

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	令和3年5月14日
確認者	建設部 都市計画	課	都市整備 班
職氏名	副主幹	菊地憲裕	Tel 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、スノーモビルでけん引するバナナポート運行					
直近3年の年間利用者数	H30	142,912 人	R1	161,863 人	R2	112,180 人
直近3年の年間料金収入	H30	6,952 千円	R1	8,294 千円	R2	8,545 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	72,231	72,272	72,548	73,812	75,927	
(内訳)利用料収入	6,920	6,701	6,952	8,294	8,633	
指定管理料	65,150	65,150	65,150	65,150	66,356	
その他収入	161	421	446	368	938	
支出計	72,231	72,272	72,548	73,812	75,927	
(内訳)人件費	20,110	21,676	20,442	20,237	18,960	
人件費以外	52,121	50,596	52,106	53,575	56,967	
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		
	R1		R2	R2-R1	R3
目 標	161,000		165,000	4,000	166,000
実 績	161,863		112,180	▲ 49,683	
達 成 率	100.5%		68.0%		
実績等の増減原因	利用者数	69.3%	新型コロナウイルス感染拡大に関連し、春の大型連休中にキャンプ場やレストラン施設が休業することとなり、年間計画されていた自主事業や北秋田市が主催する各種イベントもすべて中止となったことから、利用者数が大きく減少する結果となった。		
	料金収入	103.0%	大型連休中の休業のため、前期は大きな減収となりましたが、パークゴルフ場収入の増、キャンプ場等は県や北秋田市の新型コロナウイルスへの対策事業が行われ、プレミアム付き商品券や宿泊者半額補助事業等の利用者が多くあったことから、料金収入の改善につながった。		
令和3年度 利用目標設定 の考え方	今年度も新型コロナウイルスの影響は避けられそうにない。イベントの中止は利用者数に大きく影響することになるが、これまでの地道な成果が数字に反映されてきている。県内の人口減少に伴い、集客は厳しい状況は続くが施設の魅力向上に努め、県外も含めた新たな客層の獲得も目指しながら、利用者増に努める。				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	H30	R1	R2	R2-R1
	90.7%	87.3%	83.6%	-3.7%
利用者アンケート調査結果の活用例	クマの出没防止に公園内に音楽を流しているが、さまざまなご意見をいただいた。音楽の種類を変えたり、園内放送でご理解いただけるようお願いした。また、オートキャンプ場のアンケートにはさまざまな設備等のご意見が寄せられ、すぐ対応できる内容は次のお客様にご不便をおかけしないように、すぐに点検・対処した。アンケート協力者の中から、抽選により1名に花束を贈呈した。			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		
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	R2実績	有料施設のキャッシュレスを導入し、利用者に好評であった。また、パークセンターにWiFi環境を整備して利用者へのサービスを提供した。冬季の公園利用者を増やすため、今期よりスノーモビルでけん引するバナナボートを運行した。各メディアに取り上げられて、利用者も多く好評だった。
		R3計画	オートキャンプ場にフリーサイトを整備し、利用者の拡大を図る。専門のシェフを雇い入れレストランのリニューアルの実施と、レストランのキャッシュレス対応を行い、利用者の拡大と利便性向上を図る。また、オフィシャルホームページをリニューアル、PR動画の配信により広く情報発信を行う。
	令和3年度取組計画設定の考え方		利用者に安全・安心、快適性を提供することが最大のサービスと考え、質の高いサービスの提供とともに、北欧の杜公園の魅力を最大限にPRする管理運営に取り組む。オフィシャルホームページやブログや「かわら版」を活用して、現在の公園の様子やイベント等の案内を継続し、充実させる。利用者第一に考え、利用者サービスの向上を図り、心をもって接していき「いつ行っても何か楽しい事がある公園」という印象を持ってもらえるようにする。

○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) 利用者数は112千人目標対比69%ではあったが、利用料金収入は8,633千円と過去最高額となった。利用者数に関しては、大型連休中の施設休業があったり、計画されていたイベント等がすべて中止となるなど、コロナ感染拡大防止対策の影響を大きく受けて減少した。利用料金に関しては、パークゴルフ場が5年ぶりに増となり、オートキャンプ場も県・北秋田市のコロナ対策事業により昨年に迫る収入まで挽回できた結果、過去最高額となった。利用者満足度においては、クマ対策の音楽やオートキャンプ場の設備関係で満足度は少し下がったが、多くの方々に満足いただける内容だった。管理運営体制は、若干スタッフの移動等はあったものの、新たな指定管理更新に向けた体制基盤となった。サービス面では、利用料金のキャッシュレス化を行い、パークセンター内にWifi導入を行うなど積極的な対応ができた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) コロナ感染防止対策のため、一部施設を休止や各種イベントを中止したこともあり、利用者数は大きく減少となったが、県、市の助成事業の効果もあり、コロナ禍において過去最大の利用料収入に繋がったことは、大変評価できるものであった。キャンプ場施設の故障や老朽化等を要因として、利用者満足度が低下したが、職員の対応や、サービス向上の取り組みを継続的に実施しており、利用者目線に立った良好な運営管理がされている。
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) 利用者満足度においては、クマ対策の音楽やオートキャンプ場の設備関係で満足度は少し下がったが、多くの方々に満足いただける内容だった。管理運営体制は、若干スタッフの移動等はあったものの、新たな指定管理更新に向けた体制基盤となった。サービス面では、利用料金のキャッシュレス化を行い、パークセンター内にWifi導入を行うなど積極的な対応ができた。また、今年度より冬季の利用促進としてバナナボートの運行を開始した。新聞はじめ各メディアに取り上げていただき、多くの利用者となったが、アクティビティとしてだけでなく北欧の杜公園のPRとしても成果があった。今年度初めてのイベントとなった「北欧の杜の雪まつり」は、鉄道模型展の同時開催もあり大盛況となった。コロナ禍ではあったが、来年度に向けた新たな取り組みができた年となった。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) キャンプ場施設の故障や老朽化等を要因として、利用者満足度が低下したが、それ以外の芝生の育成管理や積極的なサービス向上に対する運営努力は評価できると思われる。特に、ワーケーションを視野に入れた、パークセンターのWi-Fi環境整備、完全キャッシュレス化、レストランリニューアルなど、サービス向上の取り組みは非常に評価できるものである。また、コロナウイルス感染防止対策の徹底や熊の出没防止対策など、安全面の対応も適切に実施されており、良好な運営管理がされている。引き続き、本公園の特長を活かし、良好な管理運営に取り組んで頂きたい。
A	

○令和2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