

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県農業研修センター 生態系公園		
指定管理者	むつみ造園土木株式会社		
作成者	西川 紀暁	作成日	令和3年5月1日
確認者	農林水産部 農林政策	課	担い手支援 班
職氏名	主査	佐藤 健介	TEL 018-860-1726

1 施設の概要

設置年	平成 4 年	営業期間・時間	1月4日から12月28日(毎週月曜日を除く)9:00～17:00			
設置目的	「生物資源の農業上の開発及び利用、その他農業に関する知識及び技術の普及指導、研修を行うとともに、農業者等の交流の機会を提供し、本県農業の振興に資する(抜粋)」					
指定管理業務の内容	(1) 生態系公園(観賞温室を除く)の維持管理 (2) 観賞温室(育苗等ハウス含む)の維持管理 (3) その他関連施設(花壇・駐車場・給油連絡路等)の維持管理 (4) 共通事項(災害、入園者対応、植物の記録管理、施設の管理、職員の配置、物品管理、広報活動、個人情報の保護、農業研修センターとの連携)					
自主事業の実施状況	①三大イベントの開催(春の生態系公園まつり、生態系公園野外展、秋の生態系公園まつり) ②年13回開催された体験研修会や季節に応じた企画展・花見頃の展示 ③様々な世代への対応(癒しの場・遊びの場の提供) ④珍しい花、見頃の花などの様々な情報ツールを利用した開花情報提供					
直近3年の年間利用者数	H30	84,794 人	R1	91,189 人	R2	80,265 人
直近3年の年間料金収入	H30	－ 千円	R1	－ 千円	R2	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	34,621	34,517	33,435	33,081	32,252	
(内訳)利用料収入	－	－				
指定管理料	34,190	34,005	33,037	32,645	31,883	
その他収入	431	512	398	436	369	
支出計	34,621	34,517	33,435	33,056	32,650	
(内訳)人件費	21,527	21,357	22,050	21,294	21,148	
人件費以外	13,094	13,160	11,385	11,762	11,502	
差 引				25	-398	

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名		利用者数	定義	温室及び入園ゲートのカウンター実数及び駐車台数による推計値の合計		
		R1	R2	R2-R1	R3	
目 標		80,000	80,000	0	80,265	
実 績		91,189	80,265	▲ 10,924		
達 成 率		114.0%	100.3%			
実績等の増減原因	利用者数	88.0%	全国的な新型コロナウイルス感染症拡大のため、春季には緊急事態宣言が発令され、温室の閉鎖、外出の自粛などが影響し来園者数が伸び悩みました。その後、新しい生活様式によって公園の価値が見出され、感染の恐れのない屋外での活動の場として多くの来園者数がありました。実際に、TVなどでも行き場を失った子供たちの遊び場としての放映もあり、来園者数増に影響しました。結果、目標をわずかに上回る数字となりました。			
	料金収入		料金収入に該当する項目はありません。			
令和3年度 利用目標設定 の考え方		令和3年度も昨年度と同様な社会環境となるため、利用目標者数は前年並みといたしました。				評価欄
						A

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。
 ○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。
 A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	91.9	90.0	85.5	-4.5
利用者アンケート調査結果の活用例	①花販売のニーズに対し⇒独自イベント時の販売実施。 ②カフェコーナー等のニーズに対し⇒コーヒーのサービス提供 ③幼児のおむつ交換台の設置⇒一部寄付を受け新規設置 ④案内表示の不備⇒案内サインの改善 等			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目			指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄	
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A	
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	R2実績	①開館日、開館時間等は守られているか	10	10
			●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)		
		R3計画	②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか	10	10
			●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)		
		R2実績	③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か	10	10
			●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点) ●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)		
		R3計画	④職員の接客マナーは適切か	10	10
			●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点) ●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)		
		R2実績	⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか	10	10
			●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)		
		R3計画	⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか	10	10
			●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点) ●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)		
		R2実績	⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか	10	10
			●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)		
		R3計画	⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか	10	10
			●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)		
		R2実績	⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか	10	10
			●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)		
		R3計画	⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか	10	10
			●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)		
			①春・秋の生態系公園祭りを通じて広く県民に公園をPR ②TV・新聞 SNS等による積極的な情報発信を行い公園の価値をPR。③コロナ禍において高齢者には花といやし、子育て層には安心して野遊びできる環境を提供。④いつくても美しい公園の環境を提供。⑤WIFI環境の整備		
		①コロナ禍における環境下での新しい生活様式に見合った公園環境の提供。 ②少子高齢化に対応できる、利用者を満足させる公園環境の提供。 ③近隣の関係機関と結び付き、新たな公園の価値の創出。			
	令和3年度取組計画設定の考え方	「公園の質」を上げ、レベルアップした維持管理を行い、引き続きリピーター増加の工夫をしていく。 ・積極的な情報発信の継続 ・公園に人・情報・物が集まることによる公園のバリューアップ。 ・利活用プログラムの充実。			

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 年度初めの国による緊急事態宣言によりGW期間中は温室の閉鎖を余儀なくされ、当該期間の入場者数は昨年度を下回りました。しかしながら、その後は「新しい生活様式」が提唱される環境となりました。その様な中公園施設は、感染の恐れが少なく安全に過ごせる空間として認識されるようになり来園者数も回復いたしました。その結果、低めに設定した目標ではありましたがクリアすることが出来ました。今年度は、TVメディア等により夏は子供のあそび場として、冬は温室の花の観賞など度々取り上げられ、それも来園者数の維持に貢献したのではないかと考えます。令和元年度から実施している積極的な情報発信のほか、LINEなどの新しいメディアによる発信も実施、さらに、ニーズの高いWiFiを観賞温室に設置し、利用者の利便性の改善を行っています。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染拡大にともなう緊急事態宣言の発令により、行楽シーズンの積極的な来園PR等ができなかったこともあり、4月の来場者数は6,072人(前年比36.7%)と落ち込んだが、5月は10,653人(前年比93.7%)となり、生態系公園に対する来園者ニーズの高さが伺えた。その後も、若年子育て層をターゲットにしたイベント開催等による誘客等、指定管理者の工夫、努力により、年間目標の達成につながった。 また、公園スタッフは来園者に安全で快適に楽しんで頂くため、植物の展示方法やイベント企画に関するスキルアップを図りながら、日々の業務に携わっている。今後も、来園者のニーズに可能な限り応えていくことで、高い満足度を維持する必要がある。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 前述の通り、当施設は新型コロナによる影響は最小限とどまったのではないかと考えられます。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 来場者ニーズに対応した各種イベント、体験研修等を適宜開催したことにより、コロナ禍においても施設利用者数は年度目標の達成につながった。以上により、観点 I を除いた場合においても高い評価となった。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ～IV「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点をを用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合