

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.
施設の名称	歳王みはらしの丘ミュージアムパーク	指定管理者 みはらしの丘ミュージアムパーク管理運営企業体
所在地	山形市みはらしの丘2丁目3番地	県担当課 村山総合支庁建設部都市計画課 (電話番号) (023-621-8220)
指定期間	令和5年4月1日 ~ 令和10年3月31日	
検証期間	令和5年4月1日 ~ 令和6年3月31日	

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証
------	--------------	------------------

1 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況

① 管理・運営業務の履行状況	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書、維持管理水準書に基づき適切な管理運営に努め、水準以上の管理・運営を行いました。また技術力を活かした独自のメンテナンス体制により、毎回迅速に対応し快適にご利用いただけるよう努めました。 ・利用者のニーズが多様化かつ専門的になってきており、受付のチェックリストを作成し、公平・平等な対応に努めました。 ・利用規則に沿った対応かつ柔軟な対応に努め、コンテンツのアップグレードを図ったことなどで、公園利用者が過去最高の約16万3千人に増えた事は、安心・安全な公園の評価と考えます。 	評価 A	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理水準以上の管理・運営を行っている。 ・施設の修繕、景観向上に向けた取り組みを積極的にしている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズが多様化かつ専門的になってきており、利用規定に沿った対応かつ柔軟な判断をするため、受付時に利用内容の詳細にまで確認する必要もあり、苦慮しております。 ・エアコン増設により電気使用量の増加と電気料金の高騰が重なり、苦慮しております。 ・公園内の起伏やスケートパークを利用した部活動での利用が増え、今後、更に増える傾向と考えトラブルが起きないように事前に想定・対応が必要になると考えております。 	評価 A	<<課題等の原因分析>> <ul style="list-style-type: none"> ・知名度の向上に伴い、公園利用者が増えているため。 ・電気使用量の増加、電気料金が高騰しているため。 ・利用者ニーズが多様化しており、また公園利用マナーの周知が不十分のため。
課題、問題点への今後の対応	・指定管理者においては、利用者の安全確保及び施設故障等によるサービス低下防止のため、日頃から適切な点検を行うとともに、適宜小規模修繕を実施していく。 ・イベント情報や公園利用のマナーについてSNS等を活用し、利用者へ周知する。		

2 利用者からの要望等への対応

① 意見・要望等及びその対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修を受講し、接客スキルの向上に努めました。 ・犬散歩のマナーについて強い口調での苦情も有りましたが、冷静に対応し、掲示物を増やすなどマナー向上を促しました。 ・グラウンド・ゴルフ場の芝生についての要望に対し、芝生が伸びる時期には月に複数回芝刈りを行い人力除草も行いました。 ・県内初開催となる子ども達主体で環境活動を行う「みはらしハロウィンwithスポGOMI2023」の相談を受け、開催に向けて自治会や近隣企業に調整を図り、メイン会場として協力しました。 	評価 A	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズや意見、要望等を把握し、可能な範囲で丁寧に対応している。
意見・要望等への今後の対応	・利用者ニーズの把握に継続的に取り組み、サービスの更なる向上につなげていく。		

3 指定管理者制度活用の効果

① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・常に平等利用を心掛け、全ての人に安心・安全で楽しく利用して頂ける環境作りを目指しております。 ・SNSを活用し視覚的な公園の魅力・情報発信で目に留まるよう工夫し更新しております。 ・うまのすけカフェ周辺の景観美化や管理者杯グラウンド・ゴルフ大会を開催するなどコンテンツのアップグレードを図り、利用者数回復に努めました。 ・ロードバイクのレンタル時でも自転車保険に加入できるように準備、初めてでも安心して乗れるよう操作方法など丁寧に伝えました。 ・利用者ニーズに合わせた新規講座を開催、2次元コードを活用したメール受付を取り入れ24時間申込できるようにしております。 ・世界164ヶ国に対応した翻訳機の設置、無料Wi-Fi設置 	評価 A	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> ・多種多様なイベント等の自主事業を通して、地元住民だけでなく、他県の方からも利用してもらえるような取り組みを行っている。 ・公園の情報について、SNS等多様な媒体で発信し、多くの方に利用してもらえるように取り組んでいる。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内の点検・修繕等について、企業体の専門構成員を活用することで経費削減に努めました。 ・はらっば館内の蛍光灯をLED化し、エネルギー使用量を削減しました。更にグリーンカーテンの設置、冷暖房の温度設定、web会議への移行、館内の部屋など使用していない時間は消灯するなどエコオフィス活動を実践し、節電に努めました。 ・緑地の灌水等で使用する水は公園内の雨水タンクから汲み上げ散水するなど、経費削減に努めました。 	評価 B	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> ・計画的な施設修繕及び企業体を活用するなど経費削減に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> ・開園当初から公園内での花植えや除草などのボランティア活動をされてきたみはらしの丘在住の方が都市緑化功労者国土交通大臣表彰を賜り、今後の励みになりました。 ・みはらしの丘小学校からの要請を受け子ども110番連絡所として登録、自治会一斉清掃・夏祭りへの参加、子育てにこころサロンへのスタッフ派遣など、地域と連携した活動を心掛けております。 ・当施設出身スケートボード選手がアジア競技大会で銅メダルに輝き、世界ランキングも9位に上がり大活躍しております。引き続き普及活動に努めます。 ・公園内の人力除草、おっきな花壇の人力除草や公園内の清掃等について、地元シルバー人材センターの活用を行いました。 	評価 A	<<評価の理由>> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業では地元住民以外の参加者も多く、地域活性化に寄与している。 ・スケートパーク出身選手活躍により、スケートパークの利用拡大及び公園のPRIにつながっている。 ・シルバー人材の活用により、雇用の確保に取り組んでいる。

総合的な評価	・維持管理水準以上の管理・運営を行い、サービス向上に取り組んでいる。 ・利用者ニーズに合わせた取組を主体的に行うことで利用者から評価を得ている。		
---------------	---	--	--

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
- B : 概ね適正に実施されている。
- C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
- D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注1) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

注2) 県(施設所管課)による評価・検証については、具体的な事例や数値により、評価した点を分かりやすく記載すること。