

指定管理施設評価シート

施設名称：北上市みちのく民俗村	
記入者名：（株）展勝地 指定管理事業部 和賀匡彦	
指定管理者記入年月日:令和6年4月1日	所管課記入年月日:令和6年4月5日

令和5年度		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	開園時の高橋延清初代村長の開村宣言に込められた、自然との調和を大切にしていくという理念を管理していく上での最大の方針に据え、園内における主催事業も季節を感じさせる旧暦で年中行事を実施することで、自然との調和を体感できる環境を維持するよう努めている。	良い 5　－　4　－　3　－　②　－　1　悪い <+> 市立博物館開館50周年にあたり、博物館と協議しながら、民俗村では自然分野を担うテーマとして、どろ亀さんと村民第1号であるCWニコルさんの足跡を、それぞれ資料を取り寄せ展示紹介した。	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い みちのく民俗村の設置目的に合致した取り組みが継続されています。博物館開館50周年に合わせて、博物館と連携した企画が実施されたことも評価できます。また、年中行事など民俗村の四季の移ろいを楽しめる事業を推進されており、魅力の向上につながっています。
	市民の平等な利用	強風による枯枝の落下や物の飛散など、来園者に危険があると判断される場合には担当課に連絡し閉園措置を講ずる以外は、特に入園に制限を設けることなく開園している。 施設利用など開園時間を超過する利用希望があった場合などでも、超過利用料金を徴するなどの対応をし、利用者の利便を図っている。	<-> 単にかやぶき民家の保存ということではなく、その地域性や特徴を比較して学ぶという視点での展示方法、紹介に関しては不足していた。 堅穴住居を含めた「家屋の変遷」の展示というものが設置目的の一つとされていたのであれば、経年劣化を見越した管理方法があっただろうと思われた。	利用者に高いホスピタリティを提供いただいています。引き続き来訪者の安全かつ平等な利用について配慮願います。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	開催するイベントは市広報やホームページ、SNSを使用して広報しているほか、コミュニティFMの番組に協賛し、イベント参加者の声などを取り上げており、イベント参加申し込みも電話申し込みのみならず、時間外でも対応できるようにネットでの申込を可能とした。以前から行っている自然観察会のほかに、バードカービング教室、お菓子作り教室など、	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い <+> 新たに採用した若年層職員により、現在実施しているイベントやワークショップの様子をSNSや動画配信などを利用して広く紹介し、新たな来園者誘客に向け情報発信している。 また、園内で行う主催イベントでは、点在する民家をくまなく周回することを意識したラリー要素を取り入れ、民俗村の特徴を認識してもらえるよう努めた。	良い ⑤　－　4　－　3　－　2　－　1　悪い CFMやSNS等の活用により積極的な宣伝がなされており、イベントのネット申込を可能とするなど利便性向上も図られています。主催イベント内容もブラッシュアップが見られ、参加者満足度の向上につながっていると思われます。
	地域住民や関係団体との連携	地元高齢者団体の利用や、紅葉時の市内高齢者福祉施設の車両での乗り入れを受け入れるなど、かやぶき民家に思い入れがある方々を対象に積極的に利用を促している。	<-> 地域住民のニーズが今一つつかめずにより、未だ積極的な連携が出来ているとは言い難い。	民俗村への思い入れや関わりがある各団体等と良好な関係が構築できており、利用促進につながっています。更に連携を深めていただくことを期待しています。
施設管理	適正な維持管理	適性な管理という指標がないことに適正という評価は難しいところではあるが、職員の巡回時に施設、設備等に異常があった場合には、早急に対応するよう努めている。しかしながら、経年劣化による高額な経費を伴うところも見られ、所管課には文書にして伝え、共有している。	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い <+> 施設の維持は当然のことながら、園内全域の草刈りなどを行うにあたり、希少な植物や昆虫の食草などにも配慮した作業が求められ、現状の自然環境維持に職員スキルの向上を含め対応している。	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い 適正な施設管理がなされてると捉えています。大規模修繕は指定管理者と協議を進め、優先度を考慮し計画的に進めます。引き続き職員のスキル向上もお願いします。
	経費節減等効率的な管理	施設や設備の小破修理や、危険を伴わない小枝や立木の伐採などは職員により対応しており、極力、外部業者への委託を抑えている	<-> 経費の節減は命題としながらも、経年劣化による設備修繕に多くの費用がかかっている。	効率的な管理がなされていると捉えています。費用対効果を考慮しつつ、安全管理の継続をお願いします。
収支計画	管理運営計画との整合性	当初計画している管理にかかる経費や委託料については修繕にかかるもの以外はほぼ計画通りに執行したが、業務執行には人的経費も多くを占めている中で、年度途中の退職者の業務補充のためアルバイトや本社からの応援が想定外の支出となった。	良い 5　－　4　－　3　－　②　－　1　悪い <+> 特になし	良い 5　－　4　－　③　－　2　－　1　悪い 不測の状況にも柔軟な対応がなされています。人的資源が要となりますので、人材育成を十分考慮しつつ、計画に沿った管理運営をお願いします。
			<-> 気候や人材確保などにより、年度により一定した経費配分とはいえず、計画どおりに予算執行が困難なことがある。安定した管理計画、作業が出来ていない。	
実施体制	職員構成や職員配置	屋外での現場管理業務を行う指導的立場で、施設設備等を熟知していた職員の年度途中退職により、補充や応援職員の業務が細分化し、一元的で計画的な業務執行が困難な状況になり、人員を応急的に投入し業務執行上大きな支障は見られることはなかったが、その分人的経費の負担が大きくなった。	良い 5　－　4　－　3　－　②　－　1　悪い <+> 特になし	良い 5　－　4　－　③　－　2　－　1　悪い 指導的立場の職員の年度途中退職といった想定外の状況にも対応いただきました。引き続き人材育成及び業務が属人的になりすぎないように担当業務のローテーションなどについて検討願います。
			<-> 管理作業やイベント企画実施、広報活動など、人員の構成や配置が確立できずにより、作業のマニュアル化や定型化、OJTなど、安定した職務遂行が可能な職場環境の構築が求められる。	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	参加者がほぼ固定化された自然観察会は、定例会のようなグループでの運営を図るようメンバーに周知し理解いただいており、次年度からは休日実施を希望している新たな参加者を対象とした自然観察会も実施する計画である。	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い <+> 特になし	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い 定例的な利用者への対応に止まることなく、利用者の拡大を進める方向性は重要と思われます。市民や観光客の潜在的ニーズの把握と対応についても検討願います。
	クレーム対応の適切さ	特にクレームは寄せられていないが、来園者から、せっかく良い施設なのにまだまだ知られていないとの声が寄せられるため、より一層の広報活動が求められる。	<-> イベントやワークショップ参加者以外からのニーズやクレームを十分に受けられる機能を備えていない。	大きなクレームは生じていません。より広く来訪者からの意見を受けられる手法についても検討願います。
危機管理対策	危機管理体制の確立	昨年同様、緊急時には整備してある連絡系統図を用いて社内はもとより関係各所に連絡できるような体制を保持している。 園内ではないが周辺で自死事件があった際に、速やかに消防に連絡し、消防・警察の臨場に立会うなど、危機事案については速やかな連絡や対応に努めている。	良い 5　－　4　－　③　－　2　－　1　悪い <+> 特になし	良い 5　－　④　－　3　－　2　－　1　悪い 危機発生時には迅速かつ適切な初期対応がなされる体制が整っています。訓練の継続など平素から対応の確認を徹底願います。
			<-> 特になし	
情報管理	個人情報保護対策	参加希望者を募って行う園内イベントも増えていることから、個人情報の管理により一層のセキュリティ対策が必要であり、現在の対策を堅持する。	良い 5　－　4　－　③　－　2　－　1　悪い <+> 特になし	良い ⑤　－　4　－　3　－　2　－　1　悪い 適切に個人情報の管理がなされています。職員個々はもちろん、組織として十分なセキュリティ対応の継続をお願いします。
			<-> 職員個々のセキュリティに関する知識や意識向上の研修が必要である。	