

## つくば市指定管理者実績評価表

所管課	建設部 公園・施設課
-----	------------

### 1 指定概要

施設名	花畑近隣公園他10公園
所在地	つくば市花畑地内他
指定管理者	筑波都市整備株式会社
指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成26年4月1日から平成28年3月31日まで

### 2 運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	<p>公園の特性をふまえ一元的に維持管理運営を行い「みんなが集まるコミュニティ公園」の実現を目指す。</p> <p>【平成26年度】 テニスコート利用者数 51,000人 野球場利用者数 25,000人 プール利用者数(7, 8月) 6,500人 松見公園展望塔入場者数 4,000人</p> <p>【平成27年度】 テニスコート利用者数 51,000人 野球場利用者数 25,000人 プール利用者数(7, 8月) 6,500人 松見公園展望塔入場者数 4,000人</p>	<p>【平成26年度】 テニスコート利用者数 59,443人 野球場利用者数 21,871人 プール利用者数(7, 8月) 5,836人 松見公園展望塔入場者数 5,568人</p> <p>【平成27年度】 テニスコート利用者数 60,292人 野球場利用者数 23,970人 プール利用者数(7, 8月) 6,651人 松見公園展望塔入場者数 6,273人</p>	<p>【平成26年度】 自主事業及びに積極的な周知活動の結果、テニスコートの利用者数が計画よりも約8,500人、松見公園展望塔入場者数も約1,570人上回る結果となった。</p> <p>【平成27年度】 目標数と比較して、東光台運動公園野球場改修の影響から野球場利用者数が約1,000名減少しているが、前年度に引続きテニスコートの利用者数が約9,300人、松見公園展望塔入場者数も約2,300人、上回った。平成26年度からの自主事業・周知活動の結果が主な要因となっている。</p> <p>【平成26・27年度共通】 今後も引き続き、自主事業による市民コミュニティの活性化を図り、利用者数の向上に努めるように指示した。</p>

<p>自主事業 (講座・セミナー等)</p>	<p>指導経験の豊富な地元NPO団体等との協働により、スポーツや文化活動をとおして公園の利用促進、市民の健康増進、市民コミュニティの活性化を図る。</p> <p>【平成26年度】 テニス教室、サッカー教室、おもてなし講座、昆虫観察会</p> <p>【平成27年度】 テニス教室・サッカー教室・園芸教室・書道教室・茶道教室・郷土料理教室・野球教室。 自然観察・環境学習。</p>	<p>【平成26年度】 テニス教室 490人 サッカー教室 185人 おもてなし講座 22人 昆虫観察会 12人</p> <p>【平成27年度】 スポーツ教室 テニス教室587人、サッカー教室175人 カルチャー教室 おもてなし講座35人、ペーパークラフト教室9人、現代アート教室17人、愛染教室11人</p> <p>イベント 昆虫観察会32人、花と緑の相談室</p>	<p>【平成26年度】 テニス教室が490人、サッカー教室が185人と自主事業の教室が好評となっている。また、研究学園駅前公園の古民家を使用したおもてなし講座やかつらぎ公園の樹林地を利用した昆虫観察会を行い様々な自主事業を開催し参加者には好評を得ている。</p> <p>【平成27年度】 テニス教室が587人、サッカー教室が175人と前年度に引続き自主事業の教室が好評となっている。おもてなし講座・昆虫観察会についても、順調に参加人数の増加となっている。また、研究学園駅前公園の施設を活用したペーパークラフト・現代アート・愛染教室を実施し好評を得られた。</p> <p>【平成26・27年度共通】 今後、経費の削減に努めながらも、地元NPO団体等と協働した自主事業の拡大、「いばらき都市緑化フェスティバル」のような公園緑地のアピールを図るよう指示をした。</p>
<p>利用者の満足度、苦情等</p>	<p>【平成26年度】 公園利用者アンケートを実施し、利用実態・満足度・要望を集計及び分析することで、今後の適切な公園運営に生かすことを目的とする。 また、苦情に関しては誠意のある対応を心掛け、対応マニュアルを整備し、市と協議を図りながら進める。</p> <p>【平成27年度】 「受付・案内マニュアル」や「公園管理接遇マニュアル」等を更に充実させ、スタッフ全員が責任のある心のこもったサービスを提供する。 また、巡回パトロールやヒアリングによって得た利用者意見をスタッフ間で情報共有し、トラブルの未然防止に努め、トラブルが発生してしまった場合には、緊急対応マニュアルにより適切に対応する。</p>	<p>【平成26年度】 285件 清掃管理 82.8% 植栽管理 64.5% 利用しやすさ 74.0% 職員の対応 77.5% 全体的な満足度 83.0%</p> <p>【平成27年度】 286件 清掃管理 88.8% 植栽管理 81.7% 利用しやすさ 83.5% 職員の対応 91.2% 全体的な満足度 89.8%</p>	<p>【平成26年度】 平成25年度と比較すると全体的に低下しているが、全体的な満足度は83%となっている。 同アンケートで得られた施設不具合の改善要望等に基づき修繕計画等をたて実施していくよう指示した。</p> <p>【平成27年度】 昨年度と比較すると全体的に利用者からの満足度が向上した状況となったため、引き続き利用者満足度の向上につながる対応を実施するよう指示をした。 今後、施設の状況をより一層把握し、軽微な修繕については、早急に対応し、時間・予算のかかるものについては中長期計画をたてるように指示をした。 また、公園の指定管理が北部・南部とありアンケート方法が若干異なっているため、統一を図るよう指示をした。</p>

<p>収支状況</p>	<p>【平成26年度】  収入 138,483,000円  支出 138,483,000円</p> <p>【平成27年度】  収入 138,703,000円  支出 138,703,000円</p>	<p>【平成26年度】  収入 140,615,750円  支出 138,915,359円  収支差引額 1,700,391円</p> <p>【平成27年度】  収入 141,038,796円  支出 139,236,149円  収支差引額 1,802,647円</p>	<p>【平成26年度】  施設利用料金収入及び自主事業収入が多かったため計画よりも約214万円収入が上回っている。支出については、ほぼ計画通りである。そのため、収支差引きは170万円の黒字となっている。</p> <p>【平成27年度】  収入が対計画よりも約240万円上回ったため、収支差引は約180万円の黒字となった。要因としては、計画よりも増えている年間約6万人のテニス利用、約6,700人のプール利用によるものである。今後も施設の清掃や植栽管理など利用環境の利用満足度を下げることなく、経費削減等を行い利用者数の増加を図るように指示した。</p>
-------------	---	---	--

3 評価結果

	評価項目	調査書類	評点
(1) 管理状況	<b>適切な管理の履行</b> ※ 協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか。 (清掃, 警備, 保守点検, 環境配慮等) ※ 職員配置は適切か。 ※ 職員教育, 育成は適切に行われたか。 (就業規則, 接遇等研修, 法令, 情報管理等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 (現地調査)	3
	<b>法令遵守</b> ※ 法基準に則った保守・管理及び監視, 測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 (現地調査)	3
	<b>安全性の確保</b> ※ 来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。 ※ 防犯及び防災, その他事故等緊急時の体制, 対応は十分であったか。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 (現地調査) 消防計画 等	3
	<b>【評価の理由】</b> 乗用の芝刈り機を用意し設計以上の芝刈りを実施したことやきめ細やかな清掃を実施したことにより、利用者が快適に利用できる公園環境の維持をすることができた。 また、(財)日本公園緑地協会が主催する「遊具の日常点検講習会」や消防署で実施される「普通救命講習会」や外部コンサルタント等による「個人情報保護研修会」、「接客・接遇研修」を実施し、緊急時の対応や管理人のマナー接遇, 個人情報保護についても積極的に取り組みがなされた。 以上のことから、計画を上回る管理状況の評価となった。		
(2) 運営状況	<b>平等利用及び利用促進策等</b> ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書, 事業計画書 事業報告書 HP, チラシ等 (現地調査)	3
	<b>利用者サービスの状況(満足度)</b> ※ 利用者の意見を把握し, それらを反映させる取組がなされているか。(開館日, 開館時間, 利用料金等) ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し, 適切に対応したか。 ※ 利用者アンケート等の結果, 施設利用者の満足が得られているか。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 (現地調査)	2
	<b>利用実績</b> ※ 利用者数・利用料金収入は, 事業計画どおりか。 (導入前との比較, 導入後の推移等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	3
<b>【評価の理由】</b> 日本サッカー協会の指導資格者による「サッカー教室」が約180人, 地元NPOと協働で開催した「テニス教室」が約600人と自主事業教室が大変好評をえられた。また, スポーツ教室だけではなく, 専門のインストラクターによる「カルチャー教室」, 「自然観察環境学習」を実施し公園の全体的な満足度が約90%となった。 利用実績については, 野球場とプール利用が, ほぼ計画通りとなり, テニスコートについては, 約9,300人, 松見公園展望塔入場者数も約2,300人, 計画を上回る結果となった。 以上の結果から, 計画を上回る運営状況の評価となった。			
(3) 収支状況	※ 管理経費を縮減するため, 効果的・効率的な執行がなされたか。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は, 計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
<b>【評価の理由】</b> 収支状況については, 積極的な自主事業教室の開催等により計画より支出が増加しているが, その結果公園利用者及び自主事業教室参加者の増加等により収入が増え, 収支差額が平成26年度170万円, 平成27年度180万円の黒字となった。 以上の結果から, 計画を上回る収支状況の評価となった。			

**【総合評価】**

合計得点	21	評価ランク	A
------	----	-------	---

**【評価の理由】** ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載してください。

管理状況について、設計回数以上の草刈りやきめ細やかな清掃の実施、「遊具の日常点検講習会」、「普通救命講習」、外部コンサルタントによる「個人情報保護研修会」、「接客・接遇研修」を実施し適切な管理の履行・法令遵守・安全性の確保について計画を上回る成果となった。

運営状況については、「サッカー教室」や「テニス教室」のスポーツ教室だけでなく、専門のインストラクターによる「カルチャー教室」等を実施したことにより計画よりもテニスコートの利用が約9300人、松見公園展望塔入場者数が約2,300人の増加となった。

収支状況については、筑波北部公園のPPS(特定規定電気事業者)の導入などにより支出の縮減をし、公園利用者・自主事業参加者の増加により収入が増えたことにより収支差額が平成26年度で約170万円、平成27年度で約180万円の黒字となった。

翌年度についても事業計画に沿った管理の履行を引き続き行い、「実績に蓄積されたノウハウに基づく独自の管理運営」を実施するだけでなく、市民ニーズにあった自主事業を数多く実施し、利用者の満足度を下げることなく、利用者数の増加につながるよう指導をした。

よって目標や計画を上回っていることから総合評価として、優れていると評価する。

**【次回募集時の募集要項(仕様書)変更点】**

管理施設を公園・体育施設で整理。

<平成26～28年度>

花畑近隣公園他10公園

(花畑近隣公園・筑波北部公園・かつらぎ公園・小貝川スポーツ公園・大池公園・東光台運動公園・台山公園・さくら公園・大崎公園・松見公園・研究学園駅前公園)

<平成29～31年度>

花畑近隣公園他5公園

(花畑近隣公園・筑波北部公園・かつらぎ公園・小貝川スポーツ公園・松見公園・研究学園駅前公園)

さくら運動公園他6公園

(さくら運動公園・大池公園・東光台運動公園・台山公園・大崎公園・さくら公園・荃崎運動公園)

**※添付書類**

**指定管理者事業報告書(平成26年度分・平成27年度分)**

(月別施設別利用者数一覧, 月別施設別稼働率一覧, 自主事業実績, 利用者満足度調査(アンケート調査等)結果, 苦情一覧, 収支報告書 を兼ねる)

**【評価の基準】**

- 4: 目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があがったもの
- 3: 目標や計画を上回る成果があったもの
- 2: 目標や計画どおりの成果があったもの
- 1: 工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なもの
- 0: 目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

**【総合評価の基準】**

- S:総合的に評価した結果、特に優れていると認められる  
(0点の項目が無く、合計点が25点以上)
- A:総合的に評価した結果、優れていると認められる  
(0点の項目が無く、合計点が21~24点)
- B:総合的に評価した結果、適正に運営されていると認められる  
(0点の項目が無く、合計点が14~20点)
- C:総合的に評価した結果、さらなる努力が必要であると認められる  
(0点の項目が無く、合計点が9~13点)
- D:総合的に評価した結果、改善すべき点があると認められる  
(合計点が8点以下)

**【次回申請時の加・減点基準】**

- S:5点加点
- A:3点加点
- B:0点
- C:3点減点
- D:5点減点