

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立小泉瀧公園管理事務所		
指定管理者	むつみ造園土木株式会社		
作成者	泉田 幸仁	作成日	令和4年5月1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 54 年	営業期間・時間	令和3年4月1日～令和4年3月31日・9:00～17:00			
設置目的	本公園は秋田市金足地区に有り、男瀧・女瀧の水面を中心に自然の風致、景勝の保全と野外レクリエーションの場として計画され、秋田市とその周辺市町村、更には県内外の広域的なレクリエーション需要を充足する事を目的に設置されました。					
指定管理業務の内容	公園施設の全体運営、施設の維持管理、施設の使用受付及び案内指導等に関する業務。					
自主事業の実施状況	イベントとして、講習会型、地域交流型、室内外展示型、自然体験等を行っています。					
直近3年の年間利用者数	R1	276,050 人	R2	260,553 人	R3	264,772 人
直近3年の年間料金収入	R1	1,428 千円	R2	1,268 千円	R3	1,494 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		46,700	46,700	46,700	47,565	48,000
(内訳)利用料収入					—	—
指定管理料		46,700	46,700	46,700	47,565	48,000
その他収入						
支出計		46,700	46,700	46,700	47,565	48,000
(内訳)人件費		31,097	31,792	30,527	30,957	32,199
人件費以外		15,603	14,908	16,173	16,608	15,801
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		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	315,000		285,000	▲ 30,000	290,000
実 績	260,553		264,772	4,219	
達 成 率	82.7%		92.9%		
実績等の増減原因	利用者数	101.6%	コロナ禍2年目、県コロナ警戒レベル「4」となった5月・8月、土日祝日の天候などを総合的に判断して、①コロナ規制への不満②コロナ慣れ③自己防衛のコロナ対策④天候良好日が多かったことから、外での活動に意欲が増したと考えます。利用者から「事故対策をしっかりと行って外の空気を吸いたい」との声を聞き、実際、散策者や広場での多くの利用者はマスクを着用し、パークセンターには全員マスク姿で、手を消毒して入室していました。		
	料金収入	117.8%	通常のテニスコート利用者に加え、新型コロナウイルスで秋田市のテニスコートの利用制限や一時閉鎖、大会中止・延期となったこともあり、その利用者が小泉瀧へ流れた事が増収の要因と考えられます。もう一つの要因としては、土日祝日が比較的天候に恵まれたこともあります。		
令和4年度利用目標設定の考え方	利用者に優しい癒しの空間づくりと緑を活かした公園内の維持管理を行うことを目標にします。また「自然」を意識したイベントや企画を開催し、近隣住民や秋田市は元より、県内全域からさんかしていただけるように心掛けます。昨年度は由利本荘市や男鹿市などからの参加者もいたことから、告知もマスメディアやSNS、HPなど可能な限り行います。しかしながら、新型コロナウイルスの終息には至っていない事から、気を緩めることなく対策を万全におこないつつ、令和4年度公園利用者数増に向けて実施して参る所存です。				評価欄
					B

○「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
	87.7%	93.7%	91.5%	-2.2%
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート結果から特に声が多かった①公園内のベンチ一部を新たに更新し、②人気の高いアスレチックは経年劣化が激しく「使用禁止」となっている、スタートゴールゲートを含む施設を更新しました。このアンケート結果はスタッフの共有情報を図り、今後も利用者の声として重要な位置付と認識し、解析と更新を心掛けるようにします。			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
<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・市町村広報への掲載、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	R3実績	昨年同様に新型コロナの影響はあったものの、管理事務所として行える対策を万全に実施し、如何に利用者の要望に応え公園へ呼び込みを行うか、と対処したR3年でした。基本は計画に沿った本公園内の維持管理と運営、そして企画の実施です。事務所内での庭園鉄道、株分けや風作り工作などの講習会や水心苑ライトアップ、冬季イベントなど実施し、園内の維持管理を継続した結果が昨年度利
		R4計画	大原則である公園の維持管理・運営と利用者に優しく安全な環境作りを行います。また定期的な講習会と目新しい企画の実施を開催する予定です。これにはマスメディアを活用しつつ、事務所としてできる配信(HP・SNS・チラシ・ポスター)で参加者募集を実施します。また、前述したSNSなどで公園情報を積極的に進めます。
	令和4年度取組計画設定の考え方		男湯広場や多目的広場、サイクリングロードなどの施設では、利用する目的がそれぞれ異なりますが、共通項として、清々しい気持ちで利用していただきたい観点から公園内の維持管理は徹底します。また自然を活かした企画を立案し、小泉瀧公園ならではの参加型講習会などを実施します。小泉瀧公園に足を運べば「安堵感やリフレッシュできる自然空間」作りをメインテーマにR4は邁進します。

○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) 利用者アンケート結果から、20代が3%でそれ以外の年代は全て二行の回答で男女比は、男36%女64%の回答率でした。また利用地域は秋田市が71%と突出していて潟上市16%男鹿市3%その他8%県外2%となっています。苦言提言は若干あつたものの、満足の回答が圧倒的でした。その内容は「樹木・芝生の管理が行き届いている」「春夏秋冬、自然空間の中で満喫できる」「一年を通して花が咲いている」と自然に対する回答が主なものです。この回答から、園内の維持管理が継続して出来ていると考察出来ます。また自主事業企画イベントについてですが、厚生労働省のHPから令和3年度の秋田県内の新型コロナ感染者数は、約15,600人と前年度に比べ膨大な感染者数に上がってますが、①利用者への告知案内(HP・SNS・チラシなど)の徹底②利用者の自己防衛対策③事務所スタッフの検温・換気・消毒・密回避などの基本対策の徹底から、企画イベントは「8件(2件中止)」実施し、多くの参加者から高い評価を頂きました。県内感染者数高止まりの中、アンケート結果や公園利用者数増だった事を鑑み、目標をクリアしたと思います。これも関係各位のご協力とご尽力の賜物とも考えます。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 目標者数には届いていないものの、コロナ禍においても利用者数が例年並み程度となっていること、満足度も高いことから、良好な運営管理が行われていると評価できる。また、アンケート結果を分析し、しっかりと感染症対策を行っていたこと、適切で健全な管理運営体制であったことのほか、公園としての質の高い管理を行っており、評価できる体制であったと言える。
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) 利用者から「愛される公園」「心癒される公園」となる事を心掛け、開かれた管理事務所を目指しました。具体的には①地域住民のパークセンターの活用(近隣町内会の会議やサークル活動で定期的利用)②地域住民との連携(公園お助け隊活動…公園内の草取り業務)③事務所スタッフの基本行動(園内巡回・ゴミ拾い・利用者への声掛け)④定期的な情報発信と収集(アンケート・HP・SNS更新他)⑤事務所スタッフの、利用者やコロナへの意識保持です。このことから令和3年度は、ほぼ目標に到達した年と思っています。最後に一部でゴミの廃棄や植物採取をする方も存在する事も事実です。定期的な巡回や園内放送、表示板の設置などで今後も対処しますが、園内の要所には防犯カメラの設置検討も必要と考えます。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者目線での公園管理を心がけ、地域住民との協働を行うなど、非常に良好な体制の下、管理運営が行われていた。また、積極的なSNS等による情報発信や、アンケートによる利用者ニーズの把握と、その対応策がしっかりと行われていることが、利用者の高評価に繋がっているものと推察される。今度とも、質の高い公園環境の提供と、全ての利用者に愛される公園管理に努めて頂きたい。
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