

# 管理運営状況 評価シート【対象年度:令和6年度】

## 1. 指定管理施設概要

区分	内容・説明
① 施設名（公募枠組み）	館山城・城山公園等
② 指定管理者名	株式会社塚原緑地研究所 代表取締役 塚原 道夫
③ 指定管理期間	第1期：令和元年12月1日 ～ 令和6年11月30日（5年間） 第2期：令和6年12月1日 ～ 令和11年11月30日（5年間）
④ 指定管理料（総額）	第1期：339,370千円 第2期：325,000千円
⑤ 利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入あり <input type="checkbox"/> 導入なし （※施設利用料を指定管理者の収入としているか。インセンティブ付与の有無）
⑥ 自主事業	<input checked="" type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不可能 （ <input checked="" type="checkbox"/> 可能 の場合→ <input checked="" type="checkbox"/> 実施あり <input type="checkbox"/> 実施なし）
⑦ 利用者満足度調査	<input checked="" type="checkbox"/> 設定あり <input type="checkbox"/> 設定なし （※調査項目・頻度・要求水準を定めたくうえで実施を求めているか）
⑧ 延長条件	<input checked="" type="checkbox"/> 設定あり <input type="checkbox"/> 設定なし （※一定の要求水準達成で、次期選定時に単独提案審査を実施 など）
（施設所管課） ※複数の場合、代表課に◎	第1期 ◎建設環境部 都市計画課 ・ 経済観光部 観光みなと課 ・ 教育委員会教育部 博物館 第2期 ◎建設環境部 都市計画課 ・ 教育委員会教育部 博物館

## 2. 利用状況

単位：人、%

区分		H27～29平均 (直営時)	R1	R2	R3	R4	R5	R6	備考
博物館（本館・館山城） 利用者数	目標	—	68,378 (本館・館山城)	51,626 (本館・館山城)	51,627 (本館・館山城)	57,074 (本館・館山城)	77,229 (本館・館山城)	70,361 (本館・館山城)	
	実績	62,886	8,758	45,154	63,827	82,760	70,678	88,141	
	前年対比	—	—	—	141.35%	129.66%	85.40%	124.71%	
各施設の利用者数	都市公園 城山公園	358,850	43,418	163,475	125,805	71,700	97,340	118,545	
	博物館 本館・館山城	62,886	8,758	45,154	63,827	82,760	70,678	88,141	
	渚の駅	149,273	62,623	119,290	168,080	242,948	205,431	145,306	
【令和元年度 実績値について】 R元.12.1～R2.3.31までの4か月分のみ計上 ※うち、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館期間 博物館本館・館山城 R2.2.29～R2.3.31									

3. 収支状況

単位：千円、%

区分		H27~29平均 (直営時)	R1	R2	R3	R4	R5	R6	備考
① 収入 (自主事業除く)	予算	—	20,980	83,281	80,657	83,293	90,683	93,995	
	決算	23,269	18,806	77,353	81,326	89,667	87,788	98,889	
	前年対比	—	—	—	105.14%	110.26%	97.90%	112.42%	
内	指定管理料	—	15,943	64,291	66,257	68,273	70,309	75,964	
	施設利用料	17,710	2,611	11,223	14,877	20,641	17,282	22,375	
	駐車場料金	1,160	52	32	72	316	182	350	
	出版物等売却代	1,420	0	0	0	0	0	0	
	自動販売機貸付収入	2,896	0	0	0	0	0	0	
	その他	83	0	1,807	120	437	15	0	
② 支出 (自主事業除く)	予算	—	21,120	87,694	87,569	84,906	91,987	94,836	
	決算	91,921	21,240	75,908	79,799	85,383	87,601	96,167	
	前年対比	—	—	—	105.13%	107.00%	102.60%	109.78%	
内 訳	人件費 正職員	23,020	14,771	41,072	44,623	41,766	46,277	48,375	
	人件費 非常勤職員	32,210	0	0	0	0	0	0	
	業務委託費	21,614	578	6,688	2,549	3,985	2,016	1,523	
	消耗品費	2,221	890	2,341	2,001	3,099	2,630	4,038	
	光熱水費	3,800	984	3,270	3,497	4,621	4,069	4,240	
	施設管理費	6,963	130	1,984	1,299	2,740	3,093	4,323	
	機械類等借上料	111	131	494	1,344	1,490	1,537	1,469	
	修繕費	1,982	33	3,280	5,265	5,891	5,346	6,566	
	その他		3,723	16,779	19,221	21,791	22,633	25,633	通信運搬費・プロモーション費・宣伝広告費・企画費・保険料・租税公課・一般管理費・その他
③ 収支 A (自主事業除く)	予算	—	△ 140	△ 4,413	△ 6,912	△ 1,613	△ 1,304	△ 841	
	決算	△ 68,652	△ 2,634	1,445	1,527	4,284	187	2,522	
	前年対比	—	—	—	105.67%	280.55%	4.37%	1348.66%	

① 自主事業収入	予算	—	420	10,813	26,865	11,875	9,400	9,910	
	決算	—	15	7,460	16,276	14,279	8,798	12,566	
	前年対比	—	—	—	218.18%	87.73%	61.61%	142.83%	
事業ごと	イベント等	—	15	1,324	9,546	2,206	1,025	3,939	
	自動販売機			1,450	1,751	2,177	2,148	1,950	
	物販売払代			4,548	4,869	9,896	5,625	6,677	
	バーベキュー	—	—	138	110	0	0	0	
	飲食販売代	—	—	—	—	—	0	0	
② 自主事業支出	予算	—	1,010	6,751	9,150	10,050	8,050	9,002	
	決算	—	0	7,938	16,882	14,807	8,827	12,770	
	前年対比	—	—	—	212.67%	87.71%	59.61%	144.67%	
事業ごと	イベント等	—	—	2,785	10,751	4,371	2,937	6,507	
	自動販売機	—	—	326	399	448	483	376	
	物販売払代	—	—	4,297	5,483	9,988	5,407	5,887	
	バーベキュー	—	—	530	249	0	0	0	
	飲食販売代	—	—	—	—	—	0	0	
③ 自主事業収支 B	予算	—	△ 590	4,062	17,715	1,825	1,350	908	
	決算	—	15	△ 478	△ 606	△ 528	△ 29	△ 204	第1期はプロモーション事業を自主事業として計算
	前年対比	—	—	—	126.78%	87.13%	5.49%	703.45%	
収支合計 (A+B)			△ 2,619	967	921	3,756	158	2,318	

4-1. 個別評価 個別施設名【都市公園】

評価項目	評価内容	評価点		
		指定管理者	市	
業務の履行・維持管理	人員配置・労働環境	管理運営するために必要な人員及び資格者の配置，教育や研修の機会は適切か。労働関係法令が遵守されているか。（労働条件・賃金関係等）	5	5
	保守管理	施設・設備・備品の保守管理（点検や修繕等）は適切か。清掃業務，警備業務，その他必要な管理業務を適切に行っているか。	5	5
	報告書・文書管理	事業計画，日報，月報，事業報告書，その他報告等の提出時期・内容は適切か。作成，受領した文書の管理及び個人情報の保護は適切に行っているか。	5	3
	利用許可・利用料金	施設の利用許可及び利用料金の徴収は，条例に従い適切に行っているか。現金の取り扱いは適切か。	5	5
	市民協働	ボランティアや利用団体との協働事業は継続・拡大しているか。	8	7
	飼養動物の適正管理	業務仕様書に基づき，適切な管理・譲渡がなされたか。	7	7
	緊急時の備え	事故，災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルや訓練）ができているか。市や第三者に損害を生じさせた場合の備え（保険）は十分な。市との連携は図られたか。	5	5
	災害対応	災害の対応に取り組んだか。施設等の点検及び被害状況報告を速やかに行うとともに，二次被害の防止につとめたか。	5	5
サービスの質・利用状況	利用者満足度調査	協定書のとおり実施しているか。要求水準は達成されているか。結果を受け，満足度を高めるための新たな対策が取られているか。	7	5
	要望・苦情	要望や苦情を随時受け付ける仕組みは適切か。回答・対応は適切に行っているか。	7	5
	市民サービスの向上	市民サービスを向上させる取り組みはなされているか。（新たなサービス，開設日の拡大，開設時間の延長など）	7	5
	情報発信・PR	施設の魅力を伝え，利便性を高める取り組みはなされているか。（ホームページ，パンフレット等の充実度・更新頻度，他媒体への情報発信）	7	7
	利用者数	対前年度比で増加しているか。計画（目標）を上回ることはできたか。	5	5
	自主事業	計画された自主事業は予定どおり実施されたか。（催し，バーベキュー，販売）また，利用者数や満足度の向上に寄与するサービスであったか。	5	7
効率・経営状況	効率化・環境配慮	業務効率化に資する新たな取り組みを行っているか。省エネへの取り組み，リサイクル推進等の対応は適切に行われているか。	7	5
	収支状況	計画を達成しているか。（利用料金収入，委託料の実績）	5	5
	自主事業の収支状況	対前年度比で増加しているか。計画（目標）を上回ることはできたか。	5	5
	施設・事業への投資	一定の利益を確保したなかで，「より魅力的な施設運営・サービスの実現」に投資する姿勢はあるか。	8	5
		合計	108	96
		割合（%）	75.0%	66.7%
		（満点）	144	

【評価点とその基準】

8点（s）	協定等を遵守し，その水準よりも特に優れた管理が行われた
7点（a）	協定等を遵守し，その水準よりも優れた管理が行われた
5点（b）	協定等を遵守し，その水準に沿った管理が行われた
3点（c）	協定等を概ね遵守しているが，一部に課題が残る内容であった
1点（d）	協定等をあまり遵守されておらず，改善が必要な内容であった

4-2-1. 個別評価 個別施設名【渚の駅】

評価項目		評価内容	評価点		
			指定管理者	市	
業務の履行・維持管理	人員配置・労働環境	管理運営するために必要な人員及び資格者の配置，教育や研修の機会は適切か。労働関係法令が遵守されているか。（労働条件・賃金関係等）	7	7	
	保守管理	館山城における，施設・設備・備品の保守管理（点検や修繕等）は適切か，また，清掃業務，警備業務，その他必要な管理業務を適切に行っているか。	-	-	
	報告書・文書管理	事業計画，日報，月報，事業報告書，その他報告等の提出時期・内容は適切か。作成，受領した文書の管理及び個人情報の保護は適切に行っているか。	5	7	
	利用許可・利用料金	博物館本館・館山城において，施設の利用許可及び利用料金の徴収は，条例に従い適切に行っているか。現金の取り扱いも適切か。	-	-	
	市民協働	館山城において，地域（利用団体）との連携は図られているか。	-	-	
	緊急時の備え	館山城において，事故，災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルや訓練）ができていますか。市や第三者に損害を生じさせた場合の備え（保険）は十分か。	-	-	
	不可抗力への対応	博物館本館・館山城における，不可抗力への対応で，市との連携，協働は図られたか。	-	-	
サービスの質・利用状況	利用者満足度調査	館山城において，協定書のとおり実施しているか。要求水準は達成されているか。結果を受け，満足度を高めるための新たな対策が取られているか。	-	-	
	要望・苦情	要望や苦情を随時受け付ける仕組みは適切か。回答・対応は適切に行っているか。	5	5	
	市民サービスの向上	館山城において，市民サービスを向上させる取り組みはなされているか。（新たなサービス，開設日の拡大，開設時間の延長など）	-	-	
	情報発信・PR	館山城において，施設の魅力を伝え，利便性を高める取り組みはなされているか。（ホームページ等の充実度・更新頻度，他媒体への情報発信）	-	-	
	利用者数	館山城において，対前年度比で増加しているか。計画（目標）を上回ることはできたか。	-	-	
	自主事業	博物館本館・館山城において，計画された自主事業は予定どおり実施されたか，また，利用者数や満足度の向上に寄与するサービスであったか。	-	-	
	観光情報	受付案内業務における観光情報提供はなされているか。	7	5	
効率・経営状況	効率化・環境配慮	博物館本館・館山城において，業務効率化に資する新たな取り組みを行っているか。また，省エネへの取り組み，リサイクル推進等の対応は適切に行われているか。	-	-	
	収支状況	博物館本館・館山城での計画を達成しているか。（利用料金収入，委託料の実績）	-	-	
	自主事業の収支状況	博物館本館・館山城での計画（目標）を上回ることはできたか。	-	-	
	施設・事業への投資	館山城について，一定の利益を確保したなかで，「より魅力的な施設運営・サービスの実現」に投資する姿勢はあるか。	-	-	
			合計	24	24
			割合（%）	75.0%	75.0%
			（満点）	32	

【評価点とその基準】

8点（s）	協定等を遵守し，その水準よりも特に優れた管理が行われた
7点（a）	協定等を遵守し，その水準よりも優れた管理が行われた
5点（b）	協定等を遵守し，その水準に沿った管理が行われた
3点（c）	協定等を概ね遵守しているが，一部に課題が残る内容であった
1点（d）	協定等をあまり遵守されておらず，改善が必要な内容であった

4-2-2. 個別評価 個別施設名【博物館本館・館山城】

評価項目		評価内容	評価点		
			指定管理者	市	
業務の履行・維持管理	人員配置・労働環境	管理運営するために必要な人員及び資格者の配置、教育や研修の機会は適切か。労働関係法令が遵守されているか。（労働条件・賃金関係等）	5	7	
	保守管理	館山城における、施設・設備・備品の保守管理（点検や修繕等）は適切か、また、清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行っているか。	5	5	
	報告書・文書管理	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等の提出時期・内容は適切か。作成、受領した文書の管理及び個人情報の保護は適切に行っているか。	5	5	
	利用許可・利用料金	博物館本館・館山城において、施設の利用許可及び利用料金の徴収は、条例に従い適切に行っているか。現金の取り扱いは適切か。	5	5	
	市民協働	館山城において、地域（利用団体）との連携は図られているか。	7	7	
	緊急時の備え	館山城において、事故、災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルや訓練）ができているか。市や第三者に損害を生じさせた場合の備え（保険）は十分か。	5	5	
	不可抗力への対応	博物館本館・館山城における、不可抗力への対応で、市との連携、協働は図られたか。	5	7	
サービスの質・利用状況	利用者満足度調査	館山城において、協定書のとおり実施しているか。要求水準は達成されているか。結果を受け、満足度を高めるための新たな対策が取られているか。	7	7	
	要望・苦情	要望や苦情を随時受け付ける仕組みは適切か。回答・対応は適切に行っているか。	7	5	
	市民サービスの向上	館山城において、市民サービスを向上させる取り組みはなされているか。（新たなサービス、開設日の拡大、開設時間の延長など）	7	7	
	情報発信・PR	館山城において、施設の魅力を伝え、利便性を高める取り組みはなされているか。（ホームページ等の充実度・更新頻度、他媒体への情報発信）	8	7	
	利用者数	館山城において、対前年度比で増加しているか。計画（目標）を上回ることはできたか。	7	7	
	自主事業	博物館本館・館山城において、計画された自主事業は予定どおり実施されたか、また、利用者数や満足度の向上に寄与するサービスであったか。	8	7	
	観光情報	受付案内業務における観光情報提供はなされているか。	5	5	
効率・経営状況	効率化・環境配慮	博物館本館・館山城において、業務効率化に資する新たな取り組みを行っているか。また、省エネへの取り組み、リサイクル推進等の対応は適切に行われているか。	5	5	
	収支状況	博物館本館・館山城での計画を達成しているか。（利用料金収入、委託料の実績）	7	7	
	自主事業の収支状況	博物館本館・館山城での計画（目標）を上回ることはできたか。	5	7	
	施設・事業への投資	館山城について、一定の利益を確保したなかで、「より魅力的な施設運営・サービスの実現」に投資する姿勢はあるか。	5	7	
			合計	108	112
			割合（%）	75.0%	77.8%
			（満点）	144	

【評価点とその基準】

8点（s）	協定等を遵守し、その水準よりも特に優れた管理が行われた
7点（a）	協定等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた
5点（b）	協定等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた
3点（c）	協定等を概ね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった
1点（d）	協定等をあまり遵守されておらず、改善が必要な内容であった

## 5. 総合評価

総合評価	B(適正)
成果等	<p><b>【都市公園】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の団体等と連携した事業を前年の1.8倍の39件行い、市民と協働して公園をより良いものへとしていく姿勢を感じられる。</li> <li>・情報発信について、MEO対策で前年の1.5倍以上のアクセス数を獲得している点やSNSの発信数が1573件と前年よりも更に多く発信している。</li> <li>・自主事業について、特にクラウドファンディングを活用したモニュメントの設置や孔雀園の愛称募集などの新しい取り組みを行い、観光振興に貢献する事業であった。また、茶室を利用した「八犬伝講談会」や「影絵芝居」などは、使用頻度が少ない茶室の利用方法として評価できる事業であった。</li> </ul> <p><b>【渚の駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市職員とのコミュニケーションを図り、市からの要望に対応した。</li> <li>・また、職員同士のコミュニケーションアップを図り業務の引継ぎ等が円滑に進んだことにより、サービスの平準化を図ることができた。</li> </ul> <p><b>【博物館本館・館山城】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・映画八犬伝の公開に合わせ、自主事業で、『映画「八犬伝」の劇中(小道具)や台本、写真パネル等の展示』や『映画「八犬伝」総選挙～南総里見八犬伝』により、入館者数の増加、収入の増につながっている、更なる自主事業の展開に期待をする。</li> <li>・3月13日、新たに制定された「里見の日」に合わせるように、8色ライトアップが出来る設備の更新をしたことは大いに評価できる。</li> <li>・受付職員による観光情報提供や問い合わせへの対応について、全体としてスキルアップしている。</li> <li>・正月三が日の館山城臨時開館、千葉県民の日での無料開館、連休期間中における臨時開館等を実施し、利用者サービスに努めた。</li> <li>・博物館敷地内の除草、池清掃を定期的に行い、周辺環境の美化を行った。</li> <li>・ホームページやSNSにより、博物館事業の情報発信を積極的に行った。</li> <li>・質問、問題等が発生した場合に速やかに市と情報を共有し、対応に向かうことができた。</li> <li>・館山地区老人クラブ連合会、城山同好会、安房西高校、安房高校、やわたの杜等の団体と連携しながらイベント等の活動を行い、秋まつりやスカイランタン等の企画も数多く行い、収入額は目標値を達成している点は、成果として評価できる。</li> <li>・インターネットを用いた情報発信・情報戦略が高い成果を上げたと評価できる。MEOに係る対応により、Googleビジネスプロフィールを閲覧したユーザー数は令和6年12月～令和7年3月には49,372人にのぼり、取組前の同時期にあたる令和5年12月～令和6年3月の19,438人に比べて153%増加している。各種SNSでも年間計1573回の更新を行い、フォロワー数が年間で1239人増加している。各SNSでのフォロワー数や閲覧数といった数値にも成果が如実に表れている。</li> <li>・館山城の入館者数(本館からの半券入館者を除く)を確認すると、上期(R6.4～R6.11)は利用者数の目標値30,000人に対して実績値35,241人(117%)、下期(R6.12～R7.3)は目標値19,000人に対して21,634人(達成率114%)を達成している。これは、この1年のPRや企画、施設管理等の活動の総合的な成果として評価できるものである。</li> </ul>
課題・工夫すべき点等	<p><b>【都市公園】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書について、数値等の誤りによる差し替えがみられたため、常に正しい数値で提出するように改善を求める</li> <li>・梅園側のベンチまで修繕が行き届いておらず、利用者からクレームをいただいたので修繕計画の見直しを行うなどの改善を求める。</li> </ul> <p><b>【渚の駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・落とし物の対応等、類似の案件について毎回市職員に確認している姿が確認された。</li> <li>・対応マニュアルについては提供しているため、それらを参考に臨機応変に対応できる体制の構築が望まれる。</li> </ul> <p><b>【博物館本館・館山城】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度においては、苦情等はなかったが、「里見の日」の8色ライトアップを通年実施するならば、市民への周知を紙媒体及びSNS等で行い、市民からの苦情等ないよう努力していただきたい。</li> <li>・収入増による、施設改修、設備投資をさらに進めていただき、入館者の安全確保、職員のより良い職場環境を図り、より良い運営に活かしていただきたい。</li> <li>・クレーム対応について、お客様目線での対応や、拡大しないための情報共有をお願いしたい。</li> <li>・博物館が対応したクレームについても職員間で情報を共有し、再発防止に努めること。</li> <li>・報告書の差し替えが数件あったため、報告書提出前の入念な確認をお願いする。</li> </ul>

### 【総合評価の基準】

S (優良)	満点に対する評価点合計の割合が 85%以上 かつ 全ての項目において (b) 以上
A (良好)	満点に対する評価点合計の割合が 75%以上 かつ (d) がなく (c) が1項目以下
<b>B (適正)</b>	<b>満点に対する評価点合計の割合が 65%以上 かつ (d) がなく (c) が2項目以下</b>
C (課題含)	満点に対する評価点合計の割合が 45%以上 かつ (d) が1項目以下
D (要改善)	満点に対する評価点合計の割合が 45%未満

※基準の一方しか満たしていない場合は、1ランク下の総合評価とする。

(「割合85% & (c)が1項目」の場合、総合評価は「A」)