

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

◆ 施設の設置目的の理解度

職員、嘱託職員、契約職員等を対象に、市都市公園条例及び同施行規則並びに関係法令等についての研修会を年度当初や新規就業時に実施し、施設の設置目的の理解度を深めた。

◆ 施設の設置目的の達成度

新型コロナウイルス感染症の影響により、中止となった事業もあったが、着実に各種事業を展開し、スポーツ・レクリエーションの振興や都市緑化推進、市民の相互交流と健康増進等、施設の設置目的を一定程度達成することができた。

◆ 基本方針の明文化、◆ 基本方針の周知状況

サービス水準を高め、一層の利用促進を図るため、基本方針を明文化するとともに、各館窓口等へ掲示し利用者への周知に努めた。また、利用者の利便性をこれまで以上に高めるため、さらなるサービス向上を目指し、基本方針を全職員に周知するとともに一般財団法人会津若松市公園緑地協会スタンダード(行動規準)に基づいた行動を徹底した。

◆ 平等利用の確保

地方自治法第244条第2項及び第3項に基づき、正当な理由なしに市民の施設利用を拒んだり、施設利用について不当な差別的取扱いを行わず、年齢や性別、障がいの有無にかかわらず、すべての市民が平等に施設を利用できるよう適正な利用許可や利用調整及び適切な施設整備により、利用者の平等かつ安全な施設利用を確保した。

大規模行事等については、市及び市教育委員会との協議により決定した大規模行事等調整基準に基づき日程を調整し、市体育協会、会津体育協会の加盟団体を対象とした「大規模行事等利用調整会議」並びに各体育協会加盟団体以外(各種企業、団体、各教育機関等)の行事を対象とした「大規模行事等利用抽選会」を開催することで、円滑かつ平等な利用の確保に努めた。

令和元年度においても、会津総合運動公園駐車場の混雑が見込まれる日については、利用団体へ駐車場誘導員の配置や、公共交通機関の積極的な利用及び自家用車の乗り合わせ、または臨時駐車場の確保などを要請し、各利用団体に対応していただいたことが、駐車場の混雑や周辺道路への迷惑駐車回避に繋がった。

また、練習等利用についても平等利用を確保するため、利用抽選会を屋内施設は年2回、屋外施設は年1回開催するとともに、市外合宿利用の抽選会を一般利用団体の抽選会終了後に開催した。

なお、練習等利用抽選会への参加に際し、傷害保険の加入または体育協会加盟団体への登録を条件とすることによ

- ・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

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

	り、施設利用時におけるケガや施設の破損等の非常時の対応も担保した。	
最終評価	所 見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本方針を各館窓口へ掲示、適時適切な研修会の実施に加え、外部講習会への参加等により、施設の設置目的や管理運営の基本方針の理解とその達成に努めていたと評価する。 ・ 基準に基づいた適正な利用調整や利用許可、駐車場の円滑利用のための連絡・調整等により、平等利用の確保に努めていたと評価する。 ・ 利用抽選会への参加条件（傷害保険の加入または体育協会加盟団体への登録）を定めることで、利用時の怪我、施設の破損等への対応にも配慮しながら、設置目的の達成及び平等利用の確保に努めていたと評価する。 ・ 利用抽選会の実施方法・内容について、利用者及び職員の負担軽減のために、簡素化や時間短縮が課題であると認識し、改善に取り組んでおり、今後更なる改善が見込まれる。 	

<p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 供用時間、開館日の遵守 市都市公園条例に定める供用時間、開館日の遵守を原則としたが、一部施設において利用者サービス向上のため、供用時間、開館日を延長した。</p> <p>◆ 供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 利用者サービス向上及び施設の有効活用を図るため、冬期間の会津総合運動公園テニスコート供用日を延長するとともに、屋内施設の供用日を12月30日まで延長し、各体育館窓口や各施設の掲示板、当協会ホームページ、練習等利用抽選会時の説明により利用者へ周知した。 供用日や供用時間等を変更する際は、漏れなく市と協議し、承認を得たうえで実施した。</p> <p>◆ 個人情報の適切な管理 個人情報の保護に関する法律及び市個人情報保護条例並びに当協会個人情報保護規程に準じ、管理運営業務上知り得た個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損等の事故を防止した。 紙媒体の個人情報は、部外者の目に触れないよう厳格に保管し、保管期限を経過したものはシュレッダー等で粉碎した後、廃棄処分した。電子媒体の個人情報については、ID・パスワードの設定並びにウイルス対策ソフトによりPCのセキュリティを強化するとともに、記録媒体等による個人情報の持ち出しを禁じることで、不正アクセスや個人情報漏えい等の事故を防止した。</p> <p>◆ 適切な定期報告 前年度分の事業報告書、翌年度分の大規模行事等の日程、4半期毎の進捗状況報告書、毎月の月例報告書を協定書で定められた内容により作成し、遅滞なく市へ報告した。</p>	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適正に市の承認を得ながら、条例に規定された以上の供用拡大を実施することで、利用者ニーズに応じた施設の活用を図っていたと評価する。 ・ 供用を変更した場合の利用者への周知についても、窓口や掲示板、ホームページ等の可能な限りの手段を用いて行われていたと評価する。 ・ 個人情報の管理については、市の条例のほか、独自に設ける内部規程に基づき、適正に保管・管理されていたと評価する。 ・ 仕様書及び協定書で定めた定期報告については、適正な内容で、遅滞なく提出されていたと評価する。 	

<p>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。</p>																				
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標																		
S	<p>◆ 計画に沿った人員配置、役割分担 事業計画に基づいた人員配置・役割分担を実施するとともに、全職員が当協会スタンダード(行動規準)に基づいて行動することにより、適正な管理運営の実現と利用者サービスのさらなる向上に努めた。 また、大会やイベント等で大規模な準備が必要な場合は、職員の勤務時間を早めるなど勤務体制を調整し、大会・イベント等の運営に支障が無いよう配慮し、大会等主催者からも管理運営に対する高い評価を得た。</p> <p>◆ 超過勤務の有無 全日本シニアバドミントン選手権大会等の大規模行事や、夜間利用等への対応として、超過勤務を行うことはあったが、労働基準法を遵守した適正な労務管理上で行った。</p> <p>◆ 職員の接遇、服装 当協会独自に作成した接遇マニュアルを活用し、全職員を対象とした接遇研修会を開催するなど、日常的に接遇の技術・意識の向上に努めた。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>職員の対応や態度について</th> <th>回答数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">98 件</td> <td style="text-align: center;">52.1 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">おおむね満足</td> <td style="text-align: center;">58 件</td> <td style="text-align: center;">30.8 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">普通</td> <td style="text-align: center;">30 件</td> <td style="text-align: center;">16.0 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">やや不満足</td> <td style="text-align: center;">2 件</td> <td style="text-align: center;">1.1 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">不満足</td> <td style="text-align: center;">0 件</td> <td style="text-align: center;">0.0 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年度前期分練習利用抽選会でのアンケートより また、支給した統一のブルゾン、ポロシャツ、ビブス、防寒着、ネームプレートを着用することで利用者から施設管理者であることを認識し易くするとともに、職員一人ひとりが施設管理者であり、サービス提供者であるという責任と自覚を促し、利用者サービスのさらなる向上に努めた。</p>	職員の対応や態度について	回答数	割合	満足	98 件	52.1 %	おおむね満足	58 件	30.8 %	普通	30 件	16.0 %	やや不満足	2 件	1.1 %	不満足	0 件	0.0 %	<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
	職員の対応や態度について	回答数	割合																	
満足	98 件	52.1 %																		
おおむね満足	58 件	30.8 %																		
普通	30 件	16.0 %																		
やや不満足	2 件	1.1 %																		
不満足	0 件	0.0 %																		
最終評価	所見																			
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経験豊富な職員と若手職員の組み合わせによって、知識と技術の継承を図り、継続的かつ安定的な業務体制の確保に努めていたと評価する。 ・ 適正な労働時間のなかで、施設の供用延長、全日本シニアバドミントン選手権大会をはじめとした大会運営支援、自主事業の拡充、利用者サービスの向上やスポーツ振興のために、限られた人員で最大限の対応に努めた点を高く評価する。 ・ 利用者への各種アンケート結果では、職員の接遇に対する不満は見られず、「満足」と回答された割合が増加するなど、研修等によって職員の意識が向上してきた成果であると高く評価する。 																			

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

◆利用者数

施設名	R 元年度	H30年度	前年度比
会津総合運動公園	419,080人	418,586人	+494人
鶴ヶ城公園	144,023人	169,901人	-25,878人
背炙山公園	13,579人	15,381人	-1,802人
門田緑地	18,704人	19,578人	-874人
大川緑地	24,785人	33,645人	-8,860人
大川南四合緑地	6,220人	7,598人	-1,378人
蟹川緑地	2,923人	3,364人	-441人
計	629,314人	668,053人	-38,739人

※受付施設

若郷湖東公園	199人	218人	-19人
--------	------	------	------

◆稼働率

施設名	R 元年度	H30年度	前年度比
会津総合運動公園	32.4 %	35.6 %	-3.2 %
鶴ヶ城公園	31.5 %	24.7 %	+6.8 %
門田緑地	30.6 %	32.2 %	-1.6 %
大川緑地	16.7 %	20.0 %	-3.3 %
大川南四合緑地	42.2 %	38.5 %	+3.7 %
蟹川緑地	5.2 %	5.8 %	-0.6 %
計	29.9 %	30.4 %	-0.5 %

※受付施設

若郷湖東公園	3.2 %	7.7 %	-4.5 %
--------	-------	-------	--------

利用者数、稼働率は大規模行事の開催状況や天候等に左右される部分大きい上、令和元年度の2~3月については、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止となった大会・イベントが多く、前年との単純な比較は難しくなっているが、利用者ニーズを的確に把握し、各施設のPRや設備の更新を積極的に行うことで、利用者サービスの維持向上に努める。

施設名	主な増減理由
あいづ総合体育館	・インターハイ県大会(バレー、バスケ)の減
あいづ球場	・高校野球春季県大会の増
会津総合運動公園テニスコート	・ナイター照明の落雷被害により夜間利用が休止となったため減
会津総合運動公園サッカー・ラグビー場	・人工芝化改修による大会、練習利用の増
鶴ヶ城体育館	・ものづくりフェア来場者の減

・利用者数
・稼働率

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

会津庭球場	・5番～10番コート(廊下橋前)の廃止
武徳殿	・剣道大会、なぎなた大会の減
会津水泳場	・水泳県大会の減
大川緑地	・会津高校マラソン大会の荒天による中止
南四合緑地	・台風被害による施設休止(10,11月)

最終評価

所 見

- ・ 利用者数は平成30年度と比較して減少したものの、イベント来場者の減や、会津総合運動公園テニスコートのナイター照明が落雷被害により故障し、夜間利用を休止したこと等が主な要因であり、さらには、新型コロナウイルス感染症の影響により各種スポーツ教室等の自主事業や、大会・イベントが中止になったこと等、外的要因によるものである。
- ・ 稼働率も平成30年度と比較してわずかに減少したものの、落雷被害や新型コロナウイルス感染症の影響を受けながら、ほぼ前年度と同等の稼働率となったことを評価する。
- ・ 指定管理者においては、全国・東北規模の大会や大規模行事における運営支援、利用者ニーズに沿った供用延長や情報発信の強化、自然災害により急遽施設が使用不可となった場合には速やかに予約者へ連絡し、代替施設を提案する等、様々な方法によって施設の利用促進、稼働率向上に努めた点を評価する。

A

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

◆ 受付窓口(掲示板等)の状況

必要な情報を迅速かつ適切に提供できるよう受付窓口や掲示板の整理整頓並びに適正な掲示に努め、利用者からの問い合わせに対しては笑顔であいさつ・さわやかな対応・分かりやすい説明を行った。

◆ 利便性向上の取組

取組	内容
供用日の拡大、供用時間の延長	利用者ニーズへ対応し、施設の有効活用を図った。暖冬のため、施設の早期開放を実施した。
利用料金の調整	条例上発生する「全面利用」と「片面利用×2」の料金差を無くし、安価な方に揃えた。
利用者登録制度	施行規則で5日前までと定められている利用申込み期限について、市と協議のうえ、予約受付・利用料支払いは当日の利用時間前まで、予約キャンセルは前日までとした。
窓口受付時間の延長	あいづ総合体育館、鶴ヶ城体育館の窓口受付時間を平日は午後7時まで延長し、利用予約や利用料金受付、施設利用中のサポートを行った。
鍵返却ボックスの設置	受付窓口から離れた場所に所在する施設に照明点灯用鍵の返却ボックスを設置し、施設利用の簡便化を図った。
運動用具の無料貸出	気軽にスポーツを楽しんでいただけるよう、各体育館において、各種スポーツ用具を無料で貸し出した。
憩いの場の提供	公園内イルミネーションの増設や、噴水広場にシーズン中は既存の木製ベンチの他にプラスチックベンチを増設した。
キッズコーナーの設置	あいづ総合体育館へキッズコーナーを設置し、利用者の相互交流の場として開放した。
タイムリーな情報提供	市のコミュニケーションサービス「あいべあ」、あいづわかまつ市政だより、当協会ホームページ、市内全戸へ配布する当協会広報誌「みどり」へ施設利用案内やイベント開催案内、スポーツ教室の生徒募集の記事を掲載することにより、施設の利用促進を図った。
施設利用の簡便化	会津庭球場、会津総合運動公園テニスコートのネットを常設とし、利用時の負担軽減を図った。
便益施設の運営	会津総合運動公園に整備した休憩所

- ・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
- ・電話対応
- ・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

S

	兼売店「お休み処」を運営し、利用者の栄養補給と疲労回復に有用な飲食物を提供した。
施設のユニバーサル化 ※新規	あいづ総合体育館1階トイレへベビーチェアを設置し、どなたでも安心して利用できるよう整備した。
利用環境の向上 ※新規	あいづ総合体育館へフリーWi-Fi を設置し、利用者が快適に利用できる環境を整備した。

◆ **見学への対応**

事前のアポイントメントの有無に関わらず随時、丁寧な対応と説明を行った。

◆ **電話対応**

年度当初や新規就業時に受講する接遇講習会で習得した知識を活かし、施設管理者・サービス提供者として、迅速かつ丁寧な対応を行った。

◆ **提案内容の履行の状況**

公園内防犯カメラの増設、あいづ総合体育館へのフリーWi-Fi の設置など、提案内容を着実に実施し、サービスの向上に努めた。

◆ **利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施**

アンケートやご意見箱で抽出した利用者のニーズに応えるため、屋外施設の3月の早期開放、12月以降の降雪までの開放、屋内施設の12月30日までの貸出等、供用期間・時間の延長を継続するとともに、冬期間の会津総合運動公園テニスコートの供用日を延長したことは、利用者サービスの向上につながった。

最終評価

所 見

S

- ・ 窓口等には、利用者にとって必要な情報が迅速かつわかりやすく掲示されていたと評価する。
- ・ これまでの取り組みに加え、あいづ総合体育館 1 階トイレにベビーチェアの設置、同施設にフリーWi-Fi の設置を行うなど、利用者のニーズに応じて積極的に施設の利便性の向上に努めた点を高く評価する。
- ・ 職場体験（中学生）や施設見学の受入に際しては、丁寧な対応と説明を行っていたと評価する。
- ・ 電話での問い合わせや来場者への職員の対応について、利用者への各種アンケート結果等から不満は見られず、迅速かつ懇切丁寧な対応が行われていたものと評価する。
- ・ 公園内防犯カメラの増設等、利用者からの提案内容を着実に実施したと評価する。

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	<p>◆ 意見受付窓口等の設置</p> <table border="1" data-bbox="443 427 1150 813"> <thead> <tr> <th>意見の収集手段</th> <th>内容</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ご意見箱</td> <td>各体育館、水泳場、背炙山レストハウスに設置</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>ホームページ</td> <td>当協会HPに掲示板とメールフォームを設置</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>聞き取り</td> <td>利用者との日常のコミュニケーションの中で実施</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>アンケート調査</td> <td>練習等利用抽選会で、抽選区分毎に実施</td> <td>年4回(延べ)</td> </tr> <tr> <td>運営委員会</td> <td>運営に関する意見を聴取</td> <td>年2回</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆ 意見、苦情等の記録 各体育館に苦情要望処理記録簿と苦情要望対応報告書を備え付け、苦情、要望とその対応状況の記録及び、毎朝のミーティング、週例・月例の内部会議、回覧等による情報共有に努めた。</p> <p>◆ 苦情等への対応状況 利用者の意見を尊重し、迅速かつ的確な対応を基本としているが、早急な対応が困難なものについては、十分な説明によりご理解頂けるよう努めた。なお、市との協議が必要な事項については、速やかに市に相談した。 意見・要望に対応した一例として、あいづ球場フェールポールの塗装や、あいづ総合体育館1階トイレへのベビーチェアの設置、会津総合運動公園駐車場思いやりスペース看板の更新が挙げられる。</p>	意見の収集手段	内容	回数	ご意見箱	各体育館、水泳場、背炙山レストハウスに設置	常時	ホームページ	当協会HPに掲示板とメールフォームを設置	常時	聞き取り	利用者との日常のコミュニケーションの中で実施	常時	アンケート調査	練習等利用抽選会で、抽選区分毎に実施	年4回(延べ)	運営委員会	運営に関する意見を聴取	年2回	<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
	意見の収集手段	内容	回数																	
ご意見箱	各体育館、水泳場、背炙山レストハウスに設置	常時																		
ホームページ	当協会HPに掲示板とメールフォームを設置	常時																		
聞き取り	利用者との日常のコミュニケーションの中で実施	常時																		
アンケート調査	練習等利用抽選会で、抽選区分毎に実施	年4回(延べ)																		
運営委員会	運営に関する意見を聴取	年2回																		
最終評価	所 見																			
A	<ul style="list-style-type: none"> ・各体育館や水泳場、背炙山公園レストハウスに設置された意見箱、ホームページ、利用抽選会でのアンケート調査、日常業務の中の様々な場面で、要望や苦情等を聴取しようと努めていたと評価する。 ・意見、苦情等に対しては、迅速かつ的確な対応、十分な説明に努めるとともに、記録と情報共有によって対応方法の共有化と技術向上にも努めていたと評価する。 																			

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	<p>◆ 広報誌、PR誌等の作成</p> <p>市内全戸へ配布する広報誌「みどり」を年4回発行し、当協会主催のスポーツ教室・園芸教室・自然観察会等の自主事業や大規模行事・イベント・プロスポーツ興行等の日程を掲載することで、スポーツ振興及び都市緑化推進の一助とした。</p> <p>また、新聞社へ自主事業の記事掲載を依頼するとともに、各種イベント開催時には当協会の協賛広告を掲載した。</p> <p>◆ チラシ等の作成</p> <p>当協会主催の全国統一かけっこチャレンジや各まつりのPR及び参加者募集チラシを作成し、市内小中学校・幼稚園・保育園・市役所・各公民館・関係機関へ配布し、自主事業の情報発信に努めた。</p> <p>◆ ホームページによるPR</p> <p>施設内での出来事や施設の空き情報、大規模行事・イベント等の案内、自主事業開催日程、応募要項等を掲載し、施設の有効利用と自主事業のPRに努めた。</p> <p>また、市情報メール配信サービス「あいべあ」を活用して、タイムリーな情報提供を行った。</p> <p>なお、ホームページに掲載した情報については、各体育館窓口やロビー、施設駐車場掲示板にも掲示し、インターネット環境のない利用者にも周知されるよう努めた。</p> <p>◆ 情報提供のパンフレット</p> <p>簡易版の管理施設一覧表と、当協会案内リーフレットを各体育館に備え付け、必要に応じて活用した。</p>	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌「みどり」やホームページ等の様々な情報媒体を、その特性を踏まえながら活用し、単に情報量の多さだけではなく、情報伝達の手段にも配慮した広報PR活動に努めていたと評価する。 ・ 会津総合運動公園まつり・冬まつり、全国統一かけっこチャレンジのチラシの作成・配布に加え、新聞社へ記事として掲載してもらうことで、より広範囲への情報発信に努めた点を評価する。 ・ ホームページについては、大規模行事やイベント等の案内、駐車場混雑情報の周知、自主事業のPR等情報の鮮度と内容の充実に努めるとともに、インターネット閲覧環境のない利用者にも周知されるよう窓口等へ掲示した点を評価する。 	

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

◆ 計画事業の実施の有無

直営で育成した花苗の定植と市内各公共施設への配布や各種スポーツ教室、主催大会の開催、施設の無料開放、自然観察会、体験教室、会津総合運動公園まつり等を計画に基づき実施した。

◆ 事業の効果

事業の実績については、下表のとおりとなり、スポーツ・レクリエーションの振興や都市緑化推進、市民の相互交流と健康増進等に貢献した。

事業の内容	人数・生産数等
会津総合運動公園まつり	2,700 人
会津総合運動公園冬まつり	900 人
全国統一かけっこチャレンジ	654 人
公園内花壇整備 (ビオラ・ベゴニア・マリーゴールド・ チューリップ)	25,188 本
花苗生産 (ビオラ・ベゴニア・マリーゴールド)	19,394 本
施設の無料開放 (昭和の日・海の日・県民の日・体育の 日)	319 人
各種スポーツ教室 (バドミントン・ターゲットバードゴルフ・ 健康体操・ノルディックウォーキング・ シニア健康エクササイズ・青竹ビクス)	4,486 人
理事長杯各種スポーツ大会 (ミニバスケ・高校野球・テニス)	1,380 人
花苗の安価販売:1鉢50円 (ビオラ・ベゴニア・マリーゴールド)	1,118 鉢
花と緑のサポーター活動 (花壇整備・除草等)	78 人
園芸教室	98 人
自然観察会(春・秋)	21 人
会津総合運動公園フォトコンテスト	42 点
ラベンダースティック作り体験教室	15 人

◆ ニーズの把握、反映

各種事業実施時の参加者アンケートをはじめ、利用者との日常コミュニケーションの中での聞き取りや、ご意見箱、練習利用抽選会時のアンケートによって、積極的に利用者の声を収集し、事業の実施内容に反映させた。

平成29年度に会津総合運動公園に整備した休憩所兼売店「お休み処」においては、利用者のニーズに応えメニューを増やすなどサービス向上に努めた。

- ・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

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

	<p>◆ 事業の改善の取組</p> <p>利用者の声や時好、潮流により把握した利用者ニーズに応えるべく、事業内容の再検討・見直しを随時行い、事業が利用者にとって魅力あるものとなるよう努めた。</p>	
<p>最終評価</p>	<p>所 見</p>	
<p>S</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書に掲げた自主事業を確実に実施するとともに、参加者へのアンケートをはじめとして積極的に感想や改善点を聴取し、利用者ニーズに応じて随時事業内容に反映させるよう取り組んでいたと評価する。 ・ 継続事業についても、見直し等を行いながら内容を充実させ、参加人数の増加及び施設の有効活用につながるよう努めた点を評価する。 	

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

S

◆ 施設の保守点検の実施の有無

市都市公園指定管理仕様書並びに同維持管理特記仕様書に基づき、当協会直営または第三者委託により適正に実施し、利用者の安全・安心の確保と快適な施設利用による利用者の満足度の向上に努めるとともに業務の一部を委託する第三者については、暴力団等を排除することに加え、市内事業者を優先するよう配慮した。

また、グラウンドや芝生管理に関しても有資格者による適切な維持管理を実施した。

◆ 施設の損傷の有無

各施設において経年劣化等による損傷があったが速やかに修理を行い、大規模な修理が必要な箇所については市へ報告した。

施設名	主な損傷及び修理内容
あいづ総合体育館	サブアリーナ壁板交換工事 防火扉自動開閉装置修理 バドミントン支柱塗装
あいづ球場	フェールポール塗装工事 外野入口鉄扉修理(3カ所) 散水ポンプ系統配管バルブ交換
多目的ABグラウンド	公衆トイレ小便器センサー交換
あいづ陸上競技場	給水ポンプユニット交換
わんぱく広場	公衆トイレ止水バルブ修理
会津総合運動公園	噴水受水槽排水ポンプ交換 おもいやり駐車スペース看板更新 管理車両修理(3台)
門田緑地	ナイター照明盤修理
会津水泳場	プール清掃ロボット更新 券売機修理

◆ 備品台帳の整備状況

市から引き継いだ台帳を配置しており、変更等があった場合には市へ漏れなく報告した。

◆ 備品の損傷の有無

経年劣化等による損傷があったが、速やかに修理した。

施設名	主な損傷及び修理内容
あいづ総合体育館	ワイヤレスマイク、バレーボールネット更新
あいづドーム	AED 更新
あいづ球場	ピッチャープレート、ベース更新
あいづ陸上競技場	ハードル・競技者用長椅子・巻尺更新

- ・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

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

会津総合運動公園	組み立て式テント更新 ホイールローダー修理 管理用機械修理
鶴ヶ城体育館	バレーボールネット更新
会津水泳場	プール清掃ロボット更新
会津庭球場	テニスワイヤー巻取器更新

◆ 施設、備品の修繕の実施状況

上表のとおり、経年による損傷箇所が増加しているが、利用者への影響を最小限に抑えるため施設の修繕、備品の更新修繕を適宜実施した。

最終評価

所 見

S

- ・ 施設の保守点検や管理は、仕様書に基づき漏れなく、状況を見ながら仕様以上に適切に実施されていたと評価する。
- ・ 備品台帳は適正に整備されており、備品の状態把握や管理も適切に行われていたと評価する。
- ・ 施設、備品ともに老朽化が進んでいるなかで、計画的な維持管理や修理を実施するとともに、損傷が発見された場合は速やかな修繕を行い、利用に支障がないよう努めた点を高く評価する。
- ・ 年度内に実施できずに次年度以降に対応するとした修繕等はなかった点も評価する。
- ・ 利用者からの要望・苦情に基づく修繕等に対しても予算を調整しながら、可能な限り速やかに対応し、最適な会場コンディションを提供することに努めていたと評価する。

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
S	<p>◆ 清掃業務の実施状況</p> <p>日常清掃、定期清掃のほか、子供達が大勢利用する会津総合運動公園内の噴水や青龍池については、利用状況や気象条件を考慮した特別清掃を行うなど、より安全で快適な利用環境の提供に努めた。</p> <p>トイレ等の水回りについては良好な衛生環境の維持に努め、前年同様、スリッパ整頓ラックの設置や清掃回数の増加、仮設トイレへの洗浄剤入り用水の投入等を実施し利用者が快適に過ごせる環境づくりを心がけた。</p> <p>また、会津水泳場については、専門業者への委託によるきめ細かな清掃を実施するなど、より安全で快適な利用環境の提供に努めた。</p> <p>令和元年度においては、新型コロナウイルス感染症予防策として、施設のドアノブ、机、いす等の消毒をこまめに実施するなど、感染防止に努めた。</p> <p>◆ 消耗品の補充</p> <p>利用者の不便とならないよう、頻繁に在庫数の確認と補充を行った。</p> <p>消毒液については、新型コロナウイルス感染症の影響により、入手が困難となったが、可能な限り在庫の確保に努め、補充を行った。</p> <p>◆ 除草等の状況</p> <p>年間維持管理計画に沿いつつも、毎年変動する気候条件を勘案し、適切な時期に実施した。</p> <p>また、除草作業に従事する全員が刈払機取扱作業安全衛生教育を受講し、作業中の事故が起こらないよう十分に留意した。</p> <p>◆ 庭園等の整備状況</p> <p>当協会の芝草管理技術者や庭師による指導のもと、病害虫や樹木等の状態に合わせ、消毒や整姿剪定、雪囲い等の作業を適切な時期に実施した。</p>	<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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 清掃業務は、専門業者への第三者委託と直営作業を組み合わせ的確に実施するとともに、より安全で快適な利用環境の維持のため、利用状況や天候等の実情に合わせた、きめ細かな対応がなされていたと評価する。 ・ 施設内の園庭や花壇については、除草や剪定により整えるだけでなく、魅力あふれる整備を行うなど、主体的に緑化推進に努めていたと評価する。 ・ 芝草管理技術者や庭師（造園技能士）といった専門知識を有する者の指導のもと、樹木等の状態に合わせ 	

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

で適切に整備されていた点を評価する。

- ・ 除草作業においては、従事する全員が刈払機取扱作業員に対する安全衛生教育を受講したうえで十分に注意しながら作業を実施し、事故がなかった点も評価する。
- ・ 新型コロナウイルス感染症対策として、施設内の消毒作業や、手指消毒液の設置など、利用者の安心、安全の確保に努めたことを評価する。

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。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>◆ 警備体制の整備</p> <p>専門技術を有する警備会社への第三者委託を行い、マグネット式、人感式、赤外線式センサーによる機械警備を導入するなど、警備体制の強化を図った。</p> <p>また、令和元年度は防犯カメラを背炙山レストハウスへ新設するとともに、あいづ総合体育館及びあいづ球場へ増設することにより、利用者の安全確保及び盗難等への対応を強化した。</p> <p>◆ 巡回等の実施状況</p> <p>職員及び委託代行員による巡回を適宜行うとともに、台風など強風や大雨の際は巡回後に被害状況等を市担当課へ報告した。</p> <p>また、会津総合運動公園各まつり開催時には、市防犯協会門田支部との連携による巡回も実施した。</p> <p>◆ 鍵の保管状況</p> <p>鍵は専用のキーボックスに整理し、適正に保管した。</p> <p>◆ 施錠の体制</p> <p>利用に合わせて施設の施錠、確認を適切に行った。特に、利用終了後の最終退館時には施錠漏れ等が無いようチェック表を活用するなど施錠体制に万全を期した。</p> <p>◆ 非常時対応マニュアルの整備</p> <p>当協会独自の危機管理規程を定めており、施設の管理運営に携わる全職員及び委託代行員に規程を配布し、年度当初や新規就業時に研修会を実施することで、規程に基づく対応を徹底できるよう努めた。</p> <p>◆ 非常時連絡体制の整備、周知</p> <p>緊急連絡先一覧表を作成し、全職員及び委託代行員に配布するとともに、事務所内に掲示して周知した。</p> <p>◆ 利用者への注意喚起</p> <p>施設内外に盗難防止や事故防止、熱中症予防、落雪注意を呼びかける掲示を行い、防犯と安全確保についての注意喚起を行った。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症予防策として、「正しい手洗い」「マスクの着用を含む咳エチケット」の啓発ポスターを施設入口や洗面所等に掲示するとともに、施設窓口へ手指消毒薬を増設し、感染防止に努めた。</p> <p>◆ 研修、訓練の実施状況</p> <p>危機管理規程についての研修会をはじめ、防火管理者再講習や非常時の消防設備操作研修を含めた消防訓練の実施により、非常時に迅速かつ的確な対応が行える体制づくりに努めた。</p> <p>また、各施設に設置してある AED を適正に使用できるよう、職員及び委託代行員が、普通救命救急講習会へ参加</p>	<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

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

	し、操作方法を習得した。	
最終評価	所 見	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の警備にあたっては、警備会社への第三者委託と職員等の巡回により、的確に実施していたと評価する。 ・ 台風等による強風や大雨、落雷被害の際の被害状況の確認、市への報告、また、大規模行事の際は防犯協会門田支部との連携により巡回を強化し、事件事故の未然防止に努めた点を高く評価する。 ・ 危機管理規程及び緊急連絡先一覧の周知徹底、外部研修の受講、訓練の実施により、事故や災害発生時に迅速かつ適切に対応できる体制づくりに努めていたと評価する。 ・ 令和元年度は、防犯カメラの増設（背炙山レストハウス、あいづ総合体育館、あいづ球場）など、利用者にとってより安心安全な環境を確保しようと努めた点を高く評価する。 	

IV 収支の状況		
<p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 経理書類等の整備状況 総勘定元帳、予算整理簿、現金出納簿、各種受払簿、支出命令書等を作成し、適正に整理、保管した。</p> <p>◆ 経理担当の設置の有無 総務課に経理担当者を置き、会計ソフトを活用して適正な経理と全体予算の管理を行った。</p> <p>◆ 伝票の保管状況 各伝票を種別・科目別に整理し、所定の場所へ保管した。</p> <p>◆ 通帳、印鑑の保管状況 金庫を複数設置し、厳重に保管するとともに、通帳と印鑑を別々に保管することで、複数の確認を要する体制を整え、事故等の防止に努めた。</p> <p>◆ 不明瞭な支出の有無 不明瞭な支出は無かった。</p> <p>◆ 予算、決算の乖離 収入については、予算対比で98.7% 支出については、予算対比で95.9% となり、予算に対する決算の大幅な乖離は無かった。</p> <p>◆ 外部監査の実施 外部監査は実施していないが、税理士による指導を受け、予算の適正管理に努めた。</p> <p>◆ 収支のバランス 継続的な経費削減への取組や、暖冬による除雪委託料の減少により、黒字となった。</p>	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理書類の整備状況、保管状況及び通帳と印鑑の保管状況は適切であり、また、会計システムの導入や税理士による指導等によって、適正かつ明瞭な経理に努めていたと評価する。 ・ 予算に対する決算の大幅な乖離はなかった。 収入については、予算対比で98.7% 支出については、予算対比で95.9% 供給電力の一部を新電力事業者へ契約変更したことによる電気料金の減、直営作業による修繕費の減、暖冬による除雪委託料の減が主な要因である。 このことにより決算は黒字となったが、経費削減に努めた部分と、天候という外的要因による結果であったと評価する。 	

<p>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。</p>																										
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標																								
A	<p>◆ 収入実績、◆ 収入の伸び率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>R 元年度</th> <th>H30年度</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合運動公園</td> <td>16,300,127円</td> <td>17,248,594円</td> <td>-5.5%</td> </tr> <tr> <td>鶴ヶ城公園</td> <td>4,643,288円</td> <td>4,525,359円</td> <td>+2.6%</td> </tr> <tr> <td>門田緑地</td> <td>1,250,265円</td> <td>1,316,260円</td> <td>-5.0%</td> </tr> <tr> <td>還付</td> <td>-879,986円</td> <td>-611,720円</td> <td>+43.8%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>21,313,694円</td> <td>22,478,493円</td> <td>-5.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>利用料収入は前年度比で-1,164,799円の減となった。 なお、減免額については、30,688,922円となった。 福島ファイヤーボンズの興行が1回(前年2回)だったことや、会津総合運動公園テニスコートのナイター利用が、照明の落雷被害により休止となったこと、更には新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が減少したことが、利用料金収入の減少につながった。</p> <p>◆ 収入確保に向けた取組</p> <p>供用期間・時間の延長や利用手続きの緩和等の利便性の向上、利用者のニーズに沿ったスポーツ教室等、各種自主事業における利用促進策の実施、広報誌やホームページ、タウン誌を利用した積極的なPR活動により、利用者数の増加を図ることで利用料金収入の確保・増加に努めた。 具体的には、自主事業として開催しているスポーツ教室の施設利用料による収入の確保や、県内のプロ野球、プロサッカー、プロバスケットボール等の試合といった高額の利用料金が見込める興行については、継続的な開催を促すために、共催・協力事業として支援するなど、収入の確保・増加に努めた。</p>	施設名	R 元年度	H30年度	前年度比	総合運動公園	16,300,127円	17,248,594円	-5.5%	鶴ヶ城公園	4,643,288円	4,525,359円	+2.6%	門田緑地	1,250,265円	1,316,260円	-5.0%	還付	-879,986円	-611,720円	+43.8%	計	21,313,694円	22,478,493円	-5.2%	<p>・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組</p>
	施設名	R 元年度	H30年度	前年度比																						
総合運動公園	16,300,127円	17,248,594円	-5.5%																							
鶴ヶ城公園	4,643,288円	4,525,359円	+2.6%																							
門田緑地	1,250,265円	1,316,260円	-5.0%																							
還付	-879,986円	-611,720円	+43.8%																							
計	21,313,694円	22,478,493円	-5.2%																							
最終評価	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入の減少は、会津総合運動公園テニスコートのナイター照明が落雷被害により故障し、夜間利用を休止したことが主な要因であり、また、新型コロナウイルス感染症の影響により大会等が中止になる等、外的要因によるものである。指定管理者としては、供用期間・時間の延長や各種自主事業の実施等、利用料金収入の確保に努めたことを評価する。 																									

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
S	<p>◆ 取組の有無</p> <p>再委託業務の入札や、複数年契約の実施などにより再委託料の節減に取り組み、一定の効果をあげたと考える。 また、こまめな照明の消灯や、エアコン、ボイラーの適正温度管理を実施するとともに、掲示物や呼び掛けによる利用者への省エネルギー啓蒙にも努めた。 なお、照明の減灯時には、利用者の安全を第一に考え、利用上適正な照度を確保し、事故等が発生しないよう十分に留意した。 加えて、事務経費については、まとめ買いによる印刷用紙等の消耗品購入単価節減、印刷時の両面利用や裏面再利用、インターネット活用による文書のペーパーレス化など、用紙代や送料の節減にも努めた。</p> <p>◆ 取組の効果</p> <p>電気料金については、H29年度に開催されたインターハイの影響を受け基本料金が低い状態が続いていたが、令和元年度からその影響を受けなくなり、新電力業者への切替による電気料金の節減効果がようやく表れる結果となった。 実施してきた各種の節減策は、経費の節減だけでなく、資源の節減と地球環境負荷の軽減にも繋がるものであり、節減額以上の効果があったものとする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組の有無 ・ 取組の効果
最終評価	所 見	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経費削減のため、複数年契約による委託料の削減、事務用消耗品費の抑制等、可能な限りの経費削減に努めていたと評価する。 ・ 供給電力の一部を新電力事業者へ契約変更する等の指定管理者の節減努力により、前年と比較して電気料金が大幅に削減された点を高く評価する。 	

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
S	<p>◆ 市、関係機関及び地域との連携等 市体育協会加盟団体等の関係機関の関係者を当協会の理事、評議員に選任するとともに、市小学校体育大会実行委員会や市中学校体育連盟、福島県高等学校体育連盟会津地区、公立大学法人会津大学、市各担当課の関係者に当協会運営委員を委嘱するなど、日常的に施設の管理運営その他全般について意見交換できる環境を整え、連携体制の構築・強化に努めた。 会津総合運動公園まつりや冬まつり、施設内における地場産品販売、各種イベントや花と緑のサポーター活動において地域住民と協働した。 令和元年度においても、南公民館で開催された「もんだ横丁夏祭り」、「門田地区文化祭」や、美しい背あぶりの森をつくる会と共催した「背炙山クリーンアップ活動」「自然観察会」に継続して参加・協力するなど、機会があるごとに、地域との連携体制の構築・強化に努めた。</p> <p>◆ 人材育成 人材育成の一環として、施設の管理運営に関連する資格を取得する場合に、取得費用の全額を協会が負担することにより資格を取得しやすい環境を整備し、職員一人一人のスキルアップを図った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 ・特記事項
	最終評価	所 見
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 理事や評議員、運営委員に関係団体の役員を選任、委嘱することで施設運営に利用者側の意見を反映させようと努め、会津総合運動公園まつり等の各種事業実施に際しては地域との連携体制の構築・強化に取り組んでいたと評価する。 ・ 南公民館で開催されたもんだ横丁夏祭りへの参加・協力や、美しい背あぶりの森をつくる会との共催による自然観察会等、継続して地域との連携体制の構築に努めた点を高く評価する。 ・ 施設の管理運営に関する資格取得については、費用全額を負担することで取得しやすい環境を整え、職員のスキルアップを図った点も評価する。 	

VI 総合評価		
<p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>令和元年度においても、市都市公園条例及び指定管理者仕様書に基づき、施設の設置目的等について十分に理解をしたうえで、市と適宜協議を行いながら、各施設の特性をとらえた柔軟かつ適切な管理運営を行った。</p> <p>施設管理においては、ニーズの把握・反映に努め、あいづ総合体育館へのフリーWi-Fiの設置及びあいづ総合体育館1階トイレへのベビーチェアの設置、あいづ総合体育館メインアリーナバドミントン支柱の塗装等、利用環境の改善に努めた。</p> <p>また、全日本シニアバドミントン選手権大会や東北総体体育大会等、大規模な大会等の開催に際しても、長年の管理経験・有資格者による知識を活かした支援を行った。</p> <p>管理施設は経年により修繕箇所が増加しているが、市の公共施設管理の基本的な考えである「予防保全型の維持管理へ切り替えることで『施設の長寿命化』を図る」ことを踏まえ、施設の劣化の早期発見、修繕に努めたことにより、利用者への影響を抑えることができた。</p> <p>安全・安心は施設運営の基本であるため、防犯カメラの増設や職員による施設巡回、市防犯協会門田支部との連携によるパトロールを実施し、施設の安全と利用者の安心の確保に努めた。</p> <p>市民との協働による花と緑のサポーター活動や地域との連携による会津総合運動公園まつり・冬まつり、全国統一かけっこチャレンジについては、積極的なPRをするとともに、内容を工夫して実施しており、各施設が市民の憩いの場や地域コミュニティの場として、施設の効用を発揮し、市民の相互交流と健康増進の一助となった。</p> <p>会津総合運動公園「お休み処」については、利用者ニーズに沿い提供物を増加するなど、サービスの向上に努めた。</p> <p>今後も、施設の適正管理と、施設を有効利用した自主事業の拡充に努める。</p>	
最終評価	所見	
S	<p>令和元年度は、落雷被害や新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入・利用人数が前年度と比較して減少したものの、利用者からの意見や要望等を反映させながら、様々な取組を積極的に実施するとともに、供用期間の延長や、各種自主事業を展開し、施設の利用促進や有効活用に努めていた。</p> <p>施設の維持管理については、仕様書に基づき適切に管理されており、老朽化による損傷が多いなか、計画的な修繕を行うとともに、損傷が発見された場合は可能な限り速やかな対応をすることで、利用に支障がないよう努めていた。</p>	

指定管理者評価シート

令和元年度 都市公園施設

また、新型コロナウイルス感染症の発生後は、市と連携して情報収集を行いながら、施設内の消毒作業の実施や消毒液の設置等、適切な感染防止対策を講じていた。

以上のことから、指定管理者として適切な施設の管理運営と市民サービスの提供がなされており、その実績を高く評価する。今後においても、これまでの取り組みを継続するとともに、更なる施設の利便性の向上を図りたい。