

管理運営状況等評価票

施設名	大館能代空港周辺ふれあい緑地		
指定管理者	株式会社 友愛ビルサービス		
作成者	播磨 美弘 / 若松 純子	作成日	令和4年6月10日
確認者	建設部 港湾空港	課	調整・クルーズ・空港 班
職氏名	主事 幸坂 圭汰	TEL	018-860-2541

1 施設の概要

設置年	平成 11 年	営業期間・時間	1月4日～12月28日(毎週水曜日を除く) 9:00～19:00			
設置目的	大館能代空港周辺の緑地の利用増進を図り、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与するため。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・使用の許可、取消等の業務 ・維持管理、運営に関する業務 ・利用促進に関する業務 					
自主事業の実施状況	①利用者要望に応じた時間外開園業務、②学童のクロカンスキー利用を考慮し、冬期間の休園日変更					
直近3年の年間利用者数	R1	29,886 人	R2	14,690 人	R3	19,529 人
直近3年の年間料金収入	R1	294 千円	R2	207 千円	R3	256 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		14,297	14,170	14,033	14,099	14,719
(内訳)利用料収入		390	329	294	207	257
指定管理料		13,536	13,536	13,536	13,787	14,357
その他収入		371	305	203	105	105
支出計		11,991	12,941	12,232	12,530	14,799
(内訳)人件費		4,564	5,261	5,521	6,060	6,209
人件費以外		7,427	7,680	6,711	6,470	8,590
差引		2,306	1,229	1,801	1,569	-80

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	園内利用者数	定義	利用者		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	37,500		30,000	▲ 7,500	20,000
実 績	14,690		19,529	4,839	
達 成 率	39.2%		65.1%		
実績等の増減原因	利用者数	132.9%	前年比130%超となりましたが、R2年度はコロナ禍による影響を大きく受けたことに加え、野生動物出没による利用見合わせが発生していたこと等により、このような結果になったと考えられます。		
	料金収入	123.7%	利用者数と同様の要因が考えられます。また例年、3月中旬にはテニスコートをオープンしておりましたが、R3年度3月についてはテニスコート修繕及び降雪量の影響でオープンが4月となり、予算どおりの収入には至りませんでした。		
令和4年度利用目標設定の考え方	コロナ禍以前を見るのではなく、現状を良く見据えて、通常利用者数の前年度クリアを最低目標とします。また、大型催事が計画されているとの情報から、管理者としてのルールを遵守しつつ、可能な範囲で利用者増に貢献出来るよう進めて参ります。				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
		84.0	82.0	—
利用者アンケート調査結果の活用例	コロナ禍以前では、夏期のグラウンドゴルフ利用、冬期のクロカンスキー利用及び各大会や会議利用により、多少なりともアンケート調査を実施できる環境であったものの、R3年度については、各種催事関係が全て中止という状況下で、調査を行える環境ではありませんでした。今後については、コロナ禍における利用者動向を見ながら、臨機応変に対応する予定です。			評価欄
				—

○「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	サービス改善への取組は実施されなかったのが実情です。背景にはR2年度に続き各種催事関係中止の他、グリーンシーズンにはBBQ禁止など、公園としての利用そのものが規制されたことが大きな要因となります。
		R4計画	一部の貸室、テニスコート以外は無料提供の公園施設であることから、まずは皆様が安全に利用できること、故障や破損個所の早期発見、修繕へ向けての取組を主たるものとして進めて参ります。
	令和4年度取組計画設定の考え方		遊具広場、無料バスケコート、壁打ちテニスコート他の器具類の経年劣化が進んでおり、今後、安全確保の観点から各施設の利用規制が必要な状態となりかねず、施設の基本的な機能が失われることを危惧しています。施設本来の姿を取り戻すことが利用者増につながり、結果としてサービスの改善につながると考えております。

○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) 指定管理者として4期目のスタート年度でありましたが、延期となったミュージックコンサートに代表されるように、集客すること自体が敬遠された年度でありました。会場であるふれあい緑地として、地域の状況を静かに見守るべく、SNSでの発信も極力控え、園内管理を主業務として対応して参りました。これは現況を踏まえて臨んだ4期目の指定管理プレゼンにて提案させていただいた内容に沿ったものでもありますので、弊社として一定の取組みは出来たと捉えています。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスの影響により、各種イベントを開催できない状況の中で、適切な施設管理に努めた。コロナ禍でのイベント開催については緩和されつつあるため、今後の感染状況に合わせたイベントの開催や、それに伴う利用者の増加が期待される。
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) 年度内の活動状況を踏まえて、総合評価に準じた講評とさせていただきます。なお、経費節減については目立った成果は表れていないものの、これは日頃から経費節減に取り組んでいる結果であり、今後も継続して経費節減に取り組んでまいります。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 各種イベントやバーベキューの禁止、公園の利用規制など、サービスの提供そのものが難しい状況であった。適切な施設管理を継続し、安全に利用できる環境の維持に期待したい。
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