

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立中央公園				
指定管理者	一般財団法人秋田県総合公社				
作成者	今野 英樹	作成日	令和	元	年 5月 8日
確認者	建設部都市計画課			都市整備班	
職氏名	副主幹	天野 啓秀	TEL	018-860-2443	

1 施設の概要

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	秋田空港を取り囲む騒音緩衝緑地帯として保全すると同時に、雄大な自然環境を活かした、広域的なレクリエーション、スポーツ、散策、休養、教育の場として整備され、主として市町村の区域を超える広域のレクリエーション需要を充足することを目的としている。					
指定管理業務の内容	公園施設の維持管理業務、公園施設の受付及び案内に関する業務					
自主事業の実施状況	小学生サッカー交流会(スカイドーム) 女子ミニバスケット交流会(アリーナ) 中央公園ウオーク(スポーツゾーン) キャンプ場BBQイベント(秋田市認定農家 パーティープロジェクト認定事業)中央公園冬まつり(陸上競技場) こどもの日、県の記念日、体育の日施設無料開放 チャレンジデー2018in秋田市参加					
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	31,293 千円
直近5年の収支決算(単位: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						
指定管理料	191,210	190,512	151,045	151,045	151,045	
その他収入			30,304	30,687	31,248	
支出計	191,210	190,512	181,349	181,732	182,293	
(内訳)人件費	56,147	56,128	60,872	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	定義	有料施設の実数及び駐車台数による推計値の合計		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	515,000		512,000	▲ 3,000	520,000
実 績	515,486		487,209	▲ 28,277	
達 成 率	100.1%		95.2%		
実績等の増減原因	利用者数	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、人工芝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 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人 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		
	料金収入	103.0%	スポーツゾーン施設では、主に人工芝コート及びアリーナの利用が減ったため、収入が79万7千円減少した。(24,030,915円 前年比96.8%) 青少年教育ゾーン施設では、フィールドアスレチック及びキャンプ場の利用者が増えたため172万2千円増加した。(7,261,600円 前年比131.1%) この結果、全体で92万4千円の増加となった。(31,292,515円 前年比103.0%)		
令和元年度利用目標設定の考え方	人工芝テニスコートの人工芝改修工事にもない、今年度は6コートが使用不可となるものの、昨年度に終了した夜間使用の出来る8コートの使用が可能となることから人工芝コートの利用率向上を図られるとともに、フィールドアスレチック利用はこの数年、増加傾向にあることを踏まえ計画書どおりの52万人を目標とした。				指定管理者 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	H28	H29	H30	H30-H29
	87.5%	88.6%	84.6%	-4.0%
利用者アンケート調査結果の活用例	お客様の要望に応じ、運動施設の夜間利用可能時間の拡大を行った。また、不足している用具を購入するほか、老朽化した用具の整備や公園内ベンチの座面等の交換等の不具合個所の修繕等を行った。アンケートは、225件回収し、満足度は84.6ポイントでした。			指定管理者 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	H30実績	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者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の補充を行った。
		R1計画	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、より多くのお客様の意見・要望を、施設のより快適な使用へ反映させる。
	令和元年度取組計画設定の考え方		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、報道機関へのPR等、営業活動の強化に取り組む。

○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	<p>(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。</p> <p>また、自主事業についても、新たにキャンプ場での親子「思い出づくり隊」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、利用者の確保に努めました。</p> <p>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サービスの向上に取り組んでまいりました。</p> <p>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。</p>
A	
所管課 2次評価欄	<p>(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。</p> <p>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、引き続きサービス向上に取り組んでいただきたい。</p>
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。「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