管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立小泉潟公園				
指定管理者	むつみ造園土木株式会社				
作成者	榎 清英	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 54 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	本公園は秋田市金足地区にあり、男潟・女潟の水面を中心に自然の風致、景勝の保全と野外レクリエーションの場として計画され、秋田市とその周辺市町村、更には県内外の広域的なレクリエーション需要を充足することを目的に設置されました。					
指定管理業務の内容	公園施設の全体運営、施設の維持管理、施設の使用受付及び案内指導等に関する業務。					
自主事業の実施状況	イベントとして、講習会型、地域交流型、室内外展示型、自然体験等を行っています。					
直近3年の年間利用者数	H28	296,802 人	H29	206,232 人	H30	258,980 人
直近3年の年間料金収入	H28	1,548 千円	H29	1,018 千円	H30	1,273 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	50,246	49,702	46,700	46,700	46,700	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	50,246	49,702	46,700	46,700	46,700	
その他収入						
支出計	50,246	49,702	46,700	46,700	46,700	
(内訳)人件費	32,072	30,552	30,819	31,097	31,792	
人件費以外	18,174	19,150	15,881	15,603	14,908	
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	県直営の時よりの調査方法を踏襲		
	H29	H30	H30-H29	R1	
目 標	305,000	307,000	2,000	310,000	
実 績	206,232	258,980	52,748		
達 成 率	67.6%	84.4%			
実績等の増減原因	利用者数	125.6%	平成30年度もクマの出没情報が有りましたが、以前から関係者が一丸となってクマ対策に改善工夫を図ってきたこともあり、閉鎖せずに済みました。クマの出没情報には、利用者の一部から不安の声もありましたが、本公園を楽しみにしている利用者が、元のように楽しみたいと利用が増えてきた結果だと思えます。		
	料金収入	125.0%	上記と同じように、唯一の有料施設であるテニスコートも、閉園期間のあった前年度に比べて大きく料金収入が伸びました。近年は近隣の中高生の部活動利用だけでなく、少し遠くの学生も部活動で利用するような傾向が見られます。また地域の何組かの愛好者グループの利用は、しっかりと固定客として楽しまれています。		
令和元年度利用目標設定の考え方	指定管理申請時に掲げた目標値にしました。閉鎖処置がとられた平成29年度から、平成30年度は25%以上の利用者数に戻りました。平成27年度は過去最高の305千人の時もありました。令和の新たな時代となり、地域や関係者とともに高めていくことで、目標の設定としました。				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
	87.90%	75.68%	82.90%	7.22%
利用者アンケート調査結果の活用例	利用者のアンケート調査による意見は、毎月集計し見やすいように紙のファイルに綴じ、パークセンターと水心苑休憩所で常時公開しています。毎月の公園スタッフ会議でも取り上げ改善点の参考にしています。また年度末の運営委員会でも開示し、検討を頂いています。			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	年度初めに本公園のパンフレットを新たに更新しました。その際に同等の英語版も作成しました。また日本庭園水心苑の苑内説明書として、手作りの英語版、中国語版、韓国語版も準備しました。その他地域町内会と連携し、月2回の定期的な、「みんなで歩こう健康ウォーク」を開催しました。
		R1計画	公園内県道から公園中心部へ入る入口付近に、案内標識を設置し不案内な県内外の利用者へ利便性を図ります。また地域や公園ボランティアの協働を募り、公園の美観意識行動を共に高めます。公園HPはブログによる紹介回数を増やし、多くの多彩な情報を提供し来園行動に結び付けます。
	令和元年度取組計画設定の考え方		公園植栽の維持管理も近年は機械化が進み、特に広い芝生平坦地の品質は格段に良くなりました。反対にどうしても人の手作業が必要な維持管理は人手が不足し、管理不十分の意見もあります。特に一面に広い菖蒲園は、雑草の人力除草が必要なため、今年度は地域町内会や企業団体、更には手伝い可能な有料協力者も含めお願いしたいと考えています。

○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) 前年平成29年度のクマの出没による公園一時閉鎖の教訓を生かし、既存林の緩衝帯を整備し(県)、指定管理者としての安全巡回にも、従来の爆竹や車両クラクションだけでなく、独自の超大型クマ鈴を特注し公園内を鳴らしながら警備しました。これらにより平成30年度は一度も公園閉鎖は有りませんでした。またスズメバチ対策として、手作りのハチトラップを公園内十数か所へ設置し効果の検証を重ねました。このように安心安全行動に工夫を凝らしたことで、公園利用者も多く本公園へ来ていただきました。地域や関係者と一緒に汗をかく管理運営が何よりも大事であることが再確認出来、感謝したいと思います。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) クマ出没情報に対しては、巡回強化のほか、クマ鈴の導入等指定管理者のきめ細かな対応により公園解放を持続出来ている。 アンケートボックスに寄せられた利用者からの意見に対し、早期対応への姿勢が見られるとともに、頂戴した意見を公開、共有しており、利用者を大事にする姿勢がにじみ出ている。 今後も地域住民等と連携し、地域に愛される公園の管理を進めていきたい。
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