

令和元年度 沖縄県平和創造の森公園指定管理者制度運用委員会について

1. 開催日時・場所

- 1) 日時：令和元年7月12日（金）14：00～16：00
- 2) 場所：本庁4階会議室

2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、鮫島智行 委員、並河善知 委員

事務局：環境再生課 課長 安里修

班長 川満恵

主任 舩本峻也

オブザーバー（指定管理者）：沖縄県森林組合連合会 新垣隆、渡嘉敷通世

3. 対象

平成30年度モニタリング実施結果

4. 検証内容

- (1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適切になされているか。
- (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか。
- (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか。

5. 検証方法

- (1) 事務局（環境再生課）によるモニタリング実施結果の報告
- (2) 質疑・意見（各委員からの質疑等に対し、事務局及び指定管理者から回答）

6. 議事の概要（主な意見）

【維持管理業務について】

- (1) 清掃員の採用ができていないため、継続して募集をかけるとともに、早期に清掃員を雇用すること。

【利用者数について】

- (2) 多目的広場の利用について、県外からのスポーツ合宿を活用して利用者の増につなげていただきたい。

【自主事業について】

- (3) 提案した自主事業が一部行われていないため、代替のイベントなど行うこと。キッチンカー等は、有名店などを招くことで効果がある。
- (4) 全国育樹祭終了後にお手入れ会場であることをいかしたイベントの開催等計画することが重要である。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	平成30年度
------	-------------	------	--------

【 目 次 】

I.	履行確認	
1.	維持管理業務	1
	(1) 清掃	1
	(2) 保守・点検	1
	(3) 保安・警備	1
	(4) 小規模修繕	2
	(5) 備品購入	2
	(6) 防犯・防災対策	2
	(7) 料金徴収業務	3
	(8) 植栽管理(基本協定10条(3)②)	3
2.	運營業務	4
	(1) 利用実績	4
	1) 利用者数等（又は入居率等）	4
	2) 施設稼働率	5,6
	3) 教室・イベント等参加者数	7
	(2) 運営企画	7
	(3) 受付・接客	7
	(4) 広報	7
	(5) 情報管理	7
3.	自主事業	8,9
II.	サービスの質の評価	10
1.	維持管理業務	10
2.	運營業務	10
3.	自主事業	11
4.	総合評価	11
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	12
1.	事業収支	
	(1) 収入	12
	(2) 支出	12
2.	経営分析指標	13,14
IV.	総合評価	15
1.	目標	15
2.	評価結果	15~17

※必要に応じて項目を追加・削除する。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	平成30年度
指定管理者	沖縄県森林組合連合会 指定期間:平成30年4月～(平成35)令和5年3月	所管課	環境部 環境再生課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 ○園内施設の清掃に係る清掃員を2名配置し園内施設を適正に管理し快適な環境を作る。 [事業計画書]	○	×	・管理作業員が兼務で清掃作業に従事 ・園内施設を適正に管理し快適な環境を作る。	報告書及び現場視察にて実施確認。	清掃員を募集したが人材不足で応募がなく、現在管理作業員を清掃員と兼業で2名配置している。	適正に実施されており実施回数も妥当である。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。
〈定期清掃〉 同上	○	○	・トイレ等の施設清掃は週2回実施 ・その他園内は適宜実施している。	報告書及び現場視察にて実施確認。		適正に実施されており実施回数も妥当である。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
・施設の安全点検を毎日行い、来園者の安全対策を徹底する。万が一事故が発生した場合は救護や応急措置が迅速にとれるように緊急連絡体制を徹底する。 [年度事業計画書]	○	○	・遊具施設は、1日2回巡回点検を実施 ・トイレ施設は、1日3回巡回点検実施 ・汚水処理点検は東側浄化槽年4回西側浄化槽月2回実施 ・電気施設の点検は2ヶ月に1回実施	報告書及びその他関係書類にて実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されており実施回数も妥当である。今後も適切な保守点検に努める必要がある。

(3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
閉園後の公園施設及びお手植え木の管理に万全を期するため、夜間常駐警備を行う。特に、年末・年始及び慰霊の日など特別な日においては警備体制を強化する。 [事業計画書]	×	○	・年末・年始及び慰霊の日は、朝09:00から17:30までの臨時警備員を配置し、警備体制を強化した。	再委託先から提出される書類(警備日誌)にて実施確認。 ・夜間常駐警備は、17:30から翌朝09:00までの15.5時間で1名を配置 ・24時間体制の機械警備の配置	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。今後も安全な施設環境の保持に努める必要がある。

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(公園) 1件100万円未満の修繕を実施(基本協定に基づく)	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所エアコン更新 ・放送機器一式更新 ・変圧器絶縁油交換 ・ビロティ天窓修繕 ・ポンプ関係修繕2件 ・作業機械関係6件 ・作業車輛関係2件 ・サッカーゴール修繕 ・その他簡易修繕3件 金額：2,499,182円	報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	利用者の安全性と利便性に配慮して修繕を行っている。 施設の修繕については、予算を考慮した上で、優先順位を付け計画的に実施する必要があるため、今後も県と連携し、相互に共通意識が持てるよう情報共有を図る必要がある。 昨年度末の作成の維持管理計画を確認し、計画的に修繕を行う。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
必要に応じ、予算の範囲内で購入	○	×	・備品購入無し	—	—	今後も必要に応じ、優先順位、コストを考慮して備品の購入を行う必要がある。

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
○平常時は、防災意識を保持し、危機管理体制を確認するための避難・情報伝達等の防災訓練を年1回実施する。 ○同公園が海岸に隣接していることから避難誘導マニュアルに準じて県・糸満市と協議して策定する。 [事業計画書]	○	×	・報告書への記載無し。	○津波避難訓練を糸満市と協議中。2019年度実施予定。	防災の日9/1に実施予定。	指定管理者が再度防災対策に関して認識を高め、公園利用者の安全確保のため、防災訓練、避難誘導マニュアル作成を実施する必要がある。

(7)料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
経理チェック体制 ●管理指導員等 ①設定された利用料金を基に、算定、確認し利用者から徴収。 ②管理指導員等は利用者リスト、利用明細を添付の上、徴収金を公園管理経理担当へ納入。 ●経理担当者 ③利用者リスト、利用明細との照合、確認を行うなど複数チェックを行った後、金融機関へ入金する。 [事業計画書]	○	×	・事業計画のとおり実施した。	毎月のモニタリング月報及び事業報告書にて実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。今後も適切な料金徴収業務に努める必要がある。

(8)植栽管理 [基本協定第10条(3)②]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
○園内施設の植生地等の維持管理に係る作業員を4名配置し、適正な維持管理により健全な植生を維持する。 [事業計画書]	○	○	・植生の保育管理について枯損木撤去や枝打ち、剪定を実施、公園内の整備を図るとともに、生育に適正な環境作りを心掛けている。 【エリア】 ○全国植樹祭記念の森 ○多目的広場 ○東側北 ○東側南 ○西側北 ○西側南 【作業項目】 ・芝・草刈り(乗用式/肩掛式) ・生垣花木剪定 ・薬剤散布 ・枝打ち ・芝補植 ・施肥 ・台風後の片付け ・枯損木撤去	報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	・今後も園内各エリアの緑化・美化へ力を入れ、巡回点検による樹木への病害虫等の早期発見、予防保全に努め、引き続き快適な公園づくり、植栽管理業務を行う必要がある。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

1. 維持管理業務取組改善案	維持管理業務については概ね良好であるが、昨今の人件費高騰や、労働力不足の影響で、作業員が清掃員を兼務するなど、現場に負担がかかる傾向にある。加えて経年による施設の老朽化で修繕費の負担も大きい。今後とも、指定管理者による補修の優先付けを行い、適正な公園管理に努めていただきたい。
----------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題	
					前年比	計画比		
利用者数	個人利用者数	57,341	53,000	56,157	98%	106%	無料貸出の自転車・草刈りを休止した影響か、個人利用は若干減少傾向(昨年比)であった。早急に代替を提案し、有料化、赤字体質の改善に努めたい	
	団 体 利 用 者 数	多目的広場	4,293	4,000	5,487	128%	137%	新規で大型保育園の親子遠足の実施があったため、大幅増となった。都市部の保育園・幼稚園等への訴求は有効だと思われる。
		マヤーガマ	17,764	0	0			2018年度から立入禁止
		その他	6,910	6,000	12,067	175%	201%	イベントの誘致や招致活動により、団体利用が大幅に伸びている。単発のイベントが多いが関係団体との結びつきを強化し定期開催のイベントを増やして安定性をはかりたい。
計		86,308	63,000	73,711	85%	117%	マヤーガマの利用ができなくなったため目標数値に変更があります	
					評価(①利用状況)		S	

【評価基準 (①利用状況)】
 目標値に対する達成率
 S : 110%以上
 A : 100%以上、110%未満
 B : 80%以上、100%未満
 C : 80%未満

【1】入居率等 ※利用者数等で測れない施設は「1）利用者数」に代えて記載

	H28実績	事業計画 (目標値)	H29実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
入居率						
入居率等を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	A	
<p>【評価基準(①利用状況)】 目標値に対する達成率 S : 110%以上 A : 100%以上、110%未満 B : 80%以上、100%未満 C : 80%未満</p>						

2) 施設稼働率

【①平日】

施設名	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	0% (0/192)	—	2% (3/190)	—	—	-
マヤーガマ	36% (70/192)	—	—	—	—	-
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	—	

【②土日祝日】

施設名	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	41% (47/116)	—	54% (59/109)	—	—	-
マヤーガマ	17% (20/116)	—	—	—	—	-
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	—	

【①+②合計】

施設名	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	15% (47/308)	—	21% (62/299)	—	—	多目的広場は、土日のサッカーでの利用が最も多く、平日の稼働率は低い。天候や催事に左右されるため揺れ幅が大きい。サッカー以外の利活用にも訴求していきたい。
マヤーガマ	28% (90/308)	—	—	—	—	
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	—	

※稼働率＝各施設の利用実績／開園日

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	H28実績	事業計画	H29実績	整合性の検証		現状分析・課題
					前年比	計画比	
教室							
イベント							
計							

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開園日数〉	299	299	規定通りに実施	台風による休園が多かった
〈開園時間〉	(夏期)4~8月 9:00~18:30 (冬季)9~3月 9:00~17:30	(夏期)4~8月 9:00~18:30 (冬季)9~3月 9:00~17:30	規定通りに実施	

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
来園者を笑顔でお迎えし、公園の施設概要を説明するほか来園者の要請に応じて公園案内を行うなど「おもてなしの心」を提供する[事業計画書]	○	×	来園者が何を求めているのかを常に考えながら、困っていそうなお客様には声をかけるなど、きめ細やかなサービスの提供を心掛けた。	指定管理者からのヒアリング、アンケート資料などから実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	今後も引き続き適切な受付・接客に努める必要がある。

(4) 広報

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
公園の認知度を高めるため、ノウハウを持つ業者に外部委託し、SNSやメディアを利用して広く情報発信を行う。近隣の福祉施設等にパンフレットを配布、利用提案をし認知拡大を目指す。 【事業計画】	○	○	既存利用のSNSや広報ツール、メディア等を通じて広報活動を行った。特にイベント開催時には段階的に情報を公開するなど、利用者の興味を引くような仕掛けを盛り込み、計画的に実施した。	ホームページ、SNSページなど関係資料により実施確認。特に、SNSについては更新頻度も高く、内容についても趣向を凝らしていた。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	イベントの開催頻度を増やして欲しいという要望が多くみられた(アンケートや利用者とのコミュニケーションの中で)、リソース的に難しい面もあり、自主事業を発展しつつイベントを誘致する方向にシフトしたいと考えている。SNSを活用した広報の強みは関係団体が増えるほど宣伝効果が高くなることなので、積極的に地域の団体と繋がるのが広報に有効だと考える。

(5) 情報管理*次年度以降追加

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1. 木を知り、森を知る「木の実験教室」	○	×	○実施		計画通り実施	樹木が木製品になるまでの過程等を勉強する企画である。県の林業普及指導員に講師を依頼し開催。 開催日:8/12 参加者:10人
2. 草木染め、押し葉、葉脈標本作り講座	○	×	○実施		計画通り実施	樹木等の生態を勉強できる企画である。講師の他イベントとの調整が必要で開催時期に影響がある。 開催日:1/13 参加者:未集計
3. 木工、木の実、木の枝クラフト教室	○	×	○実施		計画通り実施	親子で参加するイベントとして好評である。 開催日:8/12 参加者:24人 開催日:1/13 参加者:16人
4. 親子ふれあいウォークラリー	○	×	○実施		計画通り実施	親子でゆっくり散策できる好評のイベントだが、荒天時の対応が課題。 開催日:11/17 参加者:1,000人
5. 水土里のウォークラリー	-	-	×未実施		事業計画通り実施できなかった	主催の沖縄県との調整がつかなかったため未実施。今後は指定管理者主導で行えるウォーキングイベントに変更予定。近隣海岸の生物観察等を予定。
6. 農産物即売会およびハーブ・苗植木市	○	×	○実施		計画通り実施	地元山城区に協力を仰ぎ開催している。農作物の確保が必要。 開催日:1/13 参加者:未集計
7. 木灰そば作り体験教室	○	×	○2回 実施		計画通り実施	親子で楽しめるイベントとして高評価である。参加者を待たせないよう工夫する必要がある。 開催日:8/12 参加者:35人 開催日:1/13 参加者:39人
8. ピザ窯焼き体験教室	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	ピザ焼き窯を別の場所に移動しており、また補修が必要で使用できなかったため未実施となった。
9. 平和のために飛ばすカタパルト飛行機	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	制作したカタパルト飛行機の試験飛行まで行ったが、配布にあたっては厳密には型紙の使用が著作権に抵触することが分かり未実施。次年度はオリジナルの型紙の考案、もしくはケンラン紙による折り紙飛行機をカタパルトで飛ばすイベントに変更して開催予定。
10. 修学旅行プログラム	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	マヤーガマ閉鎖に伴い、この自主事業は廃止し、他のイベントを企画します。

11. お手入れ木の見学プログラム	○	×	×未実施		—	当初計画より、育樹祭(2019年)が終了した後の2020年からの実施を予定している。
12. 平和と多様性のためのジャズコンサート	○	×	○実施		計画通り実施	夕暮れとジャズの音楽、また、木の蝋燭の雰囲気癒しの空間を演出できた。 開催日:6/23 参加者:64人
13. 星空観察会	○	×	○実施		計画通り実施	沖縄県と共催で実施している自主事業、毎年好評である。 開催日:8/7 参加者:316人
14. 追悼と平和への思いを込めて、木の蝋燭を灯す	○	×	○実施		計画通り実施	火を使用するため、安全面への配慮が重要となる。 開催日:6/23 参加者:64人 12.ジャズコンサートと同時開催
15. 平和をテーマとした近隣3公園のスタンプラリー	○	×	△未実施		事業計画通り実施できなかった	今年度は各公園への協力及びスタンプや台紙の作成等準備作業にあたった。「16.森をテーマとした森林公園のスタンプラリー」の実施を経て改良・改善を試みる。2019年度開始予定。
16. 森をテーマとした森林3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	今年度は各公園への協力依頼、及びスタンプや台紙の作成を行い各公園に配置した。 年間を通して実施中

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>2. 運営業務 広報担当を迎えて初年度となるが、SNSを含めた情報発信が非常に活発になり、利用者とのコミュニケーションも広がっているのを実感している。次年度からはスタンプラリーも本格始動し、その他ワークショップや体験イベントも行っていく予定なので、連携して盛り上げていきたい。また、外部からの持ち込み企画などを誘致し、地域との関係強化を図っていただきたい。</p> <p>3. 自主事業 本年から自主事業の赤字体質を解消するべく、一部を有料化し実施している。(木灰汁そば等)有料化するにあたってこれまでよりも早めの告知や細かな案内をすることで、運営がスムーズになり、参加者も増加している。今後も自主事業においては採算を重視し、サービスの質の維持、継続が可能ないように努めていただきたい。</p>					
-----------------------------	--	--	--	--	--	--

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

Ⅱ. サービスの質の評価

評価項目	H29評価	第三者(利用者等)評価		指定管理者自己評価	現状分析・課題	
		目標	H30評価			
維持管理業務 施設・設備管理	<p>〈満足度〉98% Q.次回も利用したいと思いますか？</p> <p>利用したい98% わからない2% 利用したくない0%</p>	〈満足度〉80%	<p>〈満足度〉100% 施設の管理状況について？</p> <p>満足 73% やや満足 27% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 遊具や老朽化施設の更新。</p>	S	非常に好評でアンケートの自由記入欄にもお褒めの言葉をいただいている。	芝やトイレの管理についてお褒めの言葉を多くいただいているので、現状を維持しつつ、更に快適で過ごしやすい環境を提供していきたい。 要望があった「遊具や老朽化した施設の更新」は県と協議しつつ、今後は保守メンテナンスを更に強化し、長寿命化を目指す。
運営業務 接客対応	<p>〈満足度〉79% Q.職員の接客について？</p> <p>良い79% 普通21% 悪い0%</p>	〈満足度〉90%	<p>〈満足度〉98% Q.職員の接客について？</p> <p>満足 75% やや満足 23% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 特になし</p>	S	概ね高評価を得ているが、実際には利用者と接する機会がそれほど多くないのが現状である。積極的に利用者に関わるツールを模索したい。	「公平で利用しやすい公園」を意識し運営にあたった結果、イベント等の会場として利用していただくことも多くなり、団体利用の利用者も増加傾向である。今後も団体利用を増やしつつ、イベントに頼らない集客も目指したい。
施設・設備	<p>〈満足度〉98% Q.次回も利用したいと思いますか？</p> <p>利用したい98% わからない2% 利用したくない0%</p>	〈満足度〉80%	<p>〈満足度〉98% Q.設置施設について？</p> <p>満足 81% やや満足 17% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 遊具の新調、修繕。健康器具の設置。</p>	S	満足度は高いものの、寄せる期待は大きいようで、アンケートの回答とは別に自由記入欄にて指摘や要望が多くみられた。	老朽化した遊具の更新や、新規の遊具設置、シニア向けの健康機器の設置等、現状に満足しつつもより快適にと期待する声はある。しかしながら、何もないのが良いという意見や、子供が工夫して自然を楽しめる環境を評価する声も根強く、更なるニーズの掘り下げが必要である。
利用条件	<p>〈満足度〉94% Q.閉園時間についていまままでよい？</p> <p>94% もっと短くしてほしい 2% 延長した方がよい 4%</p>	〈満足度〉80%	<p>〈満足度〉87% Q.閉園時間について</p> <p>満足 56% やや満足 31% やや不満 9% 不満 4%</p> <p>〈改善要望〉 休園日を無くしてほしい。 開園時間をもっと伸ばしてほしい。(朝・夕)</p>	A	開園時間や休園日に対して不満を感じている人数が最も多い。	「休園日をなくして欲しい」という要望については、施設の保守点検や薬剤散布等を行うこともあるので、対応は難しい。経費的な問題もある。 「開園時間の延長」については主に駐車場の施設についての意見だと思われるが(徒歩で出入りは可能)『閉園時間』を設けていることを鑑みても警備上の理由により実現は困難かと思われる。
教室・プログラム	<p>〈満足度〉〇%(*1) ・満足〇% ・やや満足〇% ・やや不満〇% ・不満〇%</p>	<p>〈満足度〉 〇%(*1)</p>	<p>〈満足度〉〇%(*1) ・満足〇% ・やや満足〇% ・やや不満〇% ・不満〇%</p> <p>〈改善要望〉</p>			

<p>自主事業</p>	<p>自主事業に関するアンケートは未実施</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉96% Q.自主事業について？ ※自主事業は各プログラムごとに独自に集計をとっているため全体を把握できなかった。 〈改善要望〉 自主事業をはじめとする他団体が開催する各種イベントは概ね好評である。公園アンケートでもイベントの開催を望む声が多い。</p>	<p>—</p>	<p>本年度から広報担当を加え、メディアやSNS等を通じてイベントの告知を積極的に行っている。今まで無料で提供していたプログラムも有料化した。早めの告知と対応で参加者も増え、赤字体質の改善につながっている。</p>	<p>プログラムを有料化することで提供するサービスの質をあげることができたが、収支的にはまだまだ弱い部分がある。今後は講師を招いてワークショップやセミナーを開催すると共に、採算を意識し、集客と自主事業の継続を両立できるような運営を心掛けたい。</p>
<p>総合評価 (各評価項目の平均)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉80% (※1)</p>	<p>〈満足度〉96%</p>	<p>評価 (②満足度) S</p>	<p>アンケートに答えてくれる層に偏りがあるように感じる。もっと幅広く、ニーズを掘り下げるためにも、ノベルティの提供や声掛けを行ってモニター数を増やしていきたい。</p>	<p>本年度より、公園アンケートの設問をモニタリングに則した内容に変更している。自主事業はイベントごとに別アンケートを実施したため、統計に含めるときに支障がでている。</p>

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)
ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度
S : 90%以上
A : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満
C : 70%未満

<p>Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>サービスの満足度は高い水準を維持できている。今後も慢心せずに取り組んでいきたい。 本年度は新たな顧客層を取り込み、認知度向上につながるような取組を行っていく予定である。</p>
-------------------------------	---

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	93,550	150,000	120,200	128.5%	80.1%	
指定管理料	31,320,000	33,264,000	33,264,000	106.2%	100.0%	
小計(A)	31,413,550	33,414,000	33,384,200	106.3%	99.9%	
自主事業収入	474,203	1,497,000	164,128	34.6%	11.0%	H30実績修正 42,000→164,128
事業雑収入	31	0	93	—	—	
合計(A)	31,887,784	34,911,000	33,548,421	105.2%	96.1%	H30実績修正 33,426,293→33,548,421

(現状分析・課題)

利用料金収入は昨年度よりも増額したものの、計画の150,000円には届かなかった。H30年度は度重なる台風に見舞われ、週末の多目的広場利用にもキャンセルが相次いだことが影響している。
また自主事業収入については、当初計画していた無料遊具貸出の有料化を、安全面から見直した結果、サービス自体を休止した背景がある。早急に代替となる遊具を提案し、有料貸出の足掛かりとしたい。またイベント企画等の経験も浅いことから思ったほど売り上げが伸びず、自主事業に伴う販売計画を見直す必要がある。

(2) 支出

支出項目	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	17,343,687	18,004,000	15,617,802	90.0%	86.7%	
消耗品費	1,035,330	668,000	527,492	50.9%	79.0%	
印刷製本費	0	50,000	172,800	—	345.6%	
通信運搬費	266,414	300,000	285,014	107.0%	95.0%	
施設災害保険料	125,680	150,000	58,842	46.8%	39.2%	
公課費	1,534,965	1,491,000	1,431,630	93.3%	96.0%	収入印紙、自動車税等
広告料	0	600,000	22,717	—	3.8%	
事務費その他	13,408	16,000	74,380	554.7%	464.9%	会議費/交際費/支払手数料など
燃料費	436,341	473,000	492,767	112.9%	104.2%	
光熱水費	2,307,364	2,448,000	2,475,039	107.3%	101.1%	
修繕費	1,104,917	2,479,000	2,499,182	226.2%	100.8%	
委託料	5,491,074	4,538,000	5,945,340	108.3%	131.0%	警備、電気保安管理等
委託料(広報)	0	1,200,000	1,200,000	—	100.0%	
使用料・賃借料	767,116	540,000	955,622	124.6%	177.0%	
備品購入費	0	300,000	0	—	0.0%	
その他管理費	987,285	834,000	535,436	54.2%	64.2%	原材料費を統合
小計(B)	31,413,581	34,091,000	32,294,063	102.8%	94.7%	
自主事業支出	467,406	804,000	245,112	52.4%	30.5%	H30実績修正 110,985→245,112
合計(B)	31,880,987	34,895,000	32,539,175	102.1%	93.2%	H30実績修正 32,405,048→32,539,175

(現状分析・課題)

昨今の人件費高騰の影響で警備委託費が増加傾向にある。加えて広報担当(委託)を迎えたため、委託費の増加幅が大きくなっている。そのため清掃業務を管理作業員が兼務するなど、人員配置を見直すことで人件費を削減し、対応した。また広報の面では有料の広告を使用せず、無料のサービスやSNS等を活用することにより経費の削減を図った。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	6,797	16,000	1,009,246	14848.4%	6308%	H30実績修正 1,021,245→1,009,246
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	0.02%	0.05%	3.01%	14113.4%	6564%	H30実績修正 3.41%→3.01%
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	0.29%	0.43%	0.36%	122.1%	83.4%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	54.4%	51.6%	48.0%	88.2%	93.0%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	17.2%	16.4%	22.0%	127.5%	133.5%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	369	554	441	119.5%	79.7%	H29利用者 86,308人 H30利用者 73,711人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	363	528	451	124.4%	85.5%	H29利用者 86,308人 H30利用者 73,711人
(現状分析・課題)						
平和学習を行っていた「マヤーガマ」の利用が出来なくなり、団体利用が減少したことから利用者当たりの管理コストが増加してしまっただけ。本年から自主事業以外のイベントを誘致したり、中体連駅伝大会の会場として使用依頼があったりと、ガマの利用停止を補うかたちで団体利用が増えたため事業計画よりも管理コストは少なく抑えることができた。						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	A	【評価基準(③財務状況)】 収益率(事業収支/収入合計) A: 0%以上 B: -5%以上、0%未満 C: -5%未満
-----------	---	---

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	増加傾向にある「委託費」に対して、作業員配置の見直し、作業の効率化、広報費の抑制等で対策を行っているが、現場負担が重くなりつつある。適切な予算配分と中・長期計画による財務状況の把握を徹底し、負担軽減に努めたい。
----------------------------------	---

※「Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入-支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入/収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。

利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	<p>利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど)</p> <p>※変動がある場合には、その要因を整理すること。</p> <p>※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。</p>
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	<p>利用者1人に対する県の財政負担を確認する。</p> <p>過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。</p>

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	2019(R元)	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	66,000	69,000	73,000	76,000	目標数値は事業計画より参照 ※H30～マヤーガマ使用不可のため数値を修正
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	80%以上
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%	0%以上

2. 評価結果

評価項目	評価指標	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	R元年 目標値		
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	86,308	63,000	73,711	85%	117%	今後継続して、広報に注力しつつ、既存のリピーターに居心地の良い環境を提供できるよう努める。	S	66000	平和学習で利用していた「マヤーガマ」閉鎖の影響で、目標、実績共に大幅な見直しを行った。H28年度の利用者数を基準として毎年5%増を目標としているが、H29年度、30年度共に順調で既に117%の伸び率となっている。今後も目標を前倒して達成できるよう、今まで以上に積極的な認知度向上に努めたい。
	②満足度	満足度	90%	80%	96%	107%	120%	本年度から公園アンケートの内容をモニタリング内容に準拠するように変更を行った。ポジティブな回答が多くみられたが、自由記入欄へ記載された公園への要望も少なくなかった。現状に満足しつつも、更なるサービスの向上に期待する声が多いものだと認識している。	S	80%	アンケート結果からだけではなかなか汲み取れない潜在的なニーズがあると実感している。(たとえばアンケート項目に設問が無いような要望)各種アンケートを基準として、通常の運営の中でも利用者との接点を持つように心掛け、コミュニケーションの中から課題を引き出せるよう努めたい。
財務指標	③財務状況	収益率	0.02%	0.05%	3.86%	-	-	昨今の人件費高騰の影響で警備委託費が増加傾向にある。加えて広報担当(委託)を迎えたため、委託費の増加幅が大きくなっている。そのため清掃業務を管理作業員が兼務するなど、人員配置を見直すことで人件費を削減し、対応した。また広報の面では有料の広告を使用せず、無料のサービスやSNS等を活用することにより経費の削減を図った。	S	0%以上	増加傾向にある「委託費」に対して、作業員配置の見直し、作業の効率化、広報費の抑制等で対策を行っているが、現場負担が重くなりつつある。適切な予算配分と中・長期計画による財務状況の把握を徹底し、負担軽減に努めたい。

活動指標	④重点取組事項	利用促進 自主事業 サービス改善 効率化 経費節減 適正化 安全安心 等								
総合評価								S		

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。
 ※「H30目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】

①利用状況
 目標値に対する達成率
 S：110%以上
 A：100%以上、110%未満
 B：80%以上、100%未満
 C：80%未満

②満足度
 総合評価における満足度（各評価項目の平均値）
 S：90%以上
 A：80%以上、90%未満
 B：70%以上、80%未満
 C：70%未満

③財務状況
 収益率（事業収支／収入合計）
 A：0%以上
 B：-5%以上、0%未満
 C：-5%未満

④重点取組事項
 目標に対する評価
 S：目標を大きく上回る
 A：目標を概ね達成
 B：目標を下回る
 C：目標を大きく下回る

【総合評価基準】

	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目においてC評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

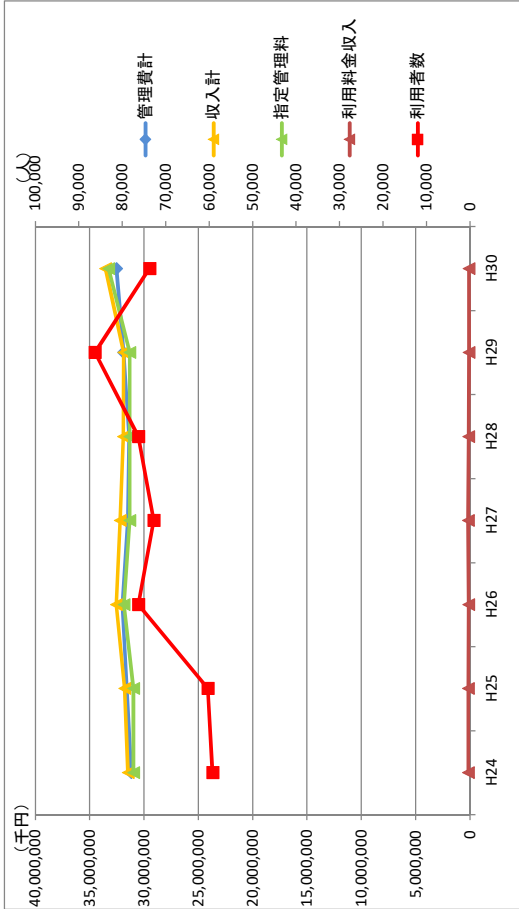
<各評価項目点数>

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	—	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

施設名称: 沖縄県平和創造の森公園

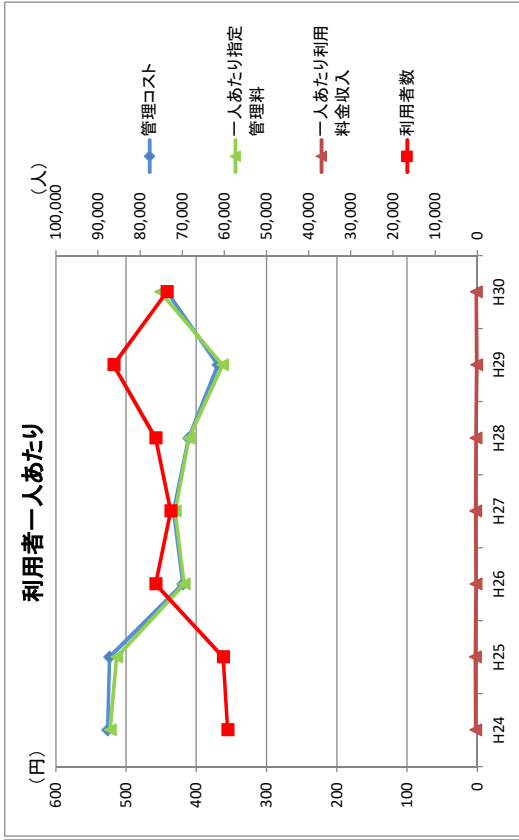
指標	直営										指定管理										
	単位	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	
成果指標	利用者数	人																			
	実績																				
	目標比 H24比	%																			
財務指標	指定管理料	円																			
	果負担割合(指定管理料/管理費計)	%																			
	利用料金収入	円																			
	収入計	円																			
	管理費計	円																			
収支	円																				
/単位	収益率(収支/収入計)	%																			
	一人あたり管理コスト	円																			
	一人あたり指定管理料	円																			
	一人あたり利用料金収入	円																			

※施設毎に、経営状況を分析する上で必要となる指標の加除可



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

H29年度	前年度比113%増を達成した。
H28年度	前年度比109%増を達成した。
H27年度	
H26年度	



目標設定の考え方

H30年度	※目標設定の根拠や考え方を記載 前年度比5%増を目標 ※カマ利用(年間15千人~18千人程度)が利用停止になった
H31年度	前年度比5%増
H32年度	前年度比5%増
H33年度	前年度比5%増