## 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 | 里者 | 一般 | <b>寸団法</b> . | 人秋田 | 県総合 | 公社 | 生    |     |     |      |     |     |    |   |
| 作  | 成  | 者  | 今野 | 英樹           |     |     |    | 作成日  | 令和  | 元   | 年    | 5   | 月   | 8  | 日 |
| 確  | 認  | 者  |    |              |     | 建設  | 部者 | 都市計画 | 課   |     | 者    | 邓市  | 整   | 備  | 班 |
| 職  | 氏  | 名  | 田田 | 引主幹          |     | 天野  | 啓  | 诱    | TEL | 018 | 8-86 | 60- | 244 | 13 |   |

## 1 施設の概要

| 一ルロスマノルス        |                        |                                |                                |   |          |           |
|-----------------|------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|----------|-----------|
| 設置年   昭和 56 年 営 | 業期間·時間                 | 平成30年                          | 4月1日~平                         | 成31年 3月                                 | 31日•9:00 | ~17:00    |
| 設置目的            | 秋田空港を取りした、広域的なして市町村の区域 | クリエーション                        | 、スポーツ、昔                        | 女策、休養、教育                                | ずの場として整備 | 構され、主とし   |
| 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 <sup>ん</sup>            | 付及び案内に関                                 | 目する業務    |           |
| 自主事業の実施状況       | 中央公園ウォー                | ーク(スポーツ)<br>ジェクト認定事<br>の記念日、体育 | ゾーン) キャン<br>(業) 中央公園<br>育の日施設無 | 子ミニバスケット<br>ップ場BBQイベ<br>冬まつり(陸上)<br>料開放 | ント(秋田市認) |           |
| 直近3年の年間利用者数     | H28                    | 494,409 人                      | H29                            | 515,486 人                               | H30      | 487,209 人 |
| 直近3年の年間料金収入     | H28                    | 29,815 千円                      | H29                            | 30,369 千円                               | H30 3    | 31,293 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位)   | 立:千円)                  | H26                            | H27                            | H28                                     | H29      | H30       |
| 収入計             |                        | 191,210                        | 190,512                        | 181,349                                 | 181,732  | 182,293   |
| (内訳)利用料収入       |                        | 191,210                        |                                |   |          |           |
| 指定管理料           |                        |                                |                                | 151,045                                 | 151,045  |           |
| その他収入           |                        |                                | 30,304                         | 30,687                                  | 31,248   |           |
| 支出計             | 191,210                | 190,512                        |                                | 181,732                                 | 182,293  |           |
| (内訳)人件費         | 56,147                 | 56,128                         |                                | 59,113                                  | 63,311   |           |
| 人件費以外           |                        | 135,063                        | 134,384                        | 120,477                                 | 122,619  | 118,982   |
| 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   | ζ  | 定義                               | 有料施設の実数及び駐車台数による抗                                  |            | 台数による推    | 計値の合計             |
|                  |                         |          | H29    |  |                                  | H30  | H30-H29 R1 |           | 1                 |
|                  | 目標                      |          | ļ      | 515,000  |                                  | 512000   | ▲ 3,000    | 520,      | 000               |
|                  | 実                       | 績        | ļ      | 515,486  | 4                                | 487,209  | ▲ 28,277   |           |                   |
|                  | 達成率                     |          |        | 100.1%   |                                  | 95.2%  |            |           |                   |
|                  | 実績<br>等の                | 利用者<br>数 | 94.5%  | スポーツゾーン施設では、前年度の「ねんりんピック秋田2017」のような大規模大会が無かったことコートの改修工事等の影響により3万2千人減少した。(86.9%)214,085人<br>青少年教育ゾーン施設では、フィールドアスレチックの利用者が5千5百人増加した。(125%)33,067<br>その他のゾーン等での公園利用者は、天候等の影響により7千6百人減少した。(91.5%)81,841人この結果、全体で2万8千人の減少となった。(94.5%)487,209人 |                                  |  |            |           |                   |
|                  | 増減 原因 料 金 収 入           |          | 103.0% | た。(24,030,915円 前<br>青少年教育ゾーン施<br>加した(7,261,600円  | 「年比96.8%)<br>設では、フィー<br>前年比131.1 | -ルドアスレチック及び  | キャンプ場の 秆   | 利用者が増えたため |                   |
|                  | 令和元年度<br>利用目標設<br>定の考え方 |          | 度に終了した | と夜間使用の出来る85<br>、フィールドアスレチッ   | コートの使用が                          | い、今年度は6コートが可能となることから人<br>が可能となることから人<br>数年、増加傾向にある | 、工芝コートの利   | 利用率向上を図ら  | 指定管理者<br>評価欄<br>B |

- 〇「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 E

B:80%以上100%未満

C:80%未満

| (1 | 見点Ⅱ)利用者満 | 足度の状況          |   |                 |                |
|----|----------|----------------|---|-----------------|----------------|
|    | 利用者満足度   | H28            | H29   | H30             | H30-H29        |
|    | の状況      | 87.5%          | 88.6%   | 84.6%           | -4.0%          |
|    | 『神里心木の心  | る用具を購入するほか、老朽化 | を設の夜間利用可能時間の拡力<br>比した用具の整備や公園内ベン<br>アンケートは、225件回収し、満月 | チの座面等の交換等の不     | 指定管理者<br>評 価 欄 |
|    | 用例       | 兵百個別の修繕寺を打りた。  | ノンケードは、225円回収し、個人                                     | 正度は64.0パインドでした。 | Α              |

○「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。

B:60%以上80%未満 A:80%以上 C:60%未満

| 評 価 項 目  | 指定管理者<br>1次評価欄 | 所 管 課<br>2次評価欄 |
|--|----------------|----------------|
| (観点Ⅲ)管理運営体制の状況   | Α              | Α              |
| ①有資格者を含む職員配置状況は適切か   | 10             | 10             |
| <ul><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た。</li></ul>     | っている。(5点       | ₹)             |
| ②職員の勤務実績は適切か   | 10             | 10             |
| <ul><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</li></ul>     | 。(5点)          |                |
| ③職員の処遇等は適切か  | 10             | 10             |
| <ul><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><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>    | して適切に管理        | 理されてい          |
| ⑤備品は適切に管理されているか  | 10             | 10             |
| ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)<br>●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             |
| ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)<br>●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             |
| ●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)<br>●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。                         | 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             |
| ●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)<br>●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><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>            |                |                |
| ①健全な経営がなされているか   | 10             | 10             |
| <ul><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。</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> |                |                |

〇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。 〇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、〇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

| 解しています。 日本の  |            |               |           |                                     | 化白生甲虫          |                |
|--|------------|---------------|-----------|-------------------------------------|----------------|----------------|
| ①開館日、開館時間等は守られているか 10 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 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、料金滅免の手続、説明は適正か 10 10 10 単分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) ●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) ●施設名と対応者名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●施設名と対応者名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ● 施設名と対応者名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ● 電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ● 電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ● 東客への応対に関する研修がなされている。(5点) ● 東客への応対に関する研修がなされている。(5点) ● 当まを理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点) ● 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) ● 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) ● 「活定調査から課題を抽出して対応策を講じているか 10 10 10 ● 「流足度調査を結果及び課題への対応策を講じているか 10 10 10 ● 「高足度調査を結果及び課題への対応策を講じている。(5点) ● 「高足度調査を指集及び課題への対応策を講じている。(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) ● 意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(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) ● 意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(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) ● 意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 第見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 第月・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 第月・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 第月・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 第月・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 第月・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● オービーの対応策の実施・公表をしている。(5点) ● オープログログログログログログログログログログログログログログログログログログログ  |            |               |           | 評 価 項 目                             | 指定管理者<br>1次評価欄 | 所 管 課<br>2次評価欄 |
| ●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) ●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) ●推薦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応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●ででいるがある名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●電話やWebサイトに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 ●広報は発行、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(5点) ●満足度調査がより、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・苦情の担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) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)  |            |               |           |                                     | Α              | Α              |
| 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 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、料金滅免の手続、説明は適正か 10 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) ●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) ●位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) ●金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応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●でで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 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) ●活度管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点) ●「満在的利用者へ向けた広報を実施しているか 10 10 位 ●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満足度調査が高果課題がある場合に対応策を講じているか 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・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点) ●意見・苦情の存を記録し、対応策を実施している。(5点) ●意見・苦情を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか 10 10 ● 電見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 意見・苦情を受けて迅速に対応できる体制を構築している。(5点) ● 意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点) ● ませによりに対応できる体制を構築している。(5点) ● ませによりに対応を表といる。(5点) ● ませによりに対応できる体制を構築している。(5点) ● ませによりに対応できる体制を構築している。(5点) ● ませによりに対応できる体制を対応できる体制を対応を対応できる体制を対応を対応できる体制を対応を対応できる体制を対応を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を表している。(5点) ● ませによりに対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を表しますに対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を対応できる体制を表しませいませいませいませいませいませいませいませいませいませいませいませいませいま | ①          | 開館日、閉         | 見館 時間     | 引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) ●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) ●施設名と対応者名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●施設名と対応者名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●東客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●水客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●大変への応対に関する研修がなされている。(5点) ●分かりやすいパシ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) ● 治定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点) ● 活性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。(5点) ● 満足度調査がら課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ● 満足度調査が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講じている。(5点) ● 満見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点) ● 意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点) ● 意見・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)  |            | ●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)             |                |
| ③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か 10 10 10 単独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) ●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) ●推製の接客マナーは適切か 10 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応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●本客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●本客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●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) ●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) ●加度を調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているが 10 10 (10点) 3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。(5点) ●満足度調査がら課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査がら課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査がら課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●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・苦情の関付・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・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ●意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ●意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情の対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情の対応策の実施・の対応策の実施・の対応数の利用時間帯を拡大し利用を加えている。(5点) サービスの向上に努めたほか、関内施設及び設備等の不具角所の改善や不足用具 ・ サービスの向上に努めたほか、関内施設及び設備等の不具角所の改善や不足用具 ・ サービスの向上に努めたほか、関内施設及び設備等の不具合例の改善・  | 24         | 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             |
| ●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) ●強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応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●来客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●来客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●か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) ●加度を関連者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点) ●加度を関連者を表しているが  「10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1   |            | ●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。(1C         | )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応対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) ●来客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●来客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●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) ●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) ●活定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点) ●活定度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか 10 10 ●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。(5点) ●満足度調査結果及び課題への対応策を満じている。(5点) ●満足度調査結果及び課題への対応策を満している。(5点) ●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・苦情のを記述に対応できる体制を構築している。(5点) ●意見・苦情の受け・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・苦情の受け・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・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点)   | <b>③</b> 於 | を設の使ん         | 用許可       | 、料金減免の手続、説明は適正か                     | 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応対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) ●来客への応対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) ●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) ●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 ●満足度調査がら課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査者・高課及び課題への対応策を公表している。(5点) ●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・苦情の存を記録し、対応策を実施している。(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) ●意見・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) ●言見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)   |            |               |           |                                     |                |                |
| ●施設名と対応者名を名乗った電話応対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) ●来客への応対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満足度調査から課題を抽出して対応策を講じているか 10 10 ●満足度調査がら課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査がら課題を加出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査がら課題を加出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査を指集及び課題への対応策を公表している。(5点) ●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) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(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) ● 意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ● 書情の受付・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) ● 書情の受付・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) ● オ田・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア   | 4 期        | 戦員の接          | 客マナ-      | ーは適切か                               | 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) ●来客への応対に関する研修がなされている。(5点) ●文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) 「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改表している。(5点) ●満足度調査結果及び課題への対応策を表している。(5点) ●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) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(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) ●意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ●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) ●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) ●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)  |            |               |           |                                     | ている。(5点)       |                |
| ●来客への応対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) ●満足度調査結果及び課題への対応策をはじている。(5点) ●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) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(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) ●意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点) ● 意見・苦情のの対応策の実施・公表をしている。(5点)  | <b>⑤</b> ₹ | 引用者が          | 利用し       | やすい窓口案内を実施しているか <u></u>             | 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) ●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) ●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) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(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) ●意見・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) ● 意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(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) ●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) ●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) ●意見・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) ●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) ●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) ● ま情・の対応策の実施・公表をしている。(5点) ● カービ 日30 利用者ニーズや雪消え等の気象状況を踏まえ、運動施設の利用時間帯を拡大し利用を表現金  | <b>⑥全</b>  | 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             |
| ●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 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10   |            |               |           |                                     |                | 5点)            |
| (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 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10   | ⑦渚         | 替在的な          | 利用者·      | へ向けた広報を実施しているか                      | 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)  ③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) ●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) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)   |            |               | 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        | の広報を実施         | している。          |
| ●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)  ③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) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)  〈サービ H30  | 8湯         | <b>黃足度調</b> : | 査の結       | 果、課題がある場合に対応策を講じているか                | 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) ①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)  〈 サービ H30 利用者ニーズや雪消え等の気象状況を踏まえ、運動施設の利用時間帯を拡大し利用を表現 サービスの向上に努めたほか、園内施設及び設備等の不具合個所の改善や不足用具   |            |               |           |                                     |                |                |
| ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点) ①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)  ( サービ H30 利用者ニーズや雪消え等の気象状況を踏まえ、運動施設の利用時間帯を拡大し利用を表現 サービスの向上に努めたほか、園内施設及び設備等の不具合個所の改善や不足用具  | 9₹         | 引用者が          | 意見や       | 苦情を述べやすい環境を構築しているか                  | 10             | 10             |
| ●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)<br>●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)<br>〈 サービ H30 利用者ニーズや雪消え等の気象状況を踏まえ、運動施設の利用時間帯を拡大し利用<br>参 ス改善 実績 サービスの向上に努めたほか、園内施設及び設備等の不具合個所の改善や不足用具  |            |               |           |                                     |                |                |
| ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)  〈 サービ H30 利用者ニーズや雪消え等の気象状況を踏まえ、運動施設の利用時間帯を拡大し利用を ス改善 実績 サービスの向上に努めたほか、園内施設及び設備等の不具合個所の改善や不足用具   | 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             |
| 参 ス改   |            |               |           | D対応策の実施・公表をしている。(5点)                |                |                |
| 考  のため   | 参          | ス改善           | H30<br>実績 | サービスの向上に努めたほか、園内施設及び設備等の不具合信補充を行った。 | 固所の改善や         | 不足用具の          |
| ○   の具体   R1   利用者アンケートの実施及び施設利用者を加えた運営協議会を開催し、より<br>        的取組   計画   のお客様の意見・要望を、施設のより快適な使用へ反映させる。  |            | の具体           |           | のお客様の意見・要望を、施設のより快適な使用へ反映さ          | せる。            |                |
| 令和元年度 利用料収入目標の達成のため、利用実績のある団体等への直接訪問、報道機<br>取組計画設 へのPR等、営業活動の強化に取り組む。<br>定の考え方   |            | 取組計           | 画設        |                                     | の直接訪問          | 、報道機関          |

○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、O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。

B:5点以上8点未満 C:5点未満

〇「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<br>1次評価欄 | (講評欄) テニスコート人工芝の張替工事等の影響により利用者数は減少したものの、施設のPRによりフィールドアスレチック利用者が大幅に増加しています。お客様への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ます。また、自主事業についても、新たにキャンプ場での親子「思い出つくり隊」の開催や、1か月前倒しして開催した「中央公園冬まつり」に多数が来園するなど、利用者の確保に |
|----------------|---|
| А              | 努めました。<br>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<br>サービスの向上に取り組んでまいりました。<br>以上のことから適正な運営、管理を行っていると考えております。  |
| 所 管 課<br>2次評価欄 | (講評欄) 利用者は前年度比減(▲28,277人 ▲5.5%)となっているが、「ねんりんピック秋田」のような大規模大会が無かったこと、人工芝テニスコート改修による利用制限等によるもので、指定管理者に起因するものではない。<br>自主事業のメニューを増やしているほか、利用者の要望により施設公開期間、公開時間の拡大等にも対応するなど、利用者サービスの向上に継続して取り組んでおり、引き続  |
| Α              | きサービス向上に取り組んでいただきたい。  |

〇総合評価は、「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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

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