

## 寺迫公園指定管理者の業務実施状況（平成 29 年度）の概要・評価

### 1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	寺迫公園（広島市安佐北区真亀一丁目）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 三栄パブリックサービス株式会社 （広島市中区基町5番44号） (2) 指定期間 平成27年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年間分） 4,926万5千円

### 2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年1月29日（月）及び3月23日（金）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

### 3 業務の実施状況

平成29年度の状況		市の評価																																
(1) 管理業務の実施状況																																		
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 (7) 広島市公園条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないよう、研修等により、職員の周知を図り、市民の誰もが公平で平等に利用できるように努めている。さらに、受付に老眼鏡やコミュニケーション支援ボード、耳マークを設置し、全ての方が施設を快適に利用できる整備を行った。 (イ) 施設の利用案内等の情報をホームページにより提供している。	○																																	
イ 事業の実施状況 —	—	—																																
ウ 維持管理業務等の実施状況 次の業務を実施している。 (7) 公園の利用の禁止及び制限に関すること。 (イ) 有料公園施設の利用の許可に関すること。 (ウ) 公園の維持管理に関すること。 (エ) その他市長が定める業務		○																																
(1) 指定管理料等の収支状況 ア 平成29年度の状況		○																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">区分</th> <th style="width: 20%;">計画 (7)</th> <th style="width: 20%;">実績 (イ)</th> <th style="width: 40%;">差引 (イ) - (7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>1,489万1千円</td> <td>1,464万円</td> <td>△25万1千円</td> </tr> <tr> <td>  指定管理料</td> <td>975万5千円</td> <td>975万5千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>  利用料金</td> <td>513万6千円</td> <td>470万5千円</td> <td>△43万1千円</td> </tr> <tr> <td>  その他</td> <td>0千円</td> <td>18万円</td> <td>18万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>繰入金(0千円)</td> <td>繰入金(18万円)</td> <td>繰入金(18万円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,489万1千円</td> <td>1,464万円</td> <td>△25万1千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>		区分	計画 (7)	実績 (イ)	差引 (イ) - (7)	収入 (a)	1,489万1千円	1,464万円	△25万1千円	指定管理料	975万5千円	975万5千円	0千円	利用料金	513万6千円	470万5千円	△43万1千円	その他	0千円	18万円	18万円		繰入金(0千円)	繰入金(18万円)	繰入金(18万円)	支出 (b)	1,489万1千円	1,464万円	△25万1千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (7)	実績 (イ)	差引 (イ) - (7)																															
収入 (a)	1,489万1千円	1,464万円	△25万1千円																															
指定管理料	975万5千円	975万5千円	0千円																															
利用料金	513万6千円	470万5千円	△43万1千円																															
その他	0千円	18万円	18万円																															
	繰入金(0千円)	繰入金(18万円)	繰入金(18万円)																															
支出 (b)	1,489万1千円	1,464万円	△25万1千円																															
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																															
イ 特記事項 利用料金収入が見込みを下回ったことにより、指定管理料と利用料金のみでは支出を賄えなかったが、これについては指定管理者の自己資金（繰入金）により対応しており、運営に支障は生じていない。																																		

平成29年度の状況	市の評価
(3) その他	
<p>ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） アンケート調査やヒアリング調査を実施し、利用者ニーズを踏まえた管理運営ができるように努めている。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報の管理体制に関するマニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切な管理を行っている。</p>	○
<p>ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p>	○
<p>エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 危機管理マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。 具体的な例として、園内散歩中の利用者が倒れて動けなくなったため、救急車の手配及び誘導、状況説明を行っている。</p>	○
<p>オ 苦情・要望への対応状況 苦情・要望対応マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。 苦情の具体的な例として、窓口対応に不手際がありお叱りを受けたため、不慣れだったこととお詫びし、全職員が同等のレベルのサービスを提供できるよう教育を行った。 要望の具体的な例として、照明灯の光が木の枝によって遮られており暗いため、剪定してほしいと要望を受けたため、植栽管理業者に剪定を依頼し対応している。</p>	○
<p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況等</p> <p>(ア) 配置人員（4月1日現在） 管理事務所 2人</p> <p>(イ) 職員研修の実施状況</p> <p>a 初期研修（接遇・設備機器取扱・環境・事務・警備）を実施</p> <p>b 随時研修を実施（AEDの取扱講習受講、あいサポート研修受講、接遇マナー講習）</p> <p>(ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。</p>	○
<p>キ 自己評価の実施状況 アンケート調査を実施し、結果を踏まえて自己評価を行っている。</p>	○
業務の実施状況の評価	A

#### 4 施設の利用状況

平成29年度の状況					市の評価	特記事項
ア 利用者数等					C	供用時間の延長や来園促進のPR活動を実施し、利用促進を図ったが、目標利用者数を上回ることができなかった。 今後は、新たなイベントの実施などにより、閑散期の利用促進を図るとともに、引き続き、普及啓発活動も着実に実施し、利用率の増加に努めるよう指導した。
区分	目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
テニスコート	54.5%	54.4%	△0.1%	99.8%		
野球場	53.7%	49.0%	△4.7%	91.2%		
※ 前年度実績	テニスコート	57.1% (2.7%減)				
	野球場	49.2% (0.2%減)				
イ 利用促進策等の実施状況						
(ア) 広報活動の充実						
a ホームページを更新し、施設の最新情報を提供するとともに、ブログで、施設の最新情報を配信している。						
b 利用案内を周辺自治会に配布している。						
(イ) 自主事業の実施						
花植え体験会、スマイルテニス教室、寺迫公園杯学童軟式野球大会の開催。						
コピー機、自動販売機の設置。						
公園内で回収した落ち葉を利用して作った腐葉土を利用者に提供している。						
(ウ) 4月と9月の供用時間を1時間延長している。						
(エ) 近隣の中学・高校の部活動でテニスコートを利用するよう呼びかけた。						

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、主要な施設であるテニスコートにおける利用率実績で行っている。

#### 5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果（標本数226件）では、サービス内容などの満足度については、満足が95.3%、不満が0.7%であった。	A	

#### 6 評価

区分	市の評価	特記事項
<b>評価（5段階評価）</b>	<b>3</b>	広報活動や供用時間の延長により利用促進を実施しているものの、目標利用率を達成することができなかった。 今後は屋外施設の天候不順による利用制限を最小限とすることを目的に雨天時の水溜りの除去や積雪時の除雪を積極的に実施するとともに、引き続き広報活動等を着実に実施し、利用者数の増加を図るよう指導した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	