが処理できない事案がある場合は、緊急連絡網により社員が急行することとしている。<br>・火災、地震、不審者、ケガや急病等不測の事態に対応するため「行動マニュアル」を作成し、ミーティング等で周知徹底を図るとともに、適宜訓練を実施している。<br>・第70回文化財防火デー火災防ぎょ訓練（１月21日）<br>会津若松消防署・会津若松市消防団（第1分団、第3分団、第13分団）参加による大規模訓練に参加し、日頃の訓練の成果を発揮できるよう努めた。<br>・園内の木道等における転倒、怪我、屋根からの落雪などの事故防止対策として、積極的な声がけによる注意喚起や危険防止に向けた各種看板を適宜設置した。<br>・経年劣化による一部木道の改修工事を臨時休園日に行い、安全性の確保に努めた。<br>（老朽木道一部交換敷設 ⇒御茶屋御殿周辺） | ・警備体制の整備<br>・巡回等の実施状況<br>・鍵の保管状況<br>・施錠の体制<br>・非常時対応マニュアルの整備<br>・非常時連絡体制の整備、周知<br>・利用者への注意喚起<br>・研修、訓練の実施状況 |
| 最終評価 | | | |
| | S | 貴重な文化財が不慮の事故により失われることのないよう、警備体制が整備されており、職員による巡回等も定期的に行われている。<br>鍵については厳重に保管され、施錠の体制についても問題はない。<br>様々な非常事態における行動マニュアルを作成するとともに、文化財防火デーによる大規模訓練を通じ、消防等と連携した消防・避難誘導訓練を実施し、職員の防災、防犯意識の啓発に努めた。<br>速やかな破損個所の修繕、看板設置及び来園者への声かけなどの日常的な取組に加え、内容に応じて事前に来園者へ周知した上で臨時休園し、経年劣化した木道の改修工事を行うなど、来園者の安全と庭園の景観の両面に配慮した対応を行ったことは高く評価できる。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

## Ⅳ　収支の状況

### 1　財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題はないか。

| 自己評価 | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|
| A | ・常勤役員のチェックのもと、弊社財務規程に基づき、経理書類を適正に整備・保管している。<br>・経理の執行にあたっては、経理担当者を配置するとともに、本社の経理部門とも連携を図り適切に対応している。<br>・各種伝票については、保管年数を定め適正に管理を行っている。指定管理者協定書第23条の規定に基づき、5年間保管しているほか、関連書類についても弊社文書取扱規程の保存年限に基づき適正に保管している。<br>・売上現金等については、金融機関の集金と、あらかじめ決められた日に夜間金庫に収納している。<br>・支出に関しては通帳・印鑑は定められた職員のみの取り扱いとして、適切に管理し、複数のチェック体制や毎月会計事務所の指導により、支出の明瞭化を図っている。<br>・税理士の指導のもと、法人としての健全経営と財政基盤強化に向けた取組を行っている。<br>・決算においては、税理士の指導のもと監事の監査を受け、理事会および評議員会による承認を得ている。現在は、監事2名体制で年2回の監査を受け、チェック機能の強化を図っている。<br>・地方自治法に基づき会津若松市に決算報告を行っている。<br>・御薬園管理事業としては収支改善を図り、法人としては昨年に引き続き黒字決算となった。 | ・経理書類等の整備状況<br>・経理担当の設置の有無<br>・伝票の保管状況<br>・通帳、印鑑の保管状況<br>・不明瞭な支出の有無<br>・予算、決算の乖離<br>・外部監査の実施<br>・収支のバランス |

| 最終評価 | 所見 |
|---|---|
| A | 経理については、担当者を配置しており、経理書類や伝票等の整備・保管のほか、通帳・印鑑の管理についても適切に行われている。<br>税理士の指導のもと、監事２名体制による監査や、理事会及び評議員会による議決承認など、客観性の確保に努めている。 |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

Ⅳ　収支の状況

２　利用料金の収入実績
収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。

| 自己評価 | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|
| A | 【観覧料収入等】<br>令和５年度　10,754千円　（対前年比　1,550千円増　116.8%）<br>令和４年度　9,204千円<br>令和元年度　12,680千円<br><br>※新型コロナウイルス感染症拡大前の令和元年度と比較すると84.8%の回復率、前年度比較では116.8%と増加した。<br><br>【収入確保に向けた取り組み】<br>・鶴ヶ城からにおける三施設共通入場券の重点販売継続<br>・旅行エージェントへの営業販促対策として企画担当者へのDMやメールなどによる素材や情報提供<br>・ホームページの改訂やSNS利用による各種情報の発信<br>・市内旅館ホテルへのパンフレット配布<br>・教育旅行体験メニュー受け入れ(茶道講座)<br>・紅葉ライトアップ夜間特別開園：10月27日～10月30日、11月10日～13日<br>・大手旅行エージェント（JR・JTB）の電子チケット販売の拡大<br>（個人利用の拡大を目標とする） | ・収入実績<br><br>・収入の伸び率<br><br>・収入確保に向けた取組 |

| 最終評価 | 所見 |
|---|---|
| A | 各種プロモーションを展開し、積極的な受入れを実施したことにより、前年度を大幅に上回る観覧者数となり、それに伴い収入実績も伸びていることは、評価に値する。 |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

| Ⅳ　収支の状況 | | | |
|---|---|---|---|
| 3　経費の節減<br>適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。 | | | |
| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
| | A | ・人員体制については、繁忙期（4～11月）、閑散期（12～3月）に分け、最小限かつ適正な人員体制を敷いている。<br>・また、日々の勤務ローテーションについても、パートタイムの雇用や早朝開館ならびに夜間開園時の時差出勤など、人件費の抑制に努めている。<br>・物品の購入、各種業務委託については、弊社内規により、必要に応じて複数業者による入札・見積合わせを実施し、経費の削減に努めた。<br>・光熱水費や消耗品をはじめ各種費用の削減に努めた。<br>・SDGs に取り組み、庭園内業務においては有機ゴミの肥料化に取組むとともに、「落ち葉」等を腐葉土化し堆肥を作るなど、ゴミを減らし化成肥料使用削減に努めた。 | ・取組の有無<br>・取組の効果 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 時期にあわせた人員配置や、時差出勤、パートタイムの活用により、人件費を抑制しつつ適正な人員配置を行っている。<br>支出総額についても、柔軟な人員配置により人件費抑制に努めるとともに、入札・見積合わせによる経費削減や、化成肥料使用削減に向けた様々な工夫により、日常的な経費の節減に取り組んでいる。 | |

Ⅴ　その他

1　市、関係機関及び地域との連携等

市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。

| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|---|
| | A | ・庭園内の維持管理にあたっては、市に適宜指導を仰ぐとともに、情報共有に努めた。<br><br>・市や名勝会津松平氏庭園整備指導会議、文化財指定庭園協議会や文化財指定庭園技術研修協議会などの各種団体との定期連絡会議等には積極的に参加し、施設管理技術の向上に努めるとともに様々な情報共有を図り観光振興にも努めた。<br><br>・秩父宮妃勢津子殿下顕彰として会津松平家奉賛会や秩父宮妃勢津子殿下顕彰委員会と連携した事業を実施した。<br><br>①会津松平家奉賛会お花まつり献花（5月4日）<br><br>②秩父宮妃勢津子殿下ご命日献花（8月25日）<br><br>③秩父宮妃勢津子殿下ご生誕・顕彰　重陽祭（9月9日）<br><br>・尾張徳川家より会津若松市に秩父宮妃勢津子殿下関連品が寄贈されたことを受け、御薬園並びに天守閣内収蔵庫にて収納管理を行っている。<br>また、妃殿下ゆかりの重陽閣２階を会場として昨年に引き続きご遺贈品の特別展示と併せた企画展を開催した。<br><br>ご遺贈品 受贈記念「秩父宮妃勢津子殿下」展<br>9月9日（土）～9月18日（月・祝日）：<br>期間中利用者　430人／御薬園入園者1,600人 | ・その他<br><br>・特記事項 |
| 最終評価 | | 所見 | |
| | A | 定期連絡会議等や市と連携を図りながら、質の高い庭園管理に努めている。<br><br>秩父宮勢津子妃殿下展の開催により多くの来場者が御遺贈品にふれる機会が設けられたことで、勢津子妃殿下の顕彰が図られたことは評価に値する。<br><br>県や市、各種団体等と連携し、顕彰事業の実施や観光事業の受入れを行い、施設のＰＲと利用拡大に取り組んでいる。 | |

# 指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

Ｒ５（御薬園）

Ⅵ　総合評価

1　総合評価

指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。

| 自己評価 | | 指定管理者コメント | 評価の指標 |
|---|---|---|---|
| | A | ・有料観覧者数は、令和4年度比で120.2%と大きく上回った。<br>・指定管理者として、文化財の保護保全に努めるとともに、その貴重な文化遺産をより良い姿で後世に伝えていくことが大きな役割であるとの認識のもと、適正な維持管理に努めた。<br>・利用者の声（アンケート）を参考にしつつ、社内提案制度なども活用し反映できるものは随時実施し、サービスの向上に努めた。<br>・市民をはじめ観光客に親しまれる施設づくりの一環として、市民無料招待や紅葉時期の庭園内ライトアップ夜間特別開園、初釜、絵ろうそくまつり等、各種催しを実施した。 | |

| 最終評価 | | 所見 |
|---|---|---|
| | A | 文化財としての保護・保存を図りながら、広く市民をはじめ観光客へ公開することが求められる中、日常的な施設の管理運営のみならず、その特性や魅力を活かした事業を、ニーズを踏まえて実施している。令和元年度から開始し、好評であった紅葉時期のライトアップ夜間特別開園を、令和５年度においても実施している。<br>また、木道改修や楽寿亭の畳の表替えなど安全性や施設の美観に配慮した取組も積極的に行っている。<br>加えて、利用者サービスの向上に向け、新たに四季折々でのイベント時の呈茶の菓子をオリジナルの内容にしていくなどの取組など、施設の利用促進に向けた活動についても積極的に実施している。<br>多くの方が貴重な文化財にふれ、後世に伝えるべきものであるとの理解を深めることができるよう、今後も適切な保護・保存に努めていくことはもとより、名勝庭園としての特性をさらに活かした魅力ある事業の展開や利用者のニーズをとらえたサービス向上、並びに利用拡大に向けたＰＲに努められたい。 |