

指定管理者評価シート

R元（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	<ul style="list-style-type: none"> ・会津若松市御薬園条例並びに関係法令等に定められた設置目的を十分に理解し、文化財施設の適正な管理運営に努めた。 ・市民をはじめ観光客が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。 ・施設利用において別途協議が必要な場合には、速やかに所管課に条例及び協定書に基づいた申請行為を行い適切な管理運営に努めた。 ・指定管理者としての基本方針を本部会議、全体会などを通して全社員に周知した。具体的には、公の施設であり市民の貴重な財産をお預かり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努めている。 社員全体会・・・社員・契約社員を対象に、毎月1回、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。 本部会議・・・理事長、専務理事以下、課長職以上者を対象に、月に1回開催し、前月の事業実績や懸案事項等について協議している。 ・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、広報誌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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・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、施設の特徴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。 施設運営の基本方針や経営方針が明文化され、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。 また、広報誌やホームページ等による情報発信を行っており、会津若松市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

R元（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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例の規定に基づいた供用時間を遵守した。 御薬園利用時間 8:30~17:00 (入場締め切り16:30) ・ 開園時間の延長や特別開園、臨時休園等については、予め所管課へ協議ならびに申請を行い、承認を得ながら実施し、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誌等の各種媒体の活用や園内看板等を通して、周知に努めた。 夜間特別開園・・・新規：紅葉ライトアップ(11月4~10日) 266人 絵ろうそくまつり(2月7~8日) 1,217人 (前年度1,260人) 市民無料招待開園・・・ハスマつり(7月7~8日) 1,298人 (前年度 1,302人) 紅葉のつどい(11月3日) 1,118人 (前年度 1,420人) ・ 臨時休園日 (3月3.4.5日) 木道の修理保全および交換敷設等 消防設備総合点検 のため ・ 施設管理上知り得た個人情報については、会津若松市条例なら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。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 供用時間、開館日の遵守 ・ 供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・ 個人情報の適切な管理 ・ 適切な定期報告
最終評価	所見	
A	<p>供用時間、開館日については、条例を遵守しており、供用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。</p> <p>利用者等の個人情報については、協定書の規定に基づき、個人情報保護法及び会津若松市個人情報保護条例の規定に準じ、適切に管理している。</p> <p>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。</p>	

指定管理者評価シート

R元（御薬園）

I 適切な管理運営の確保		
3 職員の状況 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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「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。 ・社員の防犯意識の向上を図るため、ミーティング等で周知徹底を行うとともに、避難誘導訓練を行い、施設の安全管理に努めた。 ・制服、名札の着用を義務付けるとともに、電話対応の際は必ず自らの名前を名乗り、責任ある対応を行うことを徹底した。 ・接客、接遇向上に関しては、ミーティングならびに個別指導も含めて、その都度周知徹底を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装
最終評価	所見	
A	<p>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。</p> <p>社内での意識啓発など職員の接遇向上に努めており、また適切な服装で業務を行っている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（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	<p>【有料入園者】 令和元年度 48,099人（対前年比 95.7% △2,165人） 平成30年度 50,264人 平成29年度 51,639人</p> <p>【無料を含む入園者】 令和元年度 53,073人（対前年比 95.2% △2,661人） 平成30年度 55,734人 平成29年度 56,158人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天守閣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。 <p>※鶴ヶ城からの誘導実績（鶴ヶ城での三施設共通入場券販売実績） 令和元年度（10,507枚：御薬園有料観覧者数の21.8%） 平成30年度（10,332枚） 平成29年度（12,565枚）</p> <p>※旅行エージェントによる送客数 令和元年度 7,338人（対前年比 129.0% 1,651人） 平成30年度 5,687人 平成29年度 6,311人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行 AGT の利用においては、大口団体送客などもあり、前年度を大きく超えたが、一般観覧者の減少が大きく、全体的な観覧者数は減少した。 ・6月の天候不順や10月2度の大型台風災害により、被災地および首都圏や関西などからの観光客減少の影響が大きいものとなった。 ・「新型コロナウイルス感染症対策基本方針」が発表された2月25日から、予約のキャンセルが相次ぎ、3月の入込減少（対前年比 67.2%）に大きく影響した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	<p>昨年度と比較して一般個人客は減少したものの、旅行エージェントの送客数は増加した。悪天候や新型コロナウイルス感染症の影響もあり、合計では昨年度の入園者数を下回る結果となった。</p> <p>天守閣入場券売場において「三施設入場券」を販売し、鶴ヶ城からの誘導を図るなど、鶴ヶ城と連携して利用者の増加に努めている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入口と券売場に入園時間や料金を英語併記で掲示した。 ・ 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。 ・ 施設内売店においては、薬草茶の試飲コーナーを設け、サービスの向上に努めた。 ・ 傘や杖、車イスの無料貸し出しを行い、利便性の向上に努めた。 ・ 多言語表記（英語・中国・韓国・台湾）のパンフレットを配布し、外国人観光客へのサービス向上に努めた。 ・ 新たに小型多言語翻訳・会話機器（ポCKETク）を導入し、外国人観光客への情報提供や案内などのサービス向上に努めた。 ・ 4月～11月においては、園内にボランティアガイドを配置するとともに、庭園管理担当社員が適宜園内植栽等の説明案内も行いながら、おもてなしの向上に努めた。また、1月～3月においては、職員自らが園内の案内説明をするなど、冬期間においても魅力創出に努めた。 ・ 営業時間の延長や利用者のニーズに対応した観光案内や周辺観光情報などにも努めた。 ・ 新たに売店では、キャッシュレス決済の導入により、お客様へのサービスの向上と利便性の拡充に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付窓口（掲示板等）の状況 ・ 利便性向上の取組 ・ 見学への対応 ・ 電話応対 ・ 提案内容の履行の状況 ・ 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	
S	<p>受付窓口については、入園時間や料金が英語併記でわかりやすく掲示されている。</p> <p>多言語表記のパンフレットの配布等による外国人観光客の受け入れ態勢の充実や、傘や杖、車イスの無料貸し出しによる利用者の利便性向上に努めており、新たに小型多言語翻訳・会話機器を導入し、外国人観光客への対応強化を図った。</p> <p>売店では新たにキャッシュレス決済を導入し、利用者の新たなニーズにも応えた。</p> <p>庭園管理職員による庭園や植栽の説明のほか、ボランティアガイドによる案内を実施し、利用者サービスの充実と質の向上に努めている。</p> <p>営業時間の延長や各種催しの開催など、利用者のニーズに対応した柔軟な供用を行っている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（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 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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内にアンケートボックスを設置し、アンケート結果については、全社員が目を通し適宜改善を図った。 ・ホームページやSNSを通し、各種問い合わせが容易な環境づくりに努めた。 ・クレーム・苦情等の処理については、迅速丁寧な対応を基本とし、速やかに上司へ報告することを徹底した。 <p>合わせて、実際に起きたクレーム等の処理の結果については、苦情処理簿に記録し改善策を検討し、本部会議や全体会において、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に指導徹底を図っている。</p> <p>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うことで、連携して問題解決に取り組んだ。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況
最終評価	所見	
A	<p>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が可能であり、利用者が意見を述べやすい環境を整備している。</p> <p>苦情等については、対応経過も含め苦情処理簿に記録するとともに、情報の共有化を図り、責任者や所管課への報告も適切に行われている。また、対応方法等について検証し、再発防止に向けた体制を整えている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（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	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞や旅行雑誌、旅行 AGT 関連パンフレット、ミニコミ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 に努めた。 ・ホームページのみならず、SNS（フェイスブック・インスタグラム・ライン）各種を活用し、御薬園の催しをはじめ、園内の情報などを随時更新し、PR に努めた。 ・旅行 AGT への営業販促用、一般観覧者施設置き用の2種類のパンフレットを用途別に活用して PR に努めた。また、多言語パンフレット（英語・中国・韓国）を作成し、インバウンド受け入れに活用した。 ・御薬園の特性にあわせた「歴史・庭園・薬草」さらには、呈茶などの素材を有効に活用し、旅行 AGT への販促活動を通して、ツアー商品造成に努め、一定の成果をあげた。 ・旅行 AGT を招聘した商談会、各種キャラバンには積極的に参加し、施設の PR に努めた。 ・教育旅行や屋外授業の下見で訪れる福島県内外の各学校の先生方に対しては、各種情報提供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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌、PR誌等の作成 ・チラシ等の作成 ・ホームページによるPR ・情報提供のパンフレット
最終評価	所見	
A	<p>新聞や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。</p> <p>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、多言語パンフレット（英語・中国・韓国）を作成している。</p> <p>旅行エージェントや学校の先生方等に対し、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っており、ツアー商品造成等の利用者増加につながっている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ①ハスの開花にあわせた市民無料招待：7月7・8日 ②紅葉のつどい（文化の日）無料開放：11月3日 ③紅葉ライトアップ夜間特別開園：11月4～10日（新規） ④初釜：1月3日 ⑤成人の日記念写真撮影：1月12日 ⑥会津絵ろうそくまつり：2月7・8日 ⑦お茶会での貸室受け入れ：随時 ⑧旅行エージェント利用による貸切り茶会の実施 ・ ボランティアガイドと御薬園を学ぶ講座として、市民をはじめとする利用者と一緒に御薬園周辺の水路を散策し、庭園自体の歴史を学ぶカリキュラムを実施した。（紅葉のつどい） ・ 自主事業として、施設の特性にあわせた売店の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た。 ・ 売店においては、会津の地場产品中心の商品構成し、新規オリジナル商品等の展開や、御薬園の代名詞でもある薬草茶の販売を行うとともにネット通信販売も展開しながら顧客の獲得に努めた。 ・ 御茶屋御殿での呈茶事業においては、旅行AGT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提案し、利用向上に努めた。 ・ お客様ニーズの把握のため、呈茶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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画事業の実施の有無 ・ 事業の効果 ・ ニーズの把握、反映 ・ 事業の改善の取組
最終評価	所見	
S	<p>事業計画に基づき、各種事業を適切に実施している。</p> <p>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等の催しや、呈茶事業、薬草茶販売など、施設の特性にあわせた様々な事業の実施を通して、施設全体の雰囲気醸成とおもてなし向上、集客につなげたことは評価できる。</p> <p>紅葉ライトアップ夜間特別開園を新規で実施するなど、新たな取り組みも積極的に行っている。</p> <p>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ている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（御薬園）

Ⅲ 維持管理		
1 施設、備品等の適切な維持管理 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	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令の定めに従い、消防設備点検を専門業者へ依頼し実施した。また、施設全般の日常点検については、施設内巡回を通して、早期発見・修繕に努めた。 ・備品については、台帳に沿って適正な管理に努めた。 ・各種点検により、修繕等が必要と認められた設備及び備品については、可能な限り修繕補修等の対応を行った。 ・防火管理ならびに災害対応への意識向上を兼ねて、消防および避難誘導訓練を行った。（3月7日） 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保守点検の実施の有無 ・施設の損傷の有無 ・備品台帳の整備状況 ・備品の損傷の有無 ・施設、備品の修繕の実施状況
最終評価	所見	
A	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。 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。 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。	

指定管理者評価シート

R元（御薬園）

Ⅲ 維持管理		
2 清掃業務 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	<ul style="list-style-type: none"> ・開園時間前の園内清掃を日々実施し、景観の保護ならびに植栽の維持管理に努めた。 ・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、鶴ヶ城からの応援も得ながら、全社的な対応のもと環境整備に努めた。 ・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、随時実施した。また、雑草除去や落葉時期においては、作業員を増員し、庭園美化に努めた。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況
最終評価	所見	
A	清掃業務については、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。 庭園及び景観木等の維持管理は、樹木の多さから複雑な業務となっているが、季節ごとの特性を捉え、人員面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

R元（御薬園）

Ⅲ 維持管理		
<p>3 施設の安全性の確保 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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間内は社員による巡回警備、夜間は機械警備を実施し、防犯・防火管理を行った。 ・営業時間内においては、社員による定期巡回を実施した。 ・営業期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。 ・夜間の発報の際は、警備会社が現場を確認し、異常がある場合は、緊急連絡網により社員が急行することとしている。 ・火災、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ならびに共有するとともに、適宜訓練を実施している。 ・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、声かけによる注意喚起や危険防止による各種看板を適宜設置し、お客様の事故防止に努めた。 ・経年劣化による一部木道の改修工事を行った。 (老朽木道一部交換敷設 ⇒御茶御殿周辺) ・防火管理ならびに災害対応への意識向上を兼ねて、消防および避難誘導訓練を行った。(3月7日) 	<ul style="list-style-type: none"> ・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況
最終評価	所見	
S	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>非常時における行動マニュアルを作成するとともに、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ている。</p> <p>破損個所の修繕、看板設置及び利用者への声かけなどの日常的な取り組みに加え、事前に利用者へ周知した上で、臨時休園し、木道の改修を行うなど、積極的に利用者の事故防止対策を行っている。</p>	

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

R 元（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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・経理担当者を設置するとともに、本社の経理部門とも連携を図り適切に対応している。 ・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条の定めに基づき、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に基づき、保存年限に基づき適正に保管している。 ・売上現金等については、金融機関の集金と、予め決められた日に夜間金庫に収納している。 ・通帳、印鑑については本社金庫に保管し、適正に管理を行っている。また、各印鑑については、常勤役員のほか定められた社員にのみ使用を限定することで、管理体制の強化に努めている。 ・不明瞭な支出はない。 ・顧問税理士の指導のもと、法人としての健全経営と基盤強化に向けた取り組みを行っている。 ・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議決承認を得ている。現在は、監事2名体制で年2回以上の監査を受け、チェック機能の強化を図っている。 ・地方自治法に基づき会津若松市及び会津若松市議会に決算報告を行っている。 ・令和元年度は、会社全体として10,787千円の最終利益となり、これで4期連続の黒字決算となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・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・保管も適切に行われている。 通帳・印鑑は、定められた職員のみ取り扱いとして、適切に管理されている。 税理士の指導のもと、監事2名体制による監査や、理事会およ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。 会社全体で黒字決算となっており、財務状況に問題はない。	

指定管理者評価シート

R 元（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	<p>【入場料収入等】 令和元年度 12,680千円（対前年比96.0% △535千円） 平成30年度 13,215千円 平成29年度 13,376千円</p> <ul style="list-style-type: none"> 6月の天候不順や10月2度の大型台風災害により、被災地および首都圏や関西などからの観光客が減少。また、旅行 AGT からの大口団体送客などがあったが一般観覧者は減少し、全体的な観覧者数は減少したことに伴い収入も減少した。 「新型コロナウイルス感染症対策基本方針」が発表された2月25日から、予約のキャンセルが相次ぎ、3月の入込が減少（対前年比 67.2%）したため収入も減少した。 <p>【実績向上に向けた取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鶴ヶ城からの三施設共通入場券の重点販売 旅行 AGT 営業販促強化ならびに企画造成商品の催行数拡大 SNS や観光専門誌、各種無料広告による宣伝効果 旅行専門 WEB サイトへの記事掲載 市内旅館ホテル、道の駅などへのパンフレット設置 紅葉ライトアップ夜間特別開園：11月4～10日（新規） <p>【今後の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 天守閣からの誘導を継続強化 インターネットの活用や宿泊施設などとの連携強化を継続 個人旅行者の拡大を目指すとともに、旅行 AGT に対してもタイムリーな情報提供や御薬園の魅力を最大に利用できる素材を提案し、更なるツアー商品造成を図っていく。 旅行業者の個人観光客向け電子チケットの導入 御薬園の特性にあわせ、旅行 AGT のハイグレード商品への提案を行う。 行政ならびに観光関連事業者との連携の強化を図っていく。 御薬園独自の魅力向上を図るため、「御薬園魅力向上会議」を継続し、理事長も同席の上、協議を進めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 収入実績 収入の伸び率 収入確保に向けた取組
最終評価	所見	
A	<p>昨年度と比較して一般個人客は減少したものの、旅行エージェントの送客数は増加した。悪天候や新型コロナウイルス感染症の影響もあり、合計では昨年度の入園者数を下回る結果となった。</p> <p>名勝庭園としての特徴を活かした魅力的な事業を企画・展開するとともに、鶴ヶ城での三施設共通入場券の販売や旅行エージェントへの営業活動、様々な広告媒体を活用した PR など、収入確保に向けた取り組みを年間を通して組織的に行っている。</p>	

指定管理者評価シート

R元（御薬園）

IV 収支の状況		
3 経費の節減 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	【支出状況】 令和元年度 30,543千円 平成30年度 29,221千円 平成29年度 29,769千円 ・臨時社員の賃金単価については、28年度の減額以降据え置きとしている。 ・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。 ・また、日々の勤務ローテーションについても、パートタイムの活用や夜間開館時の時差出勤など、極力超過勤務とならないよう人件費の抑制に努めた。 ・物品の購入、各種業務委託については、弊社内規により、複数業者による入札・見積もり合わせを実施し、経費の削減に努めた。 ・光熱水費や消耗品をはじめ各種費用の削減には、社員一人ひとりの意識改革に努めた。 ・また、庭園内業務においては、他セクションからでる有機ゴミの肥料化に取り組むとともに、「落ち葉等」を腐葉土化し堆肥を作成するなど、ゴミを減らし化成肥料購入減にも努めた。	・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
A	消費税増税の影響もあり、昨年度と比較して支出額は増加しているものの、柔軟な人員配置により人件費抑制に努めるとともに、様々な工夫を図りながら日常的な経費の節減に取り組んでいる。 経費の節減に向けた職員のコスト意識の醸成も行われている。	

指定管理者評価シート

R元（御薬園）

V その他		
<p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・庭園整備指導会議での意見交換や日常管理での指導、助言を頂くほか、委員の方々との情報交換と共有に努めた。 ・庭園内の維持管理にあたっては、所管課に適宜指導を仰ぐとともに、情報交換と共有を行った。 ・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。 ・市や各種団体との定期連絡会には積極的に参加し、情報の共有と観光振興に努めた。 ・県や市をはじめ、極上の会津プロジェクト協議会など関係機関で実施するキャラバン等へは積極的に参加し、施設PRに努めた。 ・文化財庭園保存技術者協議会ならびに文化財庭園保護協議会に参加し、庭園管理技術の向上に努めるとともに、他庭園との情報交換を行った。 ・会津松平家奉賛会お花まつり・お花まつり協賛茶会（5月4日） ・秩父宮妃勢津子殿下ご命日献花（8月25日） ・秩父宮妃勢津子殿下ご生誕・顕彰 重陽祭（9月9日） ・会津生物同好会主催 御薬園内除草作業（7月31日） 	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 ・特記事項
最終評価	所見	
A	<p>会津松平氏庭園整備指導会議の委員から日常管理での指導、助言を頂くとともに、文化課と密に連絡を取り合うなど、連携を図りながら質の高い庭園管理に努めている。</p> <p>文化財庭園保存技術者協議会や文化財庭園保護協議会に参加するなど、庭園管理技術の向上に努めている。</p> <p>県や市、各種団体等と連携し、施設のPRと利用拡大に取り組んでいる。</p>	

指定管理者評価シート

R元（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	<ul style="list-style-type: none"> 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き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、多くの方にご覧いただくよう適正な管理運営とPR活動の強化に取り組んできた。 利用者の声（アンケート）を参考にし、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。 新たに、紅葉ライトアップ夜間特別開園による誘客促進に努めた。 また、小型多言語翻訳・会話機器（ポケトーク）を導入し、外国人観光客への情報提供や案内、更に売店でのキャッシュレス決済の導入により、お客様へのサービスの向上と利便性の拡充に努めた。	
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工夫を凝らして実施している。令和元年度においては、紅葉時期のライトアップ夜間特別開園を新たに実施した。	
	また、利用者サービスの向上に向けた取り組みや、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。令和元年度においては、新たに小型多言語翻訳・会話機器（ポケトーク）やキャッシュレス決済を導入し、更なるサービス向上が図られた。	
	多くの方が貴重な文化財に触れ、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捉えたサービス向上、並びに利用拡大に向けたPRに努められたい。	