

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	本間 廣喜	作成日	令和4年5月1日
確認者	農林水産部 農林政策 課	課	担い手支援 班
職氏名	副主幹 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	「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	R1	91,189 人	R2	80,265 人	R3	82,825 人
直近3年の年間料金収入	R1	— 千円	R2	— 千円	R3	— 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29		H30		R1	
収入計	34,517		33,435		33,081	
(内訳)利用料収入	—		—		—	
指定管理料	34,005		33,037		32,645	
その他収入	512		398		436	
支出計	34,517		33,435		33,056	
(内訳)人件費	21,357		22,050		21,294	
人件費以外	13,160		11,385		11,762	
差引					25	
					-398	
					-1,866	

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		
	R2	R3	R3-R2	R4	
目 標	80,000	80,000	0	80,000	
実 績	80,265	82,825	2,560		
達 成 率	100.3%	103.5%			
実績等の増減原因	利用者数	令和2年度からの新型コロナウイルス感染症は収まらず、令和3年度も感染症対策と行動制限等自粛に追われた一年でしたが、公園側でできる感染予防対策を行いコロナを理解し、共存を心掛け、行事予定も規模を縮小するなど影響はありましたが、無事にすべて完了することができたため利用者数増加につながった。			
	料金収入	料金収入に該当する項目はありません。			
令和4年度利用目標設定の考え方	社会活動の動きだしてきたとはいえ、新型コロナウイルス感染拡大は収束しておらず、今後もどのような社会状況になるのか読めないため、令和4年度も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	R1	R2	R3	R3-R2
		90.0	85.5	86.7
利用者アンケート調査結果の活用例	○利用者ニーズ把握、利用者の声を反映した活動(体験研修・講習会参加者、第3温室内休憩室アンケート箱設置、声掛けによる意見・要望・苦情の聞き取り) ○実際にお客様の要望に応える ○担当所管に月例報告書提出時に添付報告、温室内アンケート結果掲示、運営協議会への報告資料 ○職員打合せ時に反省・改善のための資料、温室内掲示板にて掲示			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
	A	A
(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)	R3実績	①子育て層ニーズの開拓 ②子供向けの工作イベントの開催 ③癒し空間の演出 ④3大イベントの実施(春の生態系公園まつり、野外展、秋の生態系公園まつり) ⑤情報メディアの活用	
	R4計画	①公園施設のレベルアップ 公園の持つ特性を生かす、多様なニーズに対応、公園リピーターの獲得、公園スタッフのおもてなしマインドの醸成、公園スタッフの技術力向上、花・緑に特化した施設運営 ②安全安心の取組み 日々の巡回や日常の点検・整備を実施し、補修箇所の早期発見・早期修繕に努める ③情報サービス強化 マスメディアの活用、案内表示の充実、ソーシャルメディアの利用 ④周辺との連携・協力 近隣施設とのリンク、多様な団体等のニーズに対応、利活用のためのプログラムの充実	
	令和4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 ・愛される施設づくり～「安全安心」「快適性」「利便性」を提供、質の高いサービスの提供とともに施設の魅力を最大限にPRする管理運営に取り組む ・スタッフによるサービス～安全で快適な利用を提案し、清潔な服装にも心がけ、利用者の不安や疑問・相談にも対応可能できる様にする。人とのふれあい、心のこもった気遣いや、笑顔で接客	

○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) 公園側でできる感染予防対策とお客様が自ら行う感染予防対策を働き掛け、来園されるお客様、関係機関、公園運営サイドが一体となり、コロナに屈するのではなく共存を心掛けた結果、利用者増につながった。また子育て層ニーズの開拓、子供向けの工作イベントの開催、癒し空間の演出はもちろんのこと、行事予定も規模を縮小するなど影響はありましたが、コロナ禍において感染症対策を講じながら実施した3大イベント(春の生態系公園まつり、野外展、秋の生態系公園まつり)を無事にすべて完了することができたため利用者数増加につながった。情報メディアの活用を最大限いかし、公園の持つ可能性を引き出すべく、様々な関係機関とリンクすることができ、今後の新たな公園利用プログラムを作るベースになったと思います。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、年間を通じての積極的な来園PR等を実施することが出来ないなか、年間来場者数は目標数を上回り、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、多くの来場者に喜んでいただける展示、体験、交流等のサービスを提供することができた。 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) コロナ禍においては野外での活動が見直され、散策したり、リフレッシュしたりと屋外を利用される方が増えてきています。当公園にしかない魅力・良さをアピールし、野遊び空間の演出を実施しました。また温室展示は素材で決まるため、季節毎に花を展示・表示し明確化したり、人気のある花展示など実施しました。利用者満足度も高い評価を頂き、アンケート結果をふまえ、改善に取組みました。またサービス向上に向けた取組みも功を奏したと考えております。
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3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