

平成23年度上期「米子市都市公園」モニタリング評価表〔平成23年10月〕

施設名	米子市都市公園	
施設所管課	建設部 維持管理課 (TEL:0859-23-5249)	
指定管理者名	団体名	有限会社 平井工業
	所在地	米子市河岡954-1
指定期間	平成23年 4月 1日 ~ 平成28年 3月31日	
選定方法	公募	
施設の設置目的	米子市都市公園は、主に緑豊かな自然環境の中で、休息、観賞、散歩、遊戯、運動等のレクリエーション及び大震災火災等の災害時の非難等の用に供することを目的として設置している。	
主な実施事業	米子市都市公園の維持管理、猿紹介看板設置、公園パンフレット作成配布、米子つつじ祭協賛、公園内祭開催時の巡視、AEDの設置、公園新聞作成配布、公園内イルミネーション、米川沿いつつじ補植等	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
I 履行の確認 (60点)			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
(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	A	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・管理体制が明確で適切な人員配置がされている。 ・独自に安全教育、危機管理に対するマニュアルを作成され、概ね実施されている。
(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	B	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・研修計画が作成され、実施されている。 ・木の選定方法等様々な資質・能力向上が図られている。
(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	A	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・独自に自主事業として、こどもの日の風船配布、米子つつじ祭の苗木無償配布などを行い、利用促進に努めている。 ・自主事業を通じて利用促進が適切に行われている。
2 利用者に関する業務			
(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	A	都市公園内行為許可申請、行政財産使用許可申請確認。 ・前年度より若干上昇傾向にあり、適切な水準である。
(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	毎月度都市公園報告書確認。 ・指定管理者が受けた要望や本

			市で受けた要望を概ね早期に対応が実施されている。 ・要望を把握し、早期に実施されている。
3 保守点検並びに清掃等の業務			
(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	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
(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	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
(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	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
(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	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
4 協議による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	B	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
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	事業計画書確認。 ・情報公開・個人情報保護に関するマニュアルが作成され、概ね適切に措置されている。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
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	事業計画書確認。 ・定期的に巡視が実施され、施設の現状は正しく認識されている。施設修繕の提案がなされている。 ・事業計画書に基づき概ね適切に実施されている。
II サービスの質の評価 (25点)			
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	利用者アンケート結果報告書確認 ・利用者に対するサービス向上策として、マニュアルが作成され、概ね適切に措置されている。 ・自主事業が具体化され、アン

			ケート結果も良好である。。
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	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書に基づき、適正な維持管理業務が行われ、概ね施設が良好な状態が保たれている。
3 運営業務	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	B	毎月度都市公園報告書、利用者アンケート結果報告書確認。 ・毎月1回運営報告会が開催され、翌月のイベント、安全確認及び経費削減目標、人員配置等運営管理方法について、見直し改善が図られている。 ・創意工夫が見られ、利用者への接遇対応も適切である。
4 協議による自主事業	実施された事業内容は、施設の設定目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか	A	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・独自に子供日の風船配布、米子つつじ祭の苗木無償配布等が実施され、利用者に対するサービス向上が図られている。 施設の設定目的に沿っており、質の高いものとなっている。 ・まだ実施されていない事業があり、今後の事業も期待したい。 ・例年通りの質の高いサービスが提供されている。
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	B	事業計画書、毎月度都市公園報告書確認。 ・事業計画書の内容が概ね実施されている。 ・施設目的の達成に資することができる内容となっている。
Ⅲ サービスの安定性の評価（15点）			
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	提出資料等確認。 ・一部項目において、ばらつきが見られるが、全体額は概ね前年と同じである。
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	提出資料等確認。 ・前年度及び事業計画書と比較し、指標の値が概ね同じである。
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>【総評（所管課評価）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市と指定管理者間の協議による自主事業で未実施の事業があり、判断が不透明な部分もあるが、概ね良い方向で管理が進められている。 ・全体的に、事業計画書に基づき適正に管理が実施されている。管理体制においても除草作業班とは別に剪定作業班を設けたことにより、その対応が迅速になり利用者からの苦情が少なくなっている。利用者アンケートにおいても全体的に高い評価を得ている。また、自主事業として、子どもの日の風船配布や米子つつじ祭の苗木無償配布等を行い、利用促進に努めている。 ・今後の自主事業について、公園の利用促進につながることを期待したい。 	<p>合計点 (69)点 / (95)点 ×100 = (72.6)</p> <p>平均点 (3.6)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 (課題合) = 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	—	—	—、— (%)	
施設利用者数	28,922人	26,575人	2,347人、109 (%)	
施設稼働率	—	—	—、— (%)	
事業開催数	126件	106件	20件、119 (%)	

注) 都市公園において開館日数は該当しない。また、施設稼働率は把握できない。

※2 事業収支

(1) 収入

(単位：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(指定管理者収入外)	—	—	—	
指定管理料	59,000,000	58,309,629	690,371、102 (%)	
合計	59,000,000	58,309,629		

(2) 支出

(単位：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	37,687,607	38,400,826	△713,219、98 (%)	
需用費	4,329,214	5,086,887	△757,673、85 (%)	
消耗品費	1,196,178	1,092,476	103,702、109 (%)	
燃料費	1,488,749	1,440,775	103,702、103 (%)	
修繕費	1,644,287	2,553,636	△909,349、64 (%)	
役務費	2,184,552	1,858,012	326,540、118 (%)	
通信運搬費	247,574	284,560	△36,986、87 (%)	
手数料	1,741,538	1,234,768	506,770、141 (%)	巡視員に剪定班を増員したことで処分量が増えたことによる。
保険料	195,440	338,684	△143,244、58 (%)	人員の減少で労災保険量が減少したことによる。
委託料	3,231,857	2,704,495	527,362、119 (%)	
使用料及び賃借料	60,346	73,990	△13,644、82 (%)	
原材料費	257,656	490,374	△232,718、53 (%)	修繕等で材料費が減少したことによる。
備品購入費	376,454	32,655	343,799、1153 (%)	巡視員を増員したことで草刈機等機械の購入費用が増えたことによる。
負担金及び交付金	572,888	553,564	19,324、103 (%)	
公課費	42,200	106,150	△63,950、40 (%)	基本協定締結の際に収入印紙代が必要なかったことによる。

研修費	77,800	51,120	26,680、152 (%)	新たに採用した職員の高所作業者取扱講習等が発生したことによる。
雑費	881,271	266,367	614,904、331 (%)	新たに職員全員に作業着を貸与したことによる。
諸経費	3,122,389	1,997,000	1,125,380、156 (%)	諸経費内に1,911千円の未払い消費税が含まれていることによる。
光熱水費等	6,175,766	6,688,189	△512,423、92 (%)	
合計	59,000,000	58,309,629		

※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	0	0	0、0 (%)	
② 利用料金比率	—	—	、 (%)	利用料金制なし
③ 人件費比率	0.639	0.659	△0.02、97 (%)	
④ 外部委託費比率	0.055	0.046	0.009、120 (%)	
⑤ 利用者当たり管理コスト	2,040	2,194	△154、93 (%)	
⑥ 利用者当たり自治体負担コスト	2,040	2,194	△154、93 (%)	

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ないか、逆に費用がかかりすぎていないかを確認する。

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

利用者からの要望等が市又は指定管理者へあった場合、市からの指示書、又は指定管理者の要望処理報告で迅速に対応している状況にあり、特に苦情等もなく指導まで行っていない。

また、春からの除草等の苦情は前年度より減少している。

6 利用者アンケートの結果

(調査期間：平成23年7月1日～9月30日、10月15日・16日、集計枚数：267枚)

幅広い年齢層や地域から回答が得られ、施設の運営や設備に対する満足度は満足傾向にあり、よく利用する公園も市内全域に広がっているが、特に不特定多数の利用ができる総合公園の弓ヶ浜公園や漢山公園が上げられていた。

アンケート結果からも解るように利用者からの評価は高いものとなっている。

※ アンケート結果の抜粋 (□印横の数字は集計枚数)

○ 施設の運営について、それぞれの満足度を記入してください。

	満足←……………→不満足				
	5	4	3	2	1
・スタッフの接客対応のよさ	□85	□62	□70	□3	□1
・予約受付方法の便利さ	□58	□47	□84	□2	□3
・利用しやすい料金設定	□60	□40	□88	□1	□1
・スタッフの安全管理に対する意識の高さ	□68	□53	□61	□6	□2
・案内表示の分かりやすさ	□75	□53	□66	□5	□3
・施設等の内容が充実している	□66	□53	□70	□7	□5

○ 施設設備について、それぞれの満足度を記入してください。

	満足←……………→不満足				
	5	4	3	2	1
・施設の清潔さ	□73	□76	□53	□13	□3
・器具類の種類と数の多さ	□55	□58	□73	□11	□7
・施設設備の安全性	□63	□60	□73	□8	□2
・案内表示の分かりやすさ	□63	□56	□70	□8	□4
・照明設備の明るさ	□57	□58	□75	□9	□4
・公園施設の利用のし易さ	□86	□60	□54	□7	□2

○ あなたがもっている当施設の総合的な印象について一つだけ回答してください。

- 期待した以上によかった 41 □期待どおりだった 86
 □まあまあだった 78 □特に感じない 9
 □施設の老朽化等により良くなかった 6

○ その他お気づきのことがありましたら、ご自由にお書きください。(以下は、主だった意見)

- ・限られた予算の中、運営をして頂きありがとうございます。行政との連携等、大変な事も多いと思いますが今後ともよろしくお願ひします。
- ・スタッフの接客態度がとても良いです。
- ・今後とも充実して下さい。
- ・以前よりよく管理されるようになった。
- ・スタッフの方が熱心なので感心しています。今後共によりしくお願ひします。
- ・剪定などお世話になりありがとうございます。又、ゴミの収集も迅速に対応していただいております。今後ともよろしくお願ひいたします。