

指定管理者評価表

施設名	古代蓮の里
施設所管課	都市計画課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取組み				
評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	5	保守点検結果報告書は委託契約実施報告書へ分類して保管している。法律で定められた点検はもとより、利用者の身体を害する恐れのある自動ドアの保守点検も自主的に行っている。保守点検の不備による事故は起こっていない。	5	法定点検は専門業者を通じて遺漏なく行われている。また、自動ドアや園内の公園施設についても自主的に点検が行われている。また、エレベーターについては耐用年数等を考慮し、フルメンテナンス契約により実施している。
② 清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	5	営業日には清掃員を常駐させ日常清掃を行っている。月1回（7月は2回）の全館床清掃を実施している。園内トイレ清掃及び園内ゴミ回収を適宜行っている。感染症予防のため、閉館後イスやテーブル手すりなど館内を次亜塩素酸水で消毒している。	4	清掃員を常駐させているほか、毎月1回の全館清掃や閉館後の消毒などもこまめに行われている。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	巡回時に発見もしくは各スタッフからの報告により破損箇所の現状を把握し、自分たちで対処できるか研究して応急処置を施す又は専門業者へ修繕を依頼する。重要度の高いものは即所管課へ報告するとともに利用者への安全対策を講じている。指定管理者がやるべき修繕は予算の執行状況を見極めながら随時行っている。	5	遊具については、国の基準を熟知の上で日常点検が実施されている。修繕箇所についても、適宜確認や市への報告を行い、可能なものは指定管理者で行うなどの経費削減の工夫も見受けられる。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	4	備品の種類と設置場所を把握するとともに、備品の機能点検を行い利用者が安心して利用できる環境を整えた。備品検査の際は全面協力している。	4	適切な備品管理に加え、機材の使用に係る講習も受講しており、事故や破損も見受けられない。
⑤ 蓮の生育管理は適切であったか。	4	日々の水管理はもとより藻の除去、枯葉の撤去、果托の採取、レンコンの間引き、施肥など年間を通して管理しており、蓮の開花につなげている。開花により管理は適正であったと実感している。	5	水質検査をはじめ様々な分野において、日々こまめに観察や手入れがなされており、翌年の開花なども含め長期的な視点で生育に取り組んでいる。また、水生植物の生育に関する知識習得にも努めている。
1次評価合計		22	2次評価合計	
			23	

2 サービス向上への取組み				
評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	5	年度当初の事業計画には45事業を計画し、回数を増やしたり新規の事業を企画して59事業を実施した。小規模の人数で実施する講座などで定員割れが発生したが、トータルとして参加者数は計画値を大幅に上回ることとなった。計画人数12,235人、参加人数27,926人	5	計画していた事業に加え、新規の事業を企画・実施しており、計画時の倍以上の参加者を迎えている。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	5	①（一社）行田市おもてなし観光局と連携し観光客誘致に努めた。 ②うどん店の運営において、地元協力団体である太田うどん協会から人員の協力をいただいている。 ③売店の運営において市内の農家及び商店約100軒が出店者となり市内の産業振興に寄与している。 ④花蓮の愛好家を集めた古代蓮の里友の会を組織し、自主的に清掃活動や作品展示を行い、古代蓮の里の魅力醸成に寄与している。 ⑤地元出身者や地域で活躍しているアーティストによるコンサートを開催し、来園者に楽しんでいただいている。	5	行田おもてなし観光局との連携をはじめ、地元の農家や商業者を中心とした売店の出店を行っている。また、休憩スペースでは地元で活躍している方や観光大使によるコンサートも実施している。

指定管理者評価表

③	適切に職員が配置されていたか。	4	①利用者が安心して施設を利用できるよう、営業中はプロパー職員を配置している。 ②混雑を予測して適正な人員配置を考えたシフトで勤務している。 ③売店うどん店の運営に必須な食品衛生責任者を配置している。 ④園内作業員には刈払機安全教育講習を順番で受講してもらい作業中の安全確保に努めている。	4	施設管理を担当する職員に加え、公園作業員も適切な人数が配置されている。 また、公園管理において重要となる造園管理や遊具点検、作業講習等を定期的に受講している。
④	窓口等での接客態度は、利用者に不快感をさせることなく、適切であったか。	4	該当なし。スタッフ研修の時にマニュアルによる接客研修を実施している。	4	接客について、毎年度研修を自主的に行っており、苦情等も無かった。
⑤	利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	4	①お客様の声という目安箱を置き、誰でも自由に意見を言えるような体制を整えている。 ②ホームページ内に問い合わせページを用意している。必要事項を簡単に記入できる投稿フォームになっている。 ③蓮の愛好家で組織した古代蓮の里友の会のミーティングなどで利用者のニーズを吸収する機会を設けたが、コロナ禍により実施できていない。	5	施設へ意見箱を設置するほか、ホームページなどを活用して積極的な意見収集が行われている。 寄せられた意見は月次報告に合わせて市へも報告をいただいているほか、市と指定管理者で毎月行う打合せにおいて、必要に応じ協議している。
⑥	意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	4	いただいた意見は事業部内で回覧し、職員間で情報共有するとともに、解決策を模索して施設職員又は専門業者が対処している。苦情等のご意見に対してはマニュアルに基づき冷静に対処している。	4	接客研修、定期的な園内巡回を通じたニーズの把握などに努めており、指定管理者において職員間での情報共有も行われている。
⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	5	大人数ではないため、報告・連絡・相談の体制は整っている。その場にいなかった職員には勤務日誌等で知らせる体制ができています。	4	口頭や書面による報告・連絡・相談が行われており、個々の事案について複数の職員が共有している。
⑧	職員の資質向上に向けた取り組みが行われていたか。	4	各種研修を積極的に受講し、自己研鑽に努めている。令和3年度の実績として、スタッフ研修、接客研修、心肺蘇生訓練、エレベーター緊急対応訓練など全スタッフが受ける研修のほか、食品衛生責任者養成や刈払機安全教育、遊具の日常点検などの講習を受講し、安心安全な公園管理を目指している。	5	遊具の点検や造園、作業等に関する講習を積極的に受講しているほか、施設管理者として必要不可欠な人命救助、安全管理訓練も実施している。 また、近隣類似施設の情報なども自発的に収集しており、市の急な調査などにも役立っている。
⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	5	例として、蓮の公園であることを強みとして蓮を使ったアクセサリ教室、蓮の育て方講座、蓮シャワー体験など、珍しい講座を開講している。	5	物販や催しなどの事業全般にわたり創意工夫が見受けられ、蓮に特化した事業展開で魅力アップを図るなど、施設特性が十分に生かされている。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取り組みが行われていたか。	4	手すりの増設や段差の解消などに努めている。お客様の要望が多岐にわたる場合であっても、一つずつ詳細に聞き取り、可能であれば関係各所へ問い合わせるなどサービスの向上に努めている。	5	展望室への穴あきレフの設置や、繁忙期にはエレベーターの整理券制導入、待ち時間の案内を行うなど、利用者目線からの工夫がされている。
⑪	利用者の利用促進に向けた取り組みが行われていたか。	4	①GW、夏休み期間、来栖升シーズンにおける子供向けスタンプラリー ②蓮の里オリジナル商品として果托や種を使った商品の開発 ③子供向けキャラクター塗り絵 ④雑誌への有料広告掲載や近隣観光類似施設との相互割引 ⑤SNS動画を使った蓮の里での様々な紹介など。	5	他施設との連携相互割引、売店購入者への駐車場2割引券配布を行っている。 また、フラワーアートやロウバイまつり、迎春企画など、閑散期における集客対策も実施されている。
⑫	広報、PR等について十分な取り組みが行われていたか。	4	ホームページの開設、SNSを活用した情報発信、メディア取材への協力、テレビ局による定点カメラの設置への全面協力、各種雑誌への有料広告の掲載等幅広く取り組んでいる。リーフレットについて、小ロットで注文できる業者へ依頼する事で大量の在庫を抱えることなく、変更箇所があればすくに対応できるようにしている。	4	ホームページやSNSを活用するほか、数多ある取材やメディア出演、テレビ局の定点カメラ設置にも全面協力している。
⑬	利用者アンケートを実施したか。	4	お客様の声という形で実施している。令和3年度の実績として、228件の声が集まった。うち要望は47件、その中で実現可能な意見が5件、全て対応済みである。	3	実施されている。

指定管理者評価表

⑭	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	お客様の声は職員間で回覧して、どのような意図なのかを話し合い、適切な解決方法を模索している。	4	アンケート調査の結果について客観的な評価を確認するとともに、月次報告やモニタリング会議を通じて市とも情報共有している。また、施設管理面や運営面の改善にも活かしている。
⑮	(複数の施設を管理している場合) 施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	4	財団内部では、月に一度3事業部が一堂に会し、実績や問題点の共有を図っている。施設所管課とは月に一度会合を持ち、報告事項や依頼事項などを話し合っている。	4	毎月打合せを実施しており、報告事項や情報共有などを漏れなく実施している。
⑯	催しの企画などを通じた魅力アップに努めていたか。	5	①館内でのミニコンサート開催 ②クリスマスシーズンに向けたイルミネーション展示と夜間オープン ③初日の出還拜いの元旦早朝開館 ④青梅狩り体験 ⑤運シャワーつくり体験 ⑥ロウバイ梅桜をPRするためのイベント ⑦タワーから見下ろすフラワーアート&LEDアート ⑧館内で行うプロジェクションマッピングなどを行い魅力アップに努めている。	5	多くの催しを企画・実施しており、迎春企画など利用者に定着しているものもある。 また、フラワーアートの実施により花き農家の応援と施設の魅力アップとの相乗効果が図られている。
1次評価合計		69	2次評価合計		71

3 平等、安全対策への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	5	順守している。	3	遵守している。
② 対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	5	生じていない。	3	遵守している。
③ 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	5	財団の個人情報保護規定に基づき適正に取り扱っている。	5	指定管理者において個人情報に関する規程を定め、それに準じた対応をしており、情報公開についても適切に棲み分けて対応している。
④ 施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	4	令和3年度の実績として ①古代運会館煙感知器交換244,200円 ②通用口ドアクローザー交換調整27,192円 ③園内放送用スピーカー交換473,000円 ほか	4	園内の点検や巡回を定期的に行っている。 また、異常個所とその対応についてモニタリング会議の際に報告をする仕組みが構築されており、修繕や応急措置なども適切に行われている。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	4	①地元警察署と連携してパトカーが園内を巡回するよう依頼している。 ②緊急時対応マニュアルの整備している。 ③指定管理者保険に加入し、利用者に対する賠償責任に対処している。	4	防犯対策として、各種注意喚起をいたるところに掲示してあるほか、警備会社を通じた夜間警備や警察へのパトロール依頼、園内各所へ監視カメラを設置している。 防災対策としては園内の樹木を日常的に確認し、危険箇所をあらかじめ剪定するなどの対策が見受けられるほか、台風接近時には危険物の確認、撤去を速やかに行い、直ちに市へ対策と被害状況の報告がされている。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	4	条例、規則に則った対応をすることで平等に取り組んでいる。	4	一定の基準に基づき、公平な対応を徹底している。
⑦ 事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	4	①地震や火災等緊急時に対応できるようマニュアル化している。 ②スタッフの緊急連絡網を整備している。	4	災害発生時におけるマニュアルを指定管理者が整備し、適切な対応がされており、市への報告も遅滞なく行われている

指定管理者評価表

⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	4	建物内の換気、インフルエンザ注意喚起や咳エチケットの壁面掲示物、ソーシャルディスタンスステッカーの床面貼付などで注意を促している。	4	施設内へアルコール消毒液が設置されている。 また、県の公園における新型コロナウイルス対策や行田市のコロナ対策会議の結果などに留意し、人数制限などの規制を臨機応変に行っている。
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	5	図られている。	5	売店への地元事業者の出店やたんぼアート協議会への全面協力など、十分な連携が図られている。
1次評価合計		40	2次評価合計		36

4 効率性向上、改善に向けた取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価		
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由	
① 問題点の把握に努めていたか。	4	お客様の声から得た意見を参考に、利用者がどのようなことをして欲しいのか、要求の把握に努めている。	4	アンケートの内容について随時検討を行うとともに、必要に応じて市と協議している。	
② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	5	令和3年度は、フラワーアート&LEDアートに取り組んだ。デザイン、設計図、ケガキ、材料の見積もりと発注、鉢植えの製作、水管理、全て手探りで最良の方法を考えた。	5	フラワーアートの取組みを開始したほか、水鳥の池の開花が不調であった際には複数の手法を模索し実践するなど、前向きな改善意欲が見受けられた。	
③ 収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	4	常に行っている。蓮の素材を使ったオリジナル商品の開発、露店出店の奨励、魅力あるメニューの開発、リピーター確保に向けたイベントの実施等。	4	商品開発をはじめ出店の奨励などに取り組んでいる。	
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	執行している。令和3年度の予算額127,347,000円に対して決算額は117,609,647円、9,737,353円の減で92.4%の執行率だった。	4	修繕実施などの際、可能なものは自前で修繕を行うなどによりコスト削減に努めている。	
⑤ 清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	4	仕様書を見直し、頻度を変更するなど一定の水準を維持しながら経費が最小限となるよう調整している。特に清掃は混雑時期を見極め、細かい回数設定をすることにより、なるべくきれいな状態が保てるよう工夫している。再委託に対しては所管課の承認を得ている。	4	清掃業務の内容を見極めた中で、時期ごとの清掃頻度を再編成するなど、効率化に努めている。	
⑥ 環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	清掃業者に依頼してゴミの分別を図り、環境に配慮した取り組みをしている。空き缶、空き瓶については自販機設置業者が持ち帰ることとなっている。	3	ゴミの分別などは適切に行われている。	
1次評価合計		25	2次評価合計		24

指定管理者評価表

II 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する評価項目	評価する分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価					2次評価者（施設所管課）による評価			
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R3	R4	R5	R6	R7			
2-④ 2-⑥ 2-⑧ 2-⑩	利用者満足度の向上	アンケート結果で「満足している」と答えた人の割合	5	目標 80	80				5	目標値を超えて達成されている。	
				実績 84							
				理由	来園する様々な客層のニーズに応えることが不可能なため80%を及第点とする。						
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	入館者数の増加	古代運會館入館者数	5	目標 100,000	102,100				5	目標値を超えて達成されている。	
				実績 100,732							
				理由	指定管理申請の内容に則った目標値						
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	売店売上の増加	売店売上額	5	目標 66,000,000	68,000,000				5	目標値を超えて達成されている。	
				実績 67,446,634							
				理由	指定管理申請の内容に則った目標値						
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	うどん店売上の増加	うどん店売上額	5	目標 9,500,000	10,000,000				5	目標値を超えて達成されている。	
				実績 10,899,150							
				理由	指定管理申請の内容に則った目標値						
1次評価者合計			20	2次評価者合計					20		

2次評価者からの指導事項	本施設の目玉でもある蓮の生育に十分力を入れており、利用者目線でのサービス展開や積極的な事業展開なども見受けられる。今後とも施設の魅力アップを目指した施設運営に取り組んでいただきたい。
--------------	---

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		▶	100点換算		総合評価	
合格点	176	合計点	174		87	A		
満点	200	満点	200					

I プロセス評価

仕様書や提案（業務計画）の内容に照らし合わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

II 結果・成果評価

各年度の目標数値を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C