指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	二子島森林公園	評価対象年度	平成 26 年度
指定管理者名	発電所周辺整備管理組合	所管課	朝日支所産業建設課
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日（3年）	評価者（課長）	大滝 清考

①事業実績

利用実績	営業日数 194日　入込客総数 6，494人
サービス向上の取り組み	利用者の立場になった、接客に努める。また、安全、安心面から園内の施設点検の強化、トイレ・シャワー室等の清掃の徹底。

②管理経費　（単位：千円）

区分		前々年度（24年度）	前年度（25年度）	当該年度（26年度）	合計	備考
収入	指定管理料	2,638	2,638	2,638	7,914	協定額： 7,914,000 円
	利用料金	800	462	781	2,043	
	自主事業収入	69	33	37	139	
	その他	303	361	350	1,014	
	計	3,810	3,494	3,806	11,110	
支出	管理経費	2,361	2,656	2,849	7,866	
	（うち人件費）	1,659	1,854	1,949	5,462	
	（うち光熱水費）	378	417	489	1,284	
	（うち修繕費）	324	385	411	1,120	
	（うち委託料）					
	自主事業費	58	83	175	316	
	計	2,419	2,739	3,024	8,182	
差引		1,391	755	782	2,928	

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	4	8.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
	（評価理由） 山脈に抱かれた二子島森林公園には大自然の景観を眺めたり、森林浴等の癒しを求めてくる人が多く訪れる。この二子島森林公園の自然環境を後世に伝えるため保全活動を昨年に続き実施、天候に恵まれたのもあって昨年より2.6倍の集客数を上げた。				
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	4	8.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	4	8.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映してさせているか	8	4	6.4
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	3	2.4
		利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか			
	（評価理由） ・利用者の拡大につながる自主活動がマンネリ化、自主活動の参加者が思うように増加しなかった。 ・接客対応を再認識し、「親切もっとう」を合言葉に接客を進めた結果、リピーターの利用者数が増え、結果昨年に比べ1.7倍利用料金の増加に繋がった。				
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	3	6.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費縮減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	3	4.8
		指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか			
	（評価理由） ・計画に基づき適正な収支が行われている。 ・管理組合独自の口座を設け、適切な収支管理をしている。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員（人数・有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	4	3	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	4	3	2.4
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	3	2.4
	安心・安全への取り組み	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	4	3	2.4
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール（規則・マニュアル等）と管理・監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	3	2.4
	（評価理由） ・事故及び災害、接客トラブル等の対応など、公園事務室と市役所、担当職員等の連絡体制をはかっている。 ・安心、安全への取り組みとして朝夕のパトロールを実施するなど適切な体制とっている。 ・個人情報等の保護、法令順守をはかるため、開園前に従業員教育を行っている。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	4	6.4
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	（評価理由） ・オープン時に地元小学校児童による「太鼓演奏」披露。また、秋には小学生のカヌー教室を実施し地域と連携をはかっている。 ・園内のトイレ清掃を毎日実施し、清潔感をアピール顧客に不快感を与えないよう努めている。 ・管理人が朝夕の巡視パトロールにより、公園内の山野草の持ち出し、ゴミなどの不法投棄も年々少なくなって成果がでている。				

④総合評価

評価点合計	71.6	評価ランク	B

⑤管理運営に対する全体的な評価

・接客対応の良さが評価され、リピーターも徐々に増えている。また、管理棟内にミニ図書館を作り利用者に図書の無料貸出を実施、雨の日などの屋外活動ができない場合など利用者に好評を得ている。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

・管理組合独自の新たな自主活動を行ってリピーターを増やすことや「縄文の里」と共同イベントの開催を行うなど、新たな利用者層の発掘をはかるよう指導する。

記入要領
・「評価段階」は5段階（5～1）により評価を行うこと。
・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。
評価ランク区分
S　95.0以上
A　80.0以上95.0未満
B　60.0以上80.0未満
C　60.0未満