

## 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	草皆義彦	作成日	平成	31年	4月26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	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、焼き芋体験)、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					
直近3年の年間利用者数	H28	151,883 人	H29	154,065 人	H30	142,912 人
直近3年の年間料金収入	H28	6,920 千円	H29	6,702 千円	H30	6,952 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	77,370	76,759	72,231	72,272	72,548	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	77,101	76,659	65,150	65,150	65,150	
その他収入	269	100	7,081	7,122	7,398	
支出計	77,370	76,759	72,231	72,272	72,548	
(内訳)人件費	26,605	21,853	20,110	21,676	20,442	
人件費以外	50,765	54,906	52,121	50,596	52,106	
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	155,000		158,000	3,000	161,000
実 績	154,065		142,912	▲ 11,153	
達 成 率	99.4%		90.5%		
実績等の増減原因	利用者数	92.8%	5月から10月にかけて大雨や台風等に見舞われたことが利用者数が伸びない原因となった。8月開催のノスタルジックカーフェスタも雨になり、例年と比較すると入場者が大きく減る結果となった。		
	料金収入	103.7%	テニスコート以外は昨年を上回る実績となった。一番収入が多かったのはパークゴルフ場だが、オートキャンプ場は前年対比106%、貸し自転車は収入は多くはないものの、前年対比120%と大きな伸びとなった。		
令和元年度利用目標設定の考え方	平成30年度は利用者目標対比90.5%、料金収入目標対比94.5%と達成はできなかったが、当初計画どおり目標利用者数161千人、目標料金収入を772万円とする。				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
	86.00%	87.60%	90.70%	3.10%
利用者アンケート調査結果の活用例	トイレドアに関するクレームをいただいて、お客様に直接お詫びをし、お話を伺う機会があった。たいへん恐縮しておられたが、当公園に対して良いイメージを持っておられたので、期待に応えていかなければならない。			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"> <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	H30実績	園内を散歩する利用者に安全・安心を提供するため、芝生広場周辺林の下刈りを継続し、見通しを良くした。散歩等利用者には大変感謝されている。
		R1計画	下刈りの実施を継続し、利用者の安全・安心につながるよう努める。芝生広場活用促進にフットゴルフを新たに導入し、利用者の促進に努める。
	令和元年度取組計画設定の考え方		1.アンケートを実施 2.意見・苦情は記録し、スタッフ全員が共有する。(クレームがスムーズに対応できなかった事案が発生した) 3.運営協議会の開催 4.意見・要望を施設運営に反映させる

○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) 平成30年度は、158千人を目標に利用者の増員に努めてきたが、目標対比90.5%という結果となった。これまで順調に伸びてきた利用者数だったが、今年は天候に恵まれず、初めて利用者が減となってしまった。しかし、使用料収入では目標対比94.5%と達成はならなかったものの、これまでで上から2番目となる実績となったことは、よく健闘したと判断している。今後も利用者の増員に向け、自主事業の企画や安全・安心の提供に全力を挙げていかなければならない。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 芝生のきめ細かい管理等により毎年度利用者数を伸ばしてきていたが、イベント開催日が悪天候に見舞われるなどにより、対前年度減少(▲11,153人 ▲7.2%)となっているが、不可抗力によるものである。 自主事業メニューを増やすなど、引き続き工夫が見られる。
A	今後も取組を工夫し、利用者拡大や施設の適切な管理に向けて引き続き取り組んでいただきたい。

○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