

## 管理運営状況等評価票

施設名	大館能代空港周辺ふれあい緑地				
指定管理者	株式会社 友愛ビルサービス				
作成者	播磨 美弘 / 若松 純子	作成日	令和 元 年	6 月	18 日
確認者	建設部	港湾空港課 調整・クルーズ・空港班			
職氏名	主査	中山 英貴	TEL	018-860-2541	

### 1 施設の概要

設置年	平成 11 年					
営業期間・時間	1月4日～12月28日(毎週水曜日を除く) 9:00～19:00					
設置目的	大館能代空港周辺の緑地の利用増進を図り、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与するため。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用の許可、取消等の業務</li> <li>・維持管理、運営に関する業務</li> <li>・利用促進に関する業務</li> </ul>					
自主事業の実施状況	①利用者要望に応じた時間外開園業務、②学童のクロカンスキー利用を考慮し、冬期間の休園日変更、③物販企画					
直近3年の年間利用者数	H28	44,144 人	H29	48,358 人	H30	53,090 人
直近3年の年間料金収入	H28	406 千円	H29	390 千円	H30	329 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	15,227	15,395	14,527	14,294	14,130	
(内訳)利用料収入	380	407	406	390	329	
指定管理料	14,400	14,400	13,536	13,536	13,536	
その他収入	447	588	585	368	265	
支出計	14,692	14,257	11,900	11,402	12,422	
(内訳)人件費	5,205	5,123	4,835	4,005	5,266	
人件費以外	9,487	9,134	7,065	7,397	7,156	
差 引	535	1,138	2,627	2,892	1,708	

### 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			定義		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	48,000		48,000	0	48,000
実 績	48,358		53,090	4,732	
達 成 率	100.7%		110.6%		
実績等の増減原因	利用者数	109.8%	研修室利用者数が前年比130.5%と1利用団体当たりの利用者数増加傾向が見られたこと、芝生帯でのグラウンドゴルフ利用の増加による。		
	料金収入	84.4%	利用人数は増加しているものの、料金収入につながる貸館時間の減少による。貸館時間は次のとおり。①研修室前年比118.8%、②会議室前年比74.7%、③テニスコート1前年比46.7%、④テニスコート2前年比94.8% ※特にテニスコート1については、コート面の不具合による改修工事の遅れにより、8月まで貸出し出来なかったことが大きく影響している。		
令和元年度利用目標設定の考え方	過去5年の平均利用者数が概ね48千人を推移していることから、これを目標値としている。また、スキー利用は積雪に大きく影響されるなど、施設の利用状況は天候の影響が大きいため不確定要素もあるため、昨年実績数を採用していない。				指定管理者 評価欄  A

○「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
	85.7	77.7	50.0	-27.7
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート回収数が極端に少なく、正直これだけで満足度を評価できる水準にないと考えている。一方、利用者数は増加しており、リピーターもあることから満足されている傾向にあるとも考えているが、調査方法を見直していきたい。			指定管理者 評価欄  C

○「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	①学校関係のスキー部活動へ配慮した冬期休園日変更 ②利用者要望による時間外開園 ③休園日・時間外の電話転送受付対応。
		R1計画	前年に引き続いて継続して取り組んで行く。
	令和元年度取組計画設定の考え方		休園日変更、時間外開園は条例に関わる取り組みであるため、利用者自身のマナー・エチケット・モラルの順守も呼び掛けながら、利用環境の向上を目標に進めることとする。

○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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄) 3期目の指定管理期間も4年目に入り、これまで運営面では大きな問題なく業務履行できていると考える。しかし、施設の老朽化が課題となっており、特に無料施設の遊具、壁打ちテニスなどの経年劣化が著しく、修繕を進め本来の姿に回復させることが、利用者への最良のサービス提供、満足度向上への取り組みと考えている。 本来A評価であるところ、利用満足度で評価が下がる結果となった。これはアンケートの聴取手法が悪く極端に少ない4件の回答から導き出されたもので、これを解消するため、今後はアンケートの聴取方法を利用者聞き取りにするなど抜本的に見直していく。</p>
<p>C</p>	
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄) 継続して黒字を確保したことは、効率的な管理運営によるものと評価できる。屋外施設は、降雨・降雪等の天候に左右されるという要因があるものの、利用者も増加しており、快適な利用環境の維持、広報などに努力していることが伺える。 今後も、安定的な利用者や満足度の向上に向け、利用者ニーズの把握方法を進化させることもあり、課題である更なる収入の増加やニーズに応じた細やかな施設管理による一層の経営向上が期待できる。 今後は、適切な評価となるようアンケート手法を抜本的に見直すこと。</p>
<p>C</p>	

○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