

平成23年度上期「米子水鳥公園・米子水鳥公園ネイチャーセンター」モニタリング評価表  
〔平成23年11月〕

施設名	米子水鳥公園・米子水鳥公園ネイチャーセンター	
施設所管課	環境政策局環境政策課 (TEL:0859-23-5256)	
指定管理者名	団体名	財団法人中海水鳥国際交流基金財団
	所在地	米子市彦名新田 665
指定期間	平成23年4月1日 ~ 平成28年3月31日	
選定方法	非公募	
施設の設置目的	市民の自然環境に関する意識の向上を図るため。	
主な実施事業	設置目的を達成するため、下記の事業をおこなう。 (1) 野生鳥類等の観察並びに野生鳥類等及び自然環境に関する学習活動のための利用に供すること。 (2) 野生鳥類等及び自然環境に関する資料の収集及び展示を行うこと。 (3) 野生鳥類等の生態に係る調査及び研究を行うこと。 (4) 前3号に掲げるもののほか、市民の自然環境に関する意識の向上を図るために必要な事業。	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
<b>I 履行の確認 (55点)</b>			
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>			
(1) 管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がされているか 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか	B	立入調査・資料等で確認
(2) 職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか	A	資料等で確認：専門知識の習得に努めていた。
(3) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	資料等で確認
<b>2 利用者に関する業務</b>			
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか 補足資料※1	C	資料等で確認：全期間を通じ前年同期比減のため利用者増が課題。
(2) 利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか	A	利用者要望に基づき8月に隣接駐車場を設置した。また、展望ホールに空調設備を設置予定。
<b>3 保守点検並びに清掃等の業務</b>			
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料等で確認
(2) 清掃・維持業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料等で確認
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料等で確認：第1駐車場にコープが張っており、利用できないとの市政提案が9月にあり。
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査・資料等で確認

4 自主事業の実施に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか		
5 情報公開・個人情報に係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか	B	資料等で確認
6 管理目標	施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は具体化されているか	B	資料等で確認
<b>II サービスの質の評価 (20点)</b>			
1 利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	A	立入調査で確認：アンケート結果など利用者から良い評価を得た。
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか	B	台帳で確認
3 運營業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか。 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか	A	立入調査で確認：設置目的を達成するため、利用者に対面解説を心がけるなどサービス水準の向上に努めた。
4 自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか		
5 施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であったか	C	6月の立入調査でつばさ池放流施設が破損した状態で管理されているのを確認し仮復旧した。つばさ池管理方法の検討が課題。
<b>III サービスの安定性の評価 (10点)</b>			
1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか 補足資料※2	B	資料等で確認
2 経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか 補足資料※3	B	資料等で確認
3 団体等の経営状況 (年度ごと)	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか 補足資料※4		

<p><b>【総評 (所管課評価)】</b></p> <p>設置目的を達成するため概ね事業計画のとおり事業が実施されてきたが、全期間を通じて前年度同期に比べ利用者数が減少しており、事業収支の改善が課題である。</p> <p>6月につばさ池放流施設が破損した状態で管理されていたのが判明し、仮復旧した。同池の管理方法の検討が課題。</p>	<p><b>合計点</b> (55)点 / (85)点 ×100 = (64.7)</p> <p><b>平均点</b> (3.2)点</p>
--	--

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

※評価区分 A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(5点)

B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(3点)

C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(1点)

D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(0点)

※特記事項欄は評価を行った確認方法 (例：立入調査、台帳確認、資料等確認) と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

※1 利用状況

項目	本年度〔平成23年 4～9月〕 A	前年度〔平成22年 4～9月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場 合は増減理由を記載
開館日数	166	164	2、 101 (%)	
施設利用者数	6,835	10,518	△3,683、 65 (%)	平成23年度入館者減のため
施設稼働率	91	90	1、 101 (%)	
事業開催数	36	29	7、 124 (%)	※参考：財団事業として実施

※2 事業収支

(1) 収入

(単位：千円)

項目	本年度〔平成23年 4～9月〕 A	前年度〔平成22年 4～9月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場 合は増減理由を記載
利用料収入	589	1,068	△479、 55 (%)	平成23年度入館者減のため
指定管理料	16,742	16,928	△186、 99 (%)	
自主事業収入	-	-	-	
その他	-	-	-	
合計	17,331	17,996		

(2) 支出

(単位：千円)

項目	本年度〔平成23年 4～9月〕 A	前年度〔平成22年 4～9月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場 合は増減理由を記載
人件費	11,228	11,446	△218、 98 (%)	
消耗品費	424	434	△10、 98 (%)	
光熱水費	785	937	△152、 84 (%)	
共済費	1,546	1,685	△139、 92 (%)	
委託料	1,549	1,517	32、 102 (%)	
租税公課	193	24	169、 804 (%)	平成23年度法人税納税
修繕費	87	219	△132、 40 (%)	実績減
その他	3,323	4,259	△936、 78 (%)	
合計	19,135	20,521		

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成23年 4～9月〕 A	前年度〔平成22年 4～9月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	△1,804千円	△2,525千円	888、 69 (%)	利用料収入減
②利用料金比率	3.4	5.9	△2.5、 58 (%)	利用料収入減
③人件費比率	58.7	55.8	3.3、 106 (%)	
④外部委託費比率	8.1	7.4	0.7、 110 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	2.8千円/人	2.0千円/人	0.8、 140 (%)	利用料収入減

⑥利用者当たり自治体負担コスト	2.4千円/人	1.6千円/人	0.8、150(%)	利用料収入減
-----------------	---------	---------	------------	--------

①事業収支：(収入－支出)

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていのかどうか確認する。赤字の場合は管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

②利用料金比率：(利用料金収入/収入)

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の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。

③人件費比率：(人件費/支出)

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎているか、逆に費用がかかりすぎているかを確認する。

④外部委託比率：(外部委託費合計/支出)

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤利用者当たり管理コスト：(支出/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥利用者当たり自治体負担コスト：(指定管理料/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

※4 団体等の経営状況(年度毎に実施)

5 利用者からの苦情の内容とそれに対する市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

市政提案として第1駐車場にロープが張っており、利用できないとの苦情が寄せられ、市ホームページにて、夜間及び休館日の防犯対策等のためである旨回答した。指定管理者が苦情を受けた際には、施設所管課へ速やかに報告することを確認した。

6 利用者アンケートの結果

利用者への接遇には高い評価をえた。