

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立中央公園		
指定管理者	一般財団法人秋田県総合公社		
作成者	今野 英樹	作成日	令和3年5月24日
確認者	建設部 都市計画	課	都市整備 班
職氏名	副主幹	菊地憲裕	TEL 018-860-2443

1 施設の概要

設置年	昭和 56 年	営業期間・時間	令和 2年 4月1日～令和 3年 3月31日・9:00～17:00			
設置目的	秋田空港を取り囲む騒音緩衝緑地帯として保全すると同時に、雄大な自然環境を活かした、広域的なレクリエーション、スポーツ、散策、休養、教育の場として整備され、主として市町村の区域を超える広域のレクリエーション需要を充足することを目的としている。					
指定管理業務の内容	公園施設の維持管理業務、公園施設の受付及び案内に関する業務					
自主事業の実施状況	ガーデニングを楽しむ(アーリーナ及び陸上競技場の会議室)、小学生サッカー交流会(スカイドーム)、スポーツの日及び県の記念日施設無料開放、アマチュア野球大会への開催協力					
直近3年の年間利用者数	H30	487,209 人	R1	509,696 人	R2	372,312 人
直近3年の年間料金収入	H30	31,293 千円	R1	33,587 千円	R2	22,939 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	181,349	181,732	182,860	185,063	182,593	
(内訳)利用料収入	29,815	30,368	31,292	33,587	22,939	
指定管理料	151,045	151,045	151,045	151,045	159,403	
その他収入	489	319	523	431	251	
支出計	181,349	181,732	182,860	185,063	182,593	
(内訳)人件費	60,872	59,113	63,312	55,939	56,358	
人件費以外	120,477	122,619	119,548	129,124	126,235	
差 引						

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	有料施設の実数及び駐車台数による推計値の合計			
			R1	R2	R2-R1	R3
目 標	520,000		508,000		▲ 12,000	449,000
実 績	509,696		372,312		▲ 137,384	
達 成 率	98.0%		73.3%			
実績等の増減原因	利用者数	73.0%	主な減少理由として、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響に伴う利用制限、また、利用休止措置及び大会のキャンセルや大会規模の縮小などにより利用人数が減少したことによる。 ただし、個人で利用できるバスケットボール広場、壁打ちテニス、園内散策者などの屋外施設は59,476人増加となったが、全体で137,384人減少し372,312人(73.0%)となった。			
	料金収入	68.3%	主な減少理由として、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響に伴う利用制限、また、利用休止措置及び大会のキャンセルや大会規模の縮小などにより利用件数が減少したことにより、料金収入は10,648,035円の減少し22,939,885円(68.3%)となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方	スポーツゾーンの屋外施設、ファミリーゾーン、青少年教育ゾーンの利用者は増加傾向にあるが、令和3年度はあきたスカイドームの膜屋根改修工事が計画されており、令和2年度目標に対して約11.6%減の449,000人を見込んだ。今後も多くのお客様に来園していただけるようSNSなどを活用した施設のPR等の情報発信や、安全で快適な施設の提供を行うとともに、利用者の要望に的確に応え、良好な関係を構築できるよう業務に取り組んでまいりたい。				評価欄	
					C	

○「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
	84.6%	84.6%	89.4%	4.8%
利用者アンケート調査結果の活用例	お客様の要望を踏まえ、コロナ禍のため3密回避を図るため、一般貸切予約に対する抽選を事務所にて厳正に行うことを継続して実施したほか、貸出用具・器具を安全にご利用いただくため点検整備を行った。 なお、アンケートを173枚回収し、満足度は89.4%となった。			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		
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
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)			
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)			
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)			
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)			
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)			
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)			
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)			
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)			
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)			
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)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	新型コロナウイルス感染拡大防止への対応として、特にトレーニングルームでは3密回避を図るため予約制とし利用者の検温を実施したほか、手指消毒液、器具等の消毒液及びペーパータオルやごみ箱を設置した。 雄和椿川地区熊対策協議会として、啓発用看板及び警告用ベルを設置したほか、刈払い作業などを実施した。 新規事業として「ガーデニングを楽しむ」を2回開催し、講師の講話が好評につき、今後も継続することとした。
		R3計画	SNSIによる動画の配信など、各種媒体を活用した施設PRを図り利用促進に努める。 アリーナ、屋根付きグラウンド、トレーニングルームなど夜間利用可能な施設については、曜日を限定せず、通年での夜間利用も継続して実施し、利用者からの要望等には可能な限り応じ、利用者サービスに努める。 公園利用者等を対象として、ツキノワグマの生態と野外活動施設等における対策などの講習会を開催する。
	令和3年度取組計画設定の考え方		当事務所のウェブサイト最新の空き情報を掲載し、利用者の方へ最新の情報を提供し、施設の有効的な活用に努める。 雄和椿川地区熊対策協議会活動の継続及び公園内サイクリングロード付近の県有林の整備による視界の確保と安全強化に努める。 利用者アンケートの投函箱を6か所に設置し、毎月回収する。また、顧客満足度は85%以上を目標とし、寄せられた意見・要望等への回答を掲示するとともに、管理運営に反映させるよう努める。 施設利用者を加えた運営協議会を開催し、利用者から直接、具体的な意見・要望を聴取し、より快適な施設の提供に努める。

○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) 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用休止期間が設けられたほか、利用促進のためのPR活動を自粛したほか、大会等のキャンセルや規模の縮小があったため利用者数が減少した。ただし、個人で使用する事の出来るバスケットボール広場等の屋外施設では利用者が増加した。 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する啓発用ポスターの掲示や手指消毒液を設置するなど感染防止対策を施した。また、安全安心な施設の提供やサービスに努め、満足度も高い評価を得ている。
C	自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止、天候不良を考慮し中止となった事業が多かったが、新規事業「ガーデニングを楽しむ」を年2回開催し、円形花壇のダリアを紹介するなど公園のPRに努めた。 また、利用者のご意見・ご要望に真摯に向き合いながら、効率的な施設運営と利用者サービスの向上に取り組んでいきたい。
所管課 2次評価欄	(講評欄) コロナ禍において、各種スポーツ大会の中止により、利用者数が大幅に減ったが、一部大会においては、主催者側と協同で感染防止対策を実施し、安全な大会に寄与するなど良好な管理運営が行われていた。 また、感染防止対策を徹底し、利用者の予防に応える工夫をするなど、安全の提供とサービス向上に取り組み、満足度が大きく向上した事は非常に評価できるものであった。
C	

○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) クマに注意などの啓発用ポスターの掲示及び看板と警告用ベルを設置することで、利用者への注意喚起を促した。 自主事業については、天候不良を考慮し中止した事業があったものの、新規事業「ガーデニングを楽しむ」を年2回開催し円形花壇のダリアを紹介した。 HPやFacebookにて利用案内、利用状況を掲載したほか、ファミリーピクニックゾーンでの遊び方などの情報発信に努めた。
A	安全・安心な施設の提供やサービスに努め、満足度も高い評価を得ており、利用者のご意見・ご要望に真摯に向き合いながら、効率的な施設運営と利用者サービスの向上に取り組んでいきたい。
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 各職員の接遇や個人情報の取扱に関する取り組みや要望への対応なども適切に行われ、アフターコロナを見据え、SNSの活用による情報発信も実施していることが、満足度向上に繋がっていると思われる。 また、近隣施設と協同により、熊対策の協議会の設置や、コロナウイルス感染防止対策の徹底を行うなど、利用者が安全に利用できるための対策は非常に評価できるものであった。 今後も、利用者目線により、更なる満足度向上に向けて、取り組んでいきたい。
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