

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立北欧の杜公園		
指定管理者	北欧の杜パークマネジメント共同企業体		
作成者	斎藤拓洋	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 860-2443

### 1 施設の概要

設置年	平成 6 年	営業期間・時間	通年9:00~17:00			
設置目的	県北地方の広域的な余暇活動及び国際交流の場を提供し、実践することを目的に設置され、北欧の景観を思わせる壮大で牧歌的な自然環境を活かした施設整備が行われている。					
指定管理業務の内容	公園施設の維持管理に関する業務、有料施設使用の受付及び案内に関する業務、(オートキャンプ場、パークゴルフ場、テニスコート、貸し自転車他)、その他北欧の杜公園の管理に関し知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	講習会型イベント(クリスマスツリー、ミニ門松づくり)、地域交流型イベント(フローラルフェスタ 春・秋、北欧の杜の雪まつり、芋ほり体験)、室内展示型イベント(クリスマスツリー、門松)、クラフト教室、雪遊び、主催パークゴルフ大会実施、スノーモビルでけん引するバナナボート運行、冬キャンプ					
直近3年の年間利用者数	R1	161,863 人	R2	112,180 人	R3	126,268 人
直近3年の年間料金収入	R1	8,294 千円	R2	8,545 千円	R3	13,202 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29	H30	R1	R2	R3	
収入計	72,272	72,548	73,812	75,927	79,854	
(内訳)利用料収入	6,701	6,952	8,294	8,633	13,202	
指定管理料	65,150	65,150	65,150	66,356	66,450	
その他収入	421	446	368	938	202	
支出計	72,272	72,548	73,812	75,927	79,854	
(内訳)人件費	21,676	20,442	20,237	18,960	20,028	
人件費以外	50,596	52,106	53,575	56,967	59,826	
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	165,000		166,000	1,000	167,000
実 績	112,180		126,268	14,088	
達 成 率	68.0%		76.1%		
実績等の増減原因	利用者数	令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、キャンプ場・レストラン施設休業による利用者の減少幅が大きかった。令和3年度もコロナ禍ではあったが、施設の休業がなかった分、利用者が若干回復した。			
	料金収入	キャンプブームにより、キャンプ場収入が前年度に比べ約2倍となったことが大きい。			
令和4年度利用目標設定の考え方	新型コロナウイルスの感染状況を予想することは難しいが、影響を受けることは間違いない。人々が外出機会を求めているので、県からの情報を確認し連携しながら、感染対策をしっかりと上で集客を進めていきたい。また、リピーターを増やすことも利用者増の大きな要因になると思われるので、日常のサービスのあり方を見直していきたい。				
					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	R1	R2	R3	R3-R2
		87.3%	83.6%	90.1%
利用者アンケート調査結果の活用例	冬キャンプの営業を求める声が多くあり、令和3年度冬にみんなの休憩所周辺を会場に冬キャンプを実施した。予想を遙かに超える利用者があった。他にも様々な意見があるが、少数意見であっても改善が必要な指摘にはすぐに対応してきた。アンケート回答者の中から抽選で1名に記念品を贈呈した。			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	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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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	R3実績	フリーサイトを設置し、景観の良さが利用者に好評だった。実績のあるシェフによるレストラン新規メニューやキャッシュレス対応券売機の導入により、利用者拡大と売上の向上につながった。リニューアルしたホームページやTwitter等で積極的に情報発信を行った。
		R4計画	受付業務の見直しによる有料施設待ち時間の削減を図る。地元の自然保全サークルの協力による自然観察会を四季を通じて開催し、自然と北欧の杜公園の良さを体感してもらう。冬キャンプエリアを拡大し、利用者の要望に応える。
	令和4年度取組計画設定の考え方		安全・安心・快適性を来園者に提供するため、日常の保守管理に力を入れる。コロナ禍でも安心して参加できる自主事業の創出に努める。リピーターはもちろん、新たな利用者を獲得するためホームページやSNSでの積極的な情報発信を行う。利用者の目線にたち、心をもって接し、“いつ行っても何か楽しい事がある公園”を目指す。

○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) 長引くコロナ禍により、来園者の大幅な回復は見られず、目標に届かなかった。そんな中でキャンプブームに乗り、フリーサイトの設置やキャンプ場の環境整備、冬キャンプの実施などに力を入れたことが利用者の心をつかみ、キャンプ場収入の大幅な増加につなげることができた。公園全体の利用料収入は過去最高額を大きく更新し、13,004千円となった。そのうちの約60%がキャンプ場収入であったことからキャンプ場利用料金が全体を大きく押し上げることに繋がった。パークゴルフ場利用料金も10%増だった。公園一般利用者もキャンプ場利用者もその9割が満足しており、日頃の管理や接客等のサービスが好評価につながったと考える。新規スタッフを2名加え、管理運営の充実を図った。レストランのリニューアルや積極的な情報発信等利用者へのサービス向上にも計画的に取り組むことができた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) コロナ禍により、例年行っている各種イベントが中止となり、利用者数は目標に届かなかったものの、収入が増加し、満足度も向上していることは、管理運営体制や利用者サービスの取り組みが、非常に良好であることが要因であると推察される。この質の高いサービスの提供や取り組みをが継続され、良好な公園の管理運営に繋がっており評価できるものである。
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) 植栽の管理状況や清掃、接客など日常の取り組みを利用者に高く評価していただき、利用者の満足度が高かった。当公園が持つ使命を理解し、日頃から緊張感を持って公園の管理運営を行うことができた。新たな指定管理初年度だったが、これまでの信頼と実績をもとにサービスを充実させ、感染対策もしっかりと行うことで来園者のより高い満足につなげることができるよう努めた。フリーサイトの設置、冬キャンプの実施、レストランのリニューアルなど利用者の要望に応える形でサービスを向上させた。キャンプ場、レストランともに収入も大きく、サービス向上のために力を入れて取り組んだ内容が実を結んだ。また、利用者へのタイミングのよい情報発信を行い、リピーターや新規来園者の獲得を図った。コロナ禍で多くの自主事業が実施できない中、挑戦し続けた1年だった。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 公園管理の基礎的部分の植栽管理が利用者から評価され、更には、スタッフの接遇も評価に繋がっていることは、喜ばしいことである。アンケートを基に、利用者のニーズを把握し、サービス向上に向けた新しい取り組みを積極的に行っており、利用者目線での良好な管理運営が行われていることが、リピーターの増加や高い満足度に繋がっていると推察できる。引き続き、公園の特色を最大限に活かし、質の高い管理運営に取り組んで頂きたい。
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