

指定管理者評価表

施設名	古代運の里
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。年間で計画している法定点検はもとより、利用者の安全のため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。また、スタッフによる園内巡回点検を随時実施しており、施設設備の異常の有無を確認するとともに、日誌へ状況及び対処内容を記録して事業部内で情報の共有を図っている。	5	法定点検のほか、職員による園内巡回も行われている。また、エレベーターについては耐用年数等を考慮し、フルメンテナンスを締結している。
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、古代運会館では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。	5	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。指定管理者に区分される修繕は、法令順守の観点や利用者の安心安全、利便性や快適性により優先順位をつけて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、可能なものは自前でを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して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るとともに、市による備品検査の際は協力している。	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 運の生育管理は適切であったか。	5	日々の水管理はもとより葉の除去、枯葉の除去、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、運の開花につなげている。無事花が咲くことにより、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。施肥や間引きのほか、開花状況が望ましくない場合は土
		24	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事業を計画して、その後回数を増やしたり新規の事業を企画するなど66事業を実施した（昨年比7事業増）。参加人数については、小規模の人数で実施する講座など（7事業）で定員割れが生じたが、多くの事業で計画値を上回り、その結果の参加者数の合計は計画値を大幅に上回ることとなった。計画人数14,550人、参加人数21,737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、計画値を大幅に上回る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団体バス誘致事業など（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と協働している。③売店の運営において市内の農家及び商店約10軒が出店者となり市内の産業振興に寄与している。また、地元産農産物、市内の名産品や運に関する商品など古代運の里ならではの商品を取り扱っている。④花蓮の愛好家を集めた古代運の里友の会を組織して自発的な清掃活動や作品展示を行い古代運の里の魅力の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。⑥行田市美術家協会と連携し催事室にて展示会を開催している。⑦ものづくり大学インターンシップや市内中学校の職場体験学習の受け入れ先として施設を活用している。⑧地元花卉園芸組合から花苗を購入し、フラワーアート事業への利用や花壇の植え替えなどに利用している。	5	行田おもてなし観光局との連携をはじめ、売店やうどん店における地元事業者との連携や、休憩スペースでのコンサート実施、フラワーアートについても多くの関係者との協働により行われている。また、古代運の里の運営や事業に参画いただける方々と友の会などを組織し、施設運営など様々な点に役立っている。
③ 適切に職員が配置されていたか。	5	①利用者が安心して施設を利用できるよう、プロパー職員を配置している。また、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。②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。また、食品衛生への理解を深めるため、プロパー職員は順次食品衛生責任者養成講習を受講している。園内作業員には刈払機やチェーンソーの安全教育講習を順次受講して作業中の安全確保に努めている。	5	公園作業員も適切数配置されており、造園管理や遊具点検、作業講習等を定期的に通じている。売店等のプロパー職員においては食品衛生に関する講習なども受講しており、配置も混雑状況を予測したシフトを組んでいるほか、必要に応じて指定管理者の正規職員がヘルプに入るなど、園内全体の人員配置を有効活用している。
④ 窓口等での接客態度は、利用者へ不快な思いをさせることなく、適切であったか。	4	利用者へ不快な思いをさせるような接客はない。また、スタッフ研修を実施して、接客マニュアルによる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。

指定管理者評価表

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記入できる体制を整えている。②ホームページ内に問い合わせページを用意しており、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。また、匿名でも意見が言える体制を築いている。	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	お客様からいただいた意見は事業部内で閲覧し、職員間で情報共有を図るとともに、解決策を検討して対応している。これらの意見は、毎月所管課へ提出する利用状況報告に掲載し所管課との情報共有も図っている。	4	接遇研修、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	事業部内の職員間で常時報告連絡相談の体制は整っている。その場になかった職員には、勤務日誌やメモ等を利用したり口頭やeメールで通知する体制が整っている。	4	口頭や書面による報連相が行われており、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。	5	各種研修を積極的に受講し自己の研鑽に努めている。令和4年度の実績として、スタッフ研修、接遇研修、エレベーター緊急対応訓練などの全スタッフが受ける研修のほか、食品衛生責任者養成講習や刈払機やチェーンソーの安全教育、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。また、事業所人権教育研修会、インバウンド対応能力強化研修や埼玉県Google Business Profile活用ワークショップなど自発的に受講し自己の知識を高めて、更なる利用者へのサービスの向上に努めている。	4	遊具の点検や造園、作業等に関する講習を受講しており、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	①運をメインとする公園であることを強みとして運を使ったアクセサリ教室、運の育て方講座、運シャワー体験など、工夫を凝らした古代運の里ならではの講座を開設している。また、参加型の魚釣り体験教室やグルメリバント、グリーンコーディネート&ハンギングバスケット展など、訪れた人が楽しめるイベントを開催している。	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、運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。	5	①自販機の不具合については、迅速に保守業者への連絡を行い、早期解決に努めている。②展望室からの眺望を楽しめるよう、ガラスの映り込みを軽減する器具を設置しており、絶景の撮影の手助けを行っている。③園内施設への手すりの増設や段差の解消などに努めている。④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しく話を聞き、こちらから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。 また、他者が設置した自販機の不具合なども、利用者目線での観点から解決に取り組んでいる。
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、クリスマスシーズンにおける子供向けスタンプラリー、②運の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動画を使った運の里での様々な紹介などを行った。	4	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	ホームページや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は、市内の公共施設や観光案内所等に配架して、なくなり次第すぐ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4年度の実績として、385件の声が集まった。うち要望は39件、その中で実現可能な意見が8件、全て対応済みである。そのほか、イベント参加者へアンケートを実施し、ニーズを把握して次回イベント内容の企画に役立てている。	3	実施されている。
⑭	利用者の意見を反映させる取り組みがなされたか。	4	お客様の声は職員間で閲覧して、どのような意図なのかを確認するとともに、適切な解決方法を模索し実践している。	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
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、実績発表や問題点の共有を図っている。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初日の出巡拝の元旦早朝開館、④青梅狩り体験、⑤運シャワーづくり体験、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「おしゃべり」などを行い魅力アップに努めている。また、催室の空き期間を利用して古代運の里の魅力を伝えるべく⑨展望室から見える山々の写真展や⑩古代運の里の自然写真展を開催することにより、空気の澄んだ冬場の展望台からの眺望と山々の特徴や葉の落ちた木々に来る野鳥の紹介を見ていただき、冬場にもう一度来てみようという気を起こさせる写真展を開催することで、リピーターの確保にも寄与している。	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着目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見られている。

指定管理者評価表

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。	4	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。案内項目や接遇をマニュアル化して、サービスの質の均一化を図っている。	4	業務内容をマニュアル化し、職員間での共有もされている。
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。	4	財団の個人情報保護規程の定めに基づき適正に取り扱っている。	4	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4年度の実績として①古代運倉庫展示室展示品照明更新（LED化）49,720円、②売店内避難誘導灯更新(LED化)、③うどん店厨房内調理機器分解清掃&更新58,322円、④A棟浄化槽ポンプフロートSW交換49,500円などを実施して、安全対策に努めた。	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施設内巡回による監視の徹底、②盗難事故防止を園内放送で呼びかけ、③施設間内線電話及び非常用プザーの活用、④園内巡回による監視、⑤夜間における機械警備の実施、⑥金銭取扱施設ヘカラーポールもしくは防犯スプレーの設置、⑦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、⑧防犯カメラの活用により防犯、防災対策としている。	4	防犯対策として、各所への注意喚起掲示や警備会社を通じた夜間警備、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ており、台風接近時には危険物の確認、撤去をあらかじめ行い、直ちに市へ対策内容や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するマニュアルを整備、②地震や火災等の非常時に対応するフローチャートを整備、③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。
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。また、施設内のイス、手すり等へ次亜塩素酸水を噴霧して滅菌消毒している。	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、雑踏対策としての園路の一方通行化や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	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た。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。また、地元産農産物、市内の名産品や運に関する商品など、利用者が欲する古代運の里ならではの商品を取り扱っている。④花運の愛好家を集めた古代運の里友の会を組織して自発的な清掃活動や作品展示を行い古代運の里の魅力の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。⑥行田市美術家協会と連携し催事室にて展示会を開催している。⑦ものづくり大学インターンシップを受け入れている。⑧市内中学校の職場体験学習の受け入れ先として学校活動に貢献している。⑨地元花卉園芸組合から花苗を購入し、フラワーアート事業への利用や花壇の植え替えなどに利用している。	5	売店への地元事業者の出店や田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。鉄剣マラソン大会の開催に際しても、フラワーアート事業との調整などについてマラソン大会主催者へ呼びかけて調整しており、マラソン大会の運営にも参画している。
		38	2次評価者合計	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4年度では、新たに①イルミネーション2022の独自開催、②ふるさとグルメ広場IN古代運の里、③グリーンコーディネート&ハンギングバスケット展の開催を行った。また、計画には無かった④お客様感謝デー、⑤埼玉県民の日彩り感謝デー、⑥展望室から見える山々の写真展、⑦古代運の里の自然写真展を追加で開催した②では古代運倉庫として飲食店営業許可を取得して焼きそば及びフルーツ館の実演販売を実施した。⑦では空気の澄んだ冬場の展望台からの眺望と山々の特徴や葉の落ちた木々に来る野鳥の紹介を見ていただき、冬場にもう一度来てみようという気を起こさせる写真展を開催することで、リピーターの確保にも寄与している。	5	イルミネーション2022の独自開催やふるさとグルメ広場をはじめ、各種事業を開始したほか、運池の土壌対策や外来生物駆除、水鳥の池の開花にむけた複数の手法を模索し実践するなど、管理上の改善意欲も見受けられた。

指定管理者評価表

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。具体的には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、うどん店での魅力あるメニューの提供、リピーター確保に向けたイベントの実施等の取り組みを行った。特に3月下旬に実施した桜まつりではミニコンサートの開催やふるさとグルメ広場と題して、焼き団子、ゼリーフライ、手打ちそばの実演販売を実施するとともに、古代蓮会館として飲食店営業許可を取得して焼きそば等の実演販売を実施して来場者へのサービス向上に努めた。	4	商品開発をはじめ出店の奨励などに取り組んでいるほか、指定管理者自らが飲食店営業許可を取得して催しを実施するなどの取組みが見受けられた。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	経費削減に努めながら、適切に支出している。令和4年度の古代蓮の里事業費にかかる予算額133,046,000円に対して決算額は114,196,119円、18,849,881円の減で85.8%の執行率だった。	4	適切に支出がされているほか、修繕実施などの際にも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	委託業務の仕様書を見直して実施、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	使用していない場所やお客様のいない時間には消灯するなど節電に努めている。また、清掃業者にも協力を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	ごみの分別などは適切に行われている。
		25		2次評価者合計	24

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 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。	80	80	80	80	80	5	目標値を超えて達成されている。
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	入館者数の増加	古代蓮会館入館者数	4	目標 100,000 実績 100,732 理由 指定管理申請の内容に則った目標値	102,100	103,800	103,700	105,300		4	概ね目標値どおり達成されている。
	売店売上の増加	売店売上額	5	目標 66,000,000 実績 67,446,634 理由 指定管理申請の内容に則った目標値	68,000,000	68,000,000	68,000,000	68,000,000		5	目標値を超えて達成されている。
	うどん店売上の増加	うどん店売上額	5	目標 9,500,000 実績 10,899,150 理由 指定管理申請の内容に則った目標値	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000		5	目標値を超えて達成されている。
				目標 実績 理由							
				目標 実績 理由							
		19		2次評価者合計	19						

2次評価者からの指導事項	<p>他者との連携、利用者目線の運営、蓮の生育をはじめとした施設管理や修繕などへの工夫などにおいて積極性が見受けられる。</p> <p>これらの点については今後とも研究・実施を継続していただき、適切かつ魅力的な施設運営に努めていただきたい。</p>
--------------	--

指定管理者評価表

1次評価者の総合評価	
合格点	178
満点	200

2次評価者の総合評価	
合計点	172
満点	200



100点換算	総合評価
86	A

指定管理者評価表

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