

令和4年度 第1回沖縄県平和創造の森公園指定管理者制度運用委員会

1. 開催日時・場所

- 1) 日時：令和4年7月22日（金）13：15～15：30
- 2) 場所：沖縄県庁9階 第4会議室

2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、神谷繁 委員、樋口純一郎 委員、並河善知 委員

事務局：環境再生課 課長 與那嶺正人

班長 中村智恵子

主任 島袋恵一

主任 宮城悠

オブザーバー（指定管理者）：沖縄県森林組合連合会 金城敏、渡嘉敷通世

3. 対象

令和3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) コロナ禍における取組として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）

【事業収支について】

- (1) 収入については、ドローン講習会での利用増加により、コロナ禍の影響を一定程度吸収できている。
- (2) 支出については、計画値と乖離している項目がある。収支計画はコロナ禍等の実態を踏まえて、年度毎に適切に修正するとよい。

【アンケートについて】

- (1) アンケート回答数が公園利用者数に対して少ない。意味のあるアンケート結果となるよう、回答数の確保に努めること。

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	令和3年度
------	-------------	------	-------

【 目 次 】

I.	履行確認	1
	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	4
	2) 施設稼働率	5
	(2) 運営企画	6
	(3) 受付・接客	6
	(4) 広報	6
	(5) 情報管理	6
	3. 自主事業	7,8
II.	サービスの質の評価	9
	1. 維持管理業務	9
	2. 運營業務	9
	3. 自主事業	10
	4. 総合評価	10
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	11
	1. 事業収支	
	(1) 収入	11
	(2) 支出	11
	2. 経営分析指標	12
IV.	総合評価	13
	1. 目標	13
	2. 評価結果	13

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	令和3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作業員を配置(兼務含む)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]	○	×	管理作業員及び事務補助員が兼務で清掃作業に従事。管理作業員が定期的に清掃を行うほか、事務補助員も適宜清掃を行っている。	事業報告書及び現場(点検簿含む)にて実施確認。	清掃員は未配置だが、管理作業員3名と事務補助員1名が清掃作業を兼務することで、清掃員の役割を補っている。	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	○	○	トイレ等の定期清掃は週2回実施。その他園内は適宜実施している。	事業報告書及び現場にて実施確認。		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。 [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、毎日巡回点検実施。 汚水処理点検は東側浄化槽年4回、中央浄化槽月2回実施。 電気施設の点検は2ヶ月に1回実施。	事業報告書及び関係書類(点検簿、緊急連絡体制表等)にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。点検漏れがないよう点検簿が整備されている。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]	×	○	赤外線センサー及びカメラによる24時間体制の遠隔警備及び閉園後1日1回の巡回を実施。(年末年始及び慰霊の日についても同様)	赤外線センサー及びカメラの運転状況を確認。閉園後の警備については、警備日誌にて実施確認。	人件費高騰を原因に、R2から機械警備主体に転換。年末年始等の警備体制は事業計画書と一致しないが、保安上の支障は生じていない。	適正に実施されている。今後も安全な施設環境の維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)	○	○	<p>【委託修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> 給水装置取替 換気扇修繕 散水ポンプ修繕 高圧線ケーブル状態確認 スピーカー更新 上水道漏水修繕 アルミ建具修繕 上水道漏水調査 等 <p>【簡易修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多目的広場男子トイレ修繕 シーソークッション補修 サッカーゴールポスト塗装 中央男子トイレ配水管修繕 ラウンジ防汚剤塗布 西側トイレタイル補修 バリアード防錆処理 中央男女トイレ漏水補修 <p>金額：2,418,635円</p>	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。 施設老朽化に伴い、修繕を要する箇所が多いことから、予算の範囲内で優先順位を付けた計画的な実施が必要である。

(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	○	×	備品購入なし	—	—	—

(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)		
<p>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。</p> <p>同公園が海岸に隣接していることから、公園利用箇所別に対応した避難誘導マニュアルを作成する。 [事業計画書]</p>	○	×	3/29に津波避難訓練を実施した。	避難誘導マニュアル及び事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	避難誘導マニュアルに基づき、避難訓練を実施している。 ※満市指定緊急避難場所に指定されていることから、市や地域住民等と連携した防災訓練の実施についても検討する必要がある。

(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、確定し利用者から徴収。 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]	○	×	事業計画書のとおり実施した。	毎月のモニタリング月報及び事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。 管理指導員不在時は事務補助員が対応している。	料金徴収フロー図に基づき、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、草刈・芝刈、枝打ち、剪定等を実施、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(乗用式/肩掛式) ・芝生養生 ・生垣花木剪定 ・薬剤散布 ・枝打ち ・施肥 ・枯損木撤去	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	管理作業員3名及び事務補助員1名を配置し、事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	引き続き、園内各エリアの緑化・美化へ力を入れ、快適な公園空間を維持する必要がある。また、巡回点検により樹木病害虫等の早期発見、保全対策の実施に努め、植生の健全な育成に務める。

1. 維持管理業務取組改善案	清掃、保安・点検等の維持管理業務については、作業員の兼務により良好な状態が維持できている。一方、経年による施設の老朽化が進んでいることから、利用者の安全性・利便性の確保に向けて、適切な優先付けを行い、計画的な修繕に取り組む必要がある。
----------------	---

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		R2実績	事業計画 (目標値)	R3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	47,650	61,000	60,874	128%	100%	令和3年度は「密を避けられる場」としての需要により順調に回復し、ほぼ目標値に達した。 引き続きSNS等を利用して公園の周知を図り、利用者の増加を図る取組が必要である。	
	団体利用者数	多目的広場	2,865	5,000	2,678	93%	54%	県対処方針に基づき、上半期は有料施設の貸出しを停止したため、利用者数が目標値の5割程度に留まった。 下半期はドローン講習等の利用増加によって回復傾向にあることから、新たな利用用途の提案が有効であると考ええる。
		マヤーアブ	0	0	0			2018年度から洞内立入禁止
		その他	4,355	7,000	4,474	103%	64%	新型コロナの感染拡大に伴い、遠足等の団体行事が中止となった影響から利用が低調となった。 感染防止対策に十分に配慮の上、関係団体への呼びかけ・PR等を強化し、各種行事の再開を促す必要がある。
計		54,870	73,000	68,026	124%	93%	新型コロナの影響により利用者数は目標に達しなかった。個人利用は回復傾向にあることから、今後は団体利用の増加を図る取組の検討が必要であると考ええる。	

評価(①利用状況)

B

【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) 施設稼働率

【①平日】

施設名	R2実績	事業計画 (目標値)	R3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% (0/167)	—	15% (19/131)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—
				評価(①利用状況)	—	

【②土日祝日】

施設名	R2実績	事業計画 (目標値)	R3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	58% (55/95)	—	53% (41/78)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—
				評価(①利用状況)	—	

【①+②合計】

施設名	R2実績	事業計画 (目標値)	R3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	21% (55/262)	—	29% (60/209)	—	—	多目的広場はサッカーでの土日利用が多くを占めており、平日の稼働率が低い。 下半期以降、ドローン講習等での平日利用が増加していることから、新たな利用用途の提案が有効であると考ええる。
マヤーアブ	—	—	—	—	—	
				評価(①利用状況)	—	

※稼働率＝各施設の利用実績／開園日(貸出停止期間を除く)

【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) 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)	304	304	規定通りに実施	台風6号に伴い臨時休園を行った。(7月:5日間) 緊急事態宣言中においても、県対処方針に基づき、有料施設の貸出停止のみとしたため、前年度と比較して開園日数は確保された。(前年度:開園日数262日)
(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。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	管理指導員の不在時は事務補助員が窓口対応を補助する等、利用者の利便性確保に努めている。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。 [事業計画書]	○	○	既存利用のSNS等を通じて広報活動を行った。また、利用提案マップ(遠足マップ)を作成し、南部地域の保育園・幼稚園に配布を行った。	ホームページ、SNS、利用提案マップ等により実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	イベントの開催について、インターネット媒体による広報を行った。また、遠足等での利用促進を図るため、保育園等への広報活動も行っており、今後の利用者増が期待できる。 ドローン講習等での利用が増えていることから、多方面への広報活動が利用者増加の取組として有効であると考えられる。

(5) 情報管理

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)		
個人情報の保護に関する関係規定を遵守し、運営管理上必要な個人情報については、最低限の提出に留め、厳格かつ厳重に取り扱う。 [事業計画書]	○	×	報告書への記載なし。	適正に実施されている。	事業計画書のとおり実施されている。	イベント参加者等の個人情報が記載された書類は一定期間保管後に処分する等、適正に実施されている。今後も引き続き個人情報保護に努める必要がある。

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	「葉脈標本しおり作り」として開催。 Facebook広告(有料)により告知。沖縄の樹木に親しむ機会を創出した。 開催日:3/20 参加者:3組7人 ※新型コロナ対策として小規模開催
2. 押し葉、葉脈標本作り講座	○	×	○実施		計画通り実施	「葉脈標本を使ったクリスマスキャンドル製作」として初開催。植物がより目立つデザインにする等の工夫が必要。 開催日:12/28 参加者:13人
3. 木工、木の实、木の枝クラブ教室	○	×	○実施		計画通り実施	ハロウィンイベント内で「月桃紙のランプシェード作り」として初開催。プログラム内容の再検討が必要。 開催日:10/31 参加者:21人
4. 親子ふれあいウォークラリー	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、共催予定であった幼稚園の意向を踏まえ、中止。
5. ビーチコーミングイベント	○	×	×未実施		—	3/6に開催予定であったが、参加者に濃厚接触者が確認されたため、中止。
6. 農産物即売会およびハーブ・苗木市	○	×	○実施		計画通り実施	3と同時開催(ハロウィンイベント内で実施)。Facebookページをフォローした方限定で、ハーブ苗・種を無料配布。 開催日:10/31 配布数:45
7. 木灰そば作り体験教室	○	×	×未実施		—	講師が高齢であること、飲食を伴うイベントであることから、新型コロナ感染防止対策のため、中止。
8. TLUDストーブ制作体験	○	×	○実施		計画通り実施	スチール缶を利用したTLUD(Top lit up draft)ストーブを制作。毎回好評の看板イベントであり、今後はアウトドアショップ等と連携した広報を検討。 開催日:10/16 参加者:19人 ※新型コロナ対策として小規模開催
9. 平和のために飛ばすカタパルト飛行機	○	×	○実施		計画通り実施	公園オリジナルの型紙を提供し実施。公園の広い芝生を生かしたイベントで、参加者の満足度も高い。 開催日:2/12 参加者:36人 ※新型コロナ対策として3回に分けて実施

10. 親子自然観察会	○	×	×未実施		—	3/6に「5.ビーチコーミング」と同日開催予定だったが、参加者に濃厚接触者が確認されたため、中止。
11. お手入れ木の見学プログラム	○	×	○実施		計画通り実施	「植物観察会」として開催。Facebook広告(有料)により告知。子供向けと大人向けで別のプログラムを設ける等の工夫が必要。 開催日:3/20 参加者:8人 ※新型コロナ対策として小規模開催
12. 平和と多様性のためのジャズコンサート	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、中止。
13. 星空観察会	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、共催の県環境再生課の判断により、中止。
14. Music&Torch for Peace	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、中止。
15. 平和をテーマとした近隣3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	当公園及び「海軍壕公園」、「平和祈念公園」を巡るスタンプラリーで2020年3月から実施。新型コロナの影響で参加者が少ない。 開催日:通年 参加人数:46人
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	当公園及び「国頭村森林公園」、「県民の森」を巡るスタンプラリーで2019年6月から実施。新型コロナの影響で参加者数が少ない。 開催日:通年 参加人数:15人

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>2. 運営業務 県対処方針に基づき、有料施設の貸出停止を行ったことから、多目的広場等の団体利用者数が落ち込んだ一方で、開園は継続していたため、個人利用者数は回復傾向にある。遠足等による平日の利用増加を図るため、近隣の幼稚園等への積極的な周知が必要である。また、ドローン講習等の新たな用途の利用が伸びていることから、様々な業界への広報活動を検討する必要がある。</p> <p>3. 自主事業 新型コロナ感染防止対策として、定員を設ける等の小規模開催とせざるを得ない状況であった。また、共催者や関係者の事情等により中止としたイベントもあった。今後、感染防止対策に十分配慮したうえで、通常どおり開催できるようになることを期待する。また、公園の認知度向上と採算性が両立できる企画の検討が必要である。</p>
-----------------------------	--

Ⅱ. サービスの質の評価

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題
	R2評価	目標	R3評価		
維持管理業務 施設・設備管理	<p>〈満足度〉100% 施設の管理状況について</p> <p>満足 90% やや満足 10% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉98% 施設の管理状況について</p> <p>満足 92% やや満足 6% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 トイレトーパーが無かった。(盗難) カラスの羽が散乱していた。</p>	<p>S</p> <p>巡回や点検等で常に美観を意識し、業務を行っているため、好評いただいているものと認識している。目に見えない部分も防錆剤や防錆剤などを塗布し、施設・設備の長寿命化を図っている。</p> <p>盗難に対しては「持ち帰り禁止」等を啓蒙する掲示を行い、改善に取り組んでいる。</p>	<p>盗難にも適切に対応し、改善されている。</p> <p>現状を維持しつつ、更に快適で過ごしやすい環境の提供に取り組む必要がある。</p>
運営業務 接客対応	<p>〈満足度〉100% Q.職員の接客について</p> <p>満足 91% やや満足 9% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉100% Q.職員の接客について</p> <p>満足 89% やや満足 11% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 特になし</p>	<p>S</p> <p>コロナ禍ということもあり、面と向かって接する機会は減ったが、アンケートでも好評をいただいているので今後も寄り添った対応を心がけていきたい。</p>	<p>接客対応に対する満足度は非常に高い。</p> <p>引き続き、丁寧で分かりやすい接客に努め、リピーターの確保に繋げてもらいたい。</p>
施設・設備	<p>〈満足度〉100% Q.設置施設について</p> <p>満足 89% やや満足 11% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉95% Q.設置施設について</p> <p>満足 82% やや満足 13% やや不満 0% 不満 5%</p> <p>〈改善要望〉 遊具の増設。(ブランコ等) トイレの荷物掛け、ウォッシュレット。 キャンプ場、BBQ場。 サーキット場。 ドッグラン。 Wifi環境。</p>	<p>S</p> <p>満足度は高いものの、表に出てこない潜在的な「要望」は多いように見える(自由記入欄への記載が目立つ) 「不便」であることや「何もないこと」が魅力である一面もあり、どこまで要望に沿えるかは熟考の必要がある。但し、利便性を高めるようなものは可能な限り応えていきたい。</p>	<p>現状でも満足度は高いが、他の公園と比較すると施設が少ないことから、利用者からは様々な要望が挙がっている。</p> <p>要望を参考にしつつ、当公園の良さを生かせる施設の設置について検討を行う必要がある。</p>
利用条件	<p>〈満足度〉97% Q.閉園時間について</p> <p>満足 79% やや満足 18% やや不満 3% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉92% Q.閉園時間について</p> <p>満足 69% やや満足 23% やや不満 5% 不満 3%</p> <p>〈改善要望〉 流れ星・天体観測がしたい。 朝早くから開けて欲しい。 営業時間を長くして欲しい。</p>	<p>S</p> <p>開・閉園の時間に不満を感じている利用者がいる。</p>	<p>開園時間については多くの利用者が満足しているが、一部早朝や夜間の開園を望む声がある。</p> <p>定常的な開園時間の変更は人員配置の観点等からも困難であるが、流星群の観測など、臨時的な開園時間の延長は検討の余地があると考える。</p>

<p>自主事業</p>	<p>〈満足度〉100% Q.自主事業について</p> <p>満足 91% やや満足 9% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉100% Q.自主事業について</p> <p>満足 92% やや満足 8% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>S</p>	<p>新型コロナウイルスの影響で計画していたイベントの一部が中止となった。今後は対策を講じながら実施方法を模索する必要がある。 過去の運用委員会での指摘を受け、自主事業を収益目的から集客目的にシフトし、公園の周知・広報活動を意識して行っている。 令和3年度からは屋外イベントに対する対処方針も緩和されつつあり、世の中のコロナに対する認識も変わりつつあるため積極的な実施に取り組んでいきたい。</p>	<p>自主事業は、新型コロナウイルスの影響によって規模縮小や一部中止となったが、参加者からは高い満足度を得ている。 引き続き感染防止対策に十分に配慮したうえで、自主事業を通じた公園の周知・広報活動を積極的に行ってもらいたい。</p>
<p>総合評価 (各評価項目の平均)</p>	<p>〈満足度〉99% (※1)</p>	<p>〈満足度〉 80% (※1)</p>	<p>〈満足度〉97%</p>	<p>評価 (②満足度)</p> <p>S</p>	<p>満足度は高い状態で推移している。特に公園の美観については「いつもきれいですね」とお声をいただくことが多い。今後も快適に利用できるよう努める。</p>	<p>公園に対する満足度は総じて高く、適切な管理運営が行われているものと考えている。 一方、アンケートでは様々な要望があることから、必要性を精査し、満足度の更なる向上に取り組む必要がある。</p>

【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

※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。

<p>Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>コロナ禍においてもサービスの満足度は高い水準を維持できており、評価できる。満足度の維持・向上に向けて、引き続き、丁寧なサービスの提供に努める必要がある。また、多様化するニーズについて必要性や優先度を適切に判断し、対応を検討する必要がある。 なお、アンケートでは新規利用者の割合が増えており、コロナ禍において「密を避けられる場」を求める人への周知が上手くいった結果であると考えられる。</p> <p>(参考) アンケートにおける新規利用者数の割合 H30:26%、R1:20%、R2:17%、R3:35%</p>
-------------------------------	--

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	R2実績	事業計画	R3実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	114,700	172,000	132,100	115.2%	76.8%	
指定管理料	33,814,000	33,814,000	33,814,000	100.0%	100.0%	
他の会計からの繰入	0	0	0	#DIV/0!	—	
小計(A)	33,928,700	33,986,000	33,946,100	100.1%	99.9%	
自主事業収入	524,966	731,000	340,723	64.9%	46.6%	
事業雑収入	83	0	75	—	—	
合計(A)	34,453,749	34,717,000	34,286,898	99.5%	98.8%	

(現状分析・課題)

利用料金収入は前年度実績から若干増となったが、計画額(172,000円)は達成できなかった。また、自主事業収入は前年度よりも減となり、計画額は未達成となった。要因としては、県対処方針に基づき有料施設の貸出しを停止したこと、大型自主事業イベントが中止となったこと等が考えられる。ウィズコロナの時代に配慮したイベント企画を工夫しつつ、適宜計画の見直しを図る必要がある。

(2) 支出

支出項目	R2実績	事業計画	R3実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	18,584,940	18,425,000	17,809,596	95.8%	96.7%	
消耗品費	1,291,187	600,000	984,099	76.2%	164.0%	
印刷製本費	0	50,000	28,936	—	57.9%	
通信運搬費	285,745	270,000	248,409	86.9%	92.0%	
保険料	78,800	150,000	64,730	82.1%	43.2%	施設災害保険料
租税公課	2,026,903	2,100,000	2,129,516	105.1%	101.4%	収入印紙、自動車税等
広告料	87,423	180,000	10,934	12.5%	6.1%	
事務費その他	22,407	50,000	26,269	117.2%	52.5%	支払手数料
燃料費	354,636	360,000	382,458	107.8%	106.2%	
光熱水費	1,700,673	2,040,000	1,998,174	117.5%	97.9%	
修繕費	2,096,992	2,479,000	2,418,635	115.3%	97.6%	
委託料	4,108,337	4,000,000	4,026,812	98.0%	100.7%	警備、電気保安管理等
委託料(広報)	1,200,000	1,200,000	1,200,000	100.0%	100.0%	
使用料及び賃借料	1,069,226	900,000	1,045,788	97.8%	116.2%	
備品購入費	223,300	250,000	0	—	0.0%	
その他管理費	675,893	750,000	533,610	78.9%	71.1%	原材料費等
小計(B)	33,806,462	33,804,000	32,907,966	97.3%	97.3%	
自主事業支出	160,418	345,000	143,786	89.6%	41.7%	
合計(B)	33,966,880	34,149,000	33,051,752	97.3%	96.8%	

(現状分析・課題)

業務の効率化による人件費削減が奏功し、計画よりも支出を低く抑えることができた。また、上水道に漏水の疑いがあり、漏水調査の実施を予定していたため、広告費等の予算執行を保留していたが、調整が付かず余剰金が生じた。

2. 経営分析指標

評価指標	R2実績	事業計画	R3実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入合計(A)-支出合計(B))	486,869	568,000	1,235,146	253.7%	217.5%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	1.41%	1.64%	3.60%	254.9%	220.2%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入合計(A))	0.33%	0.50%	0.39%	115.7%	77.8%	
人件費比率 (人件費/支出合計(B))	54.7%	54.0%	53.9%	98.5%	99.9%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出合計(B))	15.6%	15.2%	15.8%	101.2%	103.9%	
利用者あたり管理コスト (支出合計(B)/利用者数)	619	495	486	78.5%	98.2%	R2利用者 54,870人 R3利用者 68,026人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	616	490	497	80.7%	101.4%	R2利用者 54,870人 R3利用者 68,026人
(現状分析・課題) 人件費の削減や広告費等の執行保留により、事業収支及び収益率が増となり、結果として計画値を達成した。また、利用者あたり管理コスト・自治体負担コストも計画値に概ね達した。一方で、有料施設の貸出し停止の影響により、利用料金比率は依然として低調となっている。有料施設の利用促進を図るための広報活動を強化する必要がある。						

【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

評価(③財務状況)

A

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	コロナ禍で利用料金収入が望めない中、人件費等の削減による収支改善の効果が大きい。一方、計画的な執行ができずに剰余金が生じたため、今後は計画的な予算執行に努め、サービス水準の維持に努める必要がある。また、有料施設の利用料金収入の増加に向けて、新たな利用用途の提案等に取り組む必要がある。
----------------------------------	--

【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	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) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※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。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 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。

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	数値は事業計画から参照 ※2018年からマヤーアブ洞内立入禁止のため数値を修正
	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	R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	R3実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R4 目標値
					前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	73,000	68,026	124%	93%	長引く新型コロナの影響により利用者数が目標に達しなかった。個人利用者は回復傾向にあることから、今後は団体利用の増加を図るための周知活動やイベント実施の強化が必要と考えられる。	B	遠足等による平日の利用増加を図るため、近隣の幼稚園等への積極的な周知を継続して取り組む。 また、ドローン講習等の新たな用途の利用が伸びていることから、様々な業界への広報活動を検討する必要がある。	76,000
	②満足度	満足度	99%	80%	97%	98%	121%	公園に対する満足度は総じて高く、適切な管理運営が行われているものとする。 一方、アンケートでは様々な要望があることから、必要性を精査し、満足度の更なる向上に取り組む必要がある。	S	コロナ禍においてもサービスの満足度は高いことから、引き続き維持・向上に取り組む。 多様化するニーズに対し、必要性や優先度を適切に判断し、対応する必要がある。
財務指標	③財務状況	収益率	0.00%	3.60%	-	-	業務の効率化による人件費削減が奏功し、計画よりも支出を低く抑えることができた。一方、上水道に漏水の疑いがあり、漏水調査の実施を予定していたため、広告費等の予算執行を保留していたが、調整が付かず余剰金が生じた。	A	コロナ禍で利用料金収入が望めない中、人件費等の削減による収支改善の効果が大きい。一方、計画的な執行ができずに剰余金が生じたため、サービス水準を維持しつつ、計画的・効果的な予算執行に努める必要がある。また、有料施設の利用料金収入の増加に向けて、新たな利用用途の提案等に取り組む必要がある。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	広報活動件数 (Facebook投稿件数)	52	76	67%	146%	昨年度に引き続き、目標件数は達成した。アンケートでは、初めて利用した人の割合が増え、広報活動の効果が現れていると思われる。	S	定期イベントに連動させた投稿を行い、利用者とのコミュニティ形成を目指すなど、引き続き工夫を凝らしながら取組を推進する。 今後も広報活動に注力し、公園の認知度向上の努める。	52以上
総合評価								A		

【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

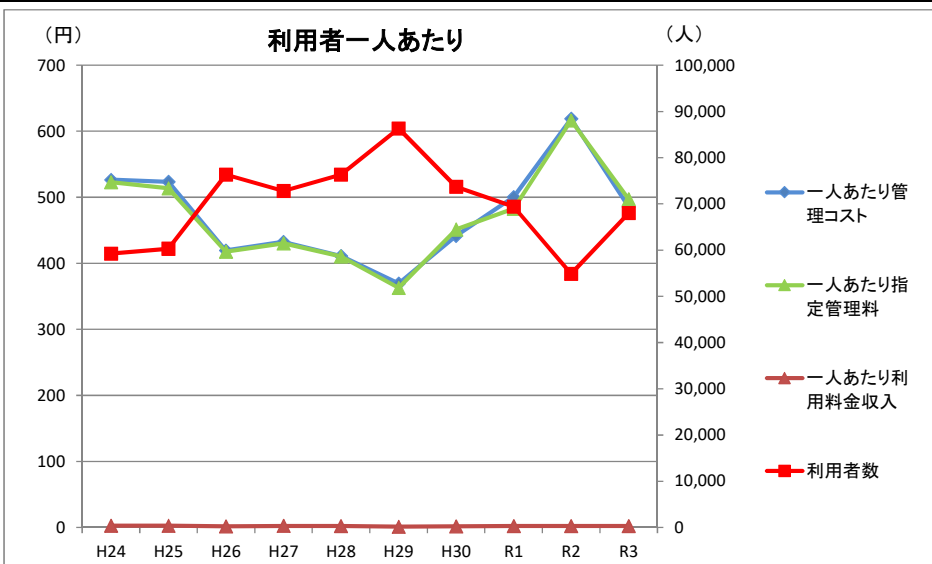
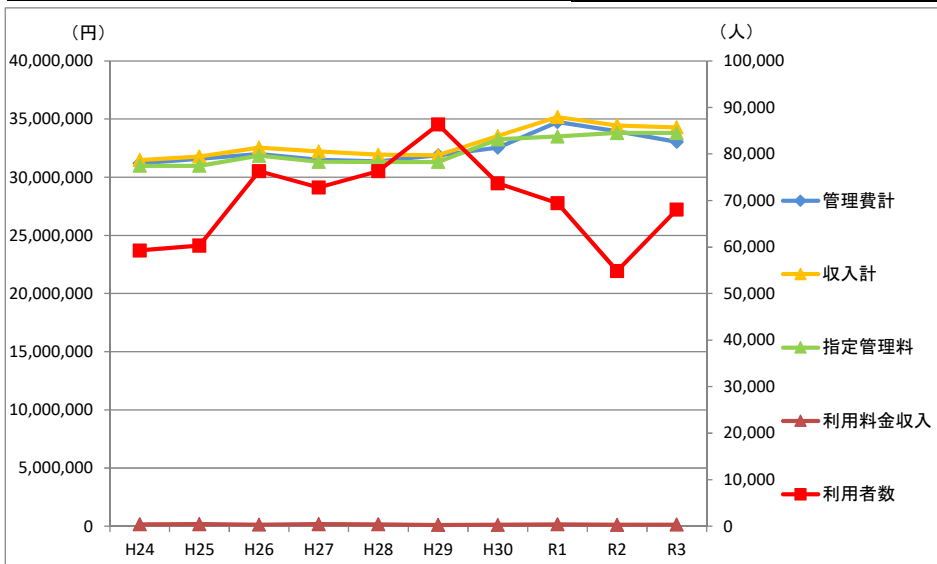
【総合評価基準】

	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

指標		単位	直営			指定管理													H30	R1	R2	R3
			H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29					
成果指標	利用者数	目標																				
		実績	人									59,254	60,322	76,323	72,784	76,305	86,308	73,711	69,406	54,870	68,026	
		目標比										100%	102%	127%	95%	105%	113%	85%	94%	79%	124%	
		H24比	%									100%	102%	129%	123%	129%	146%	124%	117%	93%	115%	
財務指標	指定管理料	円									30,975,000	30,975,000	31,860,000	31,320,000	31,320,000	31,320,000	33,264,000	33,507,000	33,814,000	33,814,000		
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%									99.3%	98.1%	99.5%	99.5%	99.8%	98.2%	102.2%	96.4%	99.5%	102.3%		
	利用料金収入	円									158,300	169,050	146,400	172,250	149,150	93,550	120,200	150,100	114,700	132,100		
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%									0.50%	0.53%	0.45%	0.53%	0.47%	0.29%	0.36%	0.43%	0.33%	0.39%		
	自主事業収入	円									351,453	339,758	0	0	421,716	474,203	164,128	547,825	524,966	340,723		
	雑入等	円									0	299,165	552,267	719,261	30,850	31	93	970,062	83	75		
	収入計	円									31,484,753	31,782,973	32,558,667	32,211,511	31,921,716	31,887,784	33,548,421	35,174,987	34,453,749	34,286,898		
	管理費計	円									31,190,271	31,581,811	32,006,400	31,492,250	31,379,805	31,880,987	32,539,175	34,745,236	33,966,880	33,051,752		
	収支	円									294,482	201,162	552,267	719,261	541,911	6,797	1,009,246	429,751	486,869	1,235,146		
	収益率(収支/収入計)	%									0.94%	0.63%	1.70%	2.23%	1.70%	0.02%	3.01%	1.22%	1.41%	3.60%		
/単位	一人あたり管理コスト	円								526	524	419	433	411	369	441	501	619	486			
	一人あたり指定管理料	円								523	513	417	430	410	363	451	483	616	497			
	一人あたり利用料金収入	円								3	3	2	2	2	1	2	2	2	2			



特記事項

H30年度	当初の利用者数の目標値を80,000人としていたが、ガマ利用が停止となったため、H29年度ガマ利用者数17,000人を差し引いた63,000人をH30年度目標とした。
H29年度	前年度比113%増を達成した。
H28年度	前年度比113%増を達成した。
H27年度	前年度比105%増を達成した。

目標設定の考え方

H31年度	前年度比5%増を目標
R2年度	前年度比5%増を目標
R3年度	前年度比5%増を目標
R4年度	前年度比5%増を目標