

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立小泉潟公園管理事務所		
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3年5月1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 018-860-2443

1 施設の概要

設置年	昭和 54 年	営業期間・時間	令和2年4月1日～令和3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有り、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事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	H30	258,980 人	R1	276,050 人	R2	260,553 人
直近3年の年間料金収入	H30	1,274 千円	R1	1,428 千円	R2	1,268 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	46,700	46,700	46,700	46,700	47,565	
(内訳)利用料収入					-	
指定管理料	46,700	46,700	46,700	46,700	47,565	
その他収入						
支出計	46,700	46,700	46,700	46,700	47,565	
(内訳)人件費	30,819	31,097	31,792	30,527	30,957	
人件費以外	15,881	15,603	14,908	16,173	16,608	
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	310,000		315,000	5,000	285,000
実 績	276,050		260,553	▲ 15,497	
達 成 率	89.0%		82.7%		
実績等の増減原因	利用者数	94.4%	新型コロナウイルスの影響が、社会生活に大きな影響を及ぼした一年でした。緊急事態宣言の発出や新しい生活様式への移行など、かつて経験が無い重圧や不安を感じる社会構造となりました。そのような中で、本公園は自然な風土と多様な施設を擁する身近な外部空間施設として、前年度に近い利用者数となりました。地域のイベントや祭りが中止や延期、また室内空間施設に規制が掛かる中、利用者の安心感がありました。		
	料金収入	88.8%	緊急事態宣言で、唯一の料金施設であるテニスC利用が、4月から5月にかけて一時閉鎖処置が取られました。GWの期間であり、その影響で料金収入が低下しました。		
令和3年度 利用目標設定 の考え方	県内における止まらない人口の減少、また令和2年から続き先が読めない新型コロナウイルスの影響など、利用者目標の設定には容易でない社会情勢となっています。そのような中でもマイナス要因と捉えず、各世代から満足度をアップさせ、何度でも来園できるような創意と工夫をもって管理運営を進めたいと考えています。				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	H30	R1	R2	R2-R1
	82.9%	87.7%	93.7%	6.0%
利用者アンケート調査結果の活用例	利用者満足度の指標となるアンケート回答総数は、令和2年度で151枚の回答がありました。用紙と投書箱はパークセンターと水心苑休憩室に常設しています。適時に回収し毎月末で集計し、各項目ごとに原文を整理し、また円グラフで比較の割合を示しています。これらの情報は紙ファイル「パークご意見ファイル」で誰でも見やすいように常設しました。また毎月初めの公園スタッフ会議で、他の要望も含めた議題で、共有・改良・実施を検討しています。			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	R2実績	スマートホンの普及に伴い、通信アプリLINEによる情報発信のサービス提供を運用できるようにしました。公園の樹木や花の様子、利用状況、イベントや行事案内、また月末発行する公園かわら版「がたろう日記」も見れるようにしました。安全・安心の提供では、新型コロナウイルス感染症予防対策として、種々のポスターチラシの掲示、公園利用のマナー順守も合わせた園内放送を継続しました。
		R3計画	オフィシャルホームページやSNSを充実させ、公園の特性や貴重な自然の紹介、パークCでの催物やイベント等について、利用者向けに情報を発信します。特にホームページをリニューアルし、「むつみごろMAP」や「がたろう日記」等、多彩な情報の発信、またスマートホンのLINEアプリも充実させ、リアルタイムな動画の発信やお知らせを簡単に見られるように工夫を施します。
	令和3年度取組計画設定の考え方		長引くコロナ禍の影響で、今年度も県内の主要な祭りやイベントが中止や延期になっています。特に大型施設をはじめ、室内施設への感染意識に不安を感じているようです。広く整備された広域公園である本公園のグリーンインフラを、この社会情勢の中で安心安全に利用していただく事を第一に考えました。その為には新たな生活様式の中で、利用者の皆さんがリアルな情報を簡単に得る事だと考えました。

○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) 昨年初めからの新型コロナV感染症は、現在においてもその勢いを強め、全ての市民生活に悪影響を及ぼし続けています。令和2年度は、現在の人々が初めて体験した苦難の年でした。そのような中で本公園の管理運営も感染症対策を最重点に捉え、全スタッフが本公園の特色と使命を共有し、出来る範囲の知恵と工夫を凝らしながら取り組みました。利用者数は目標比82.7%、前年度比94.4%でした。利用料金も施設の閉鎖期間が年度初めに有りましたが前年比88.8%でした。利用者満足度もストレスのたまる社会情勢でありながら、93.7%の満足度評価を頂きました。官民間問わず多くの施設の利用者が大きく減る中で、ほぼ前年並みの利用者数でした。また満足度も前年を6ポイント上回りました。これらの事は、設置者、協力者、関係各位の強い指導と協力が有った事で、心より感謝したいと思います。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) コロナ禍においても、利用者数はほぼ前年並みであること、満足度も向上していることは、非常に評価できるものであり、適切な体制の下、運営管理がなされていることと思われる。また、サービス向上の取り組みとしてのSNSの活用やデジタルマップの活用なども評価できる体制であった。
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。

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) 本公園の指定管理者になって、3期目の最終年度15年目の年度で有りました。世の流れとは時に無情なもので、あの東日本大震災から10年の節目の時に、世界中は新たな脅威である新型コロナV感染症と闘う試練が始まりました。まさに人類の歴史は、周期的に立ちふさがる災害や困難を越えていかなければいけない宿命の物語の様に思えます。その中で広域公園として運営管理されている本公園は、木々や花々、また自然素材を主体に構成された造園空間は、ストレスや不安、そして身近な癒しを求める利用者が多くありました。そのことは観点Ⅱの利用満足度の状況からくみ取ることも出来ます。我々人間も感情や五感で感じる生物の一つです、安心できる身近な都市公園が、日常の生活に必要な資源資産であり続けるものと確信しました。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者ニーズを把握するための来園者への声かけや聞き取り(アンケートを除く)のほか、地域ボランティアなど、住民と連携しながら公園の景観向上に取り組んでいるおり、これらの運営管理によって、満足度が毎年向上しているのではないかと考えられる。職員の資質向上への取り組みや安全対策など、総合的に日々の努力が非常に評価できるものであり、今後も地域住民のみならず、全ての利用者に愛される公園管理に努めて頂きたい。
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