

## 平成30年度 沖縄県平和創造の森公園指定管理者制度運用委員会について

### 1. 開催日時・場所

1) 日時：平成30年7月13日（金）14：00～17：00

2) 場所：南部合同庁舎5階会議室

### 2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、神谷繁 委員、鮫島智行 委員、並河善知 委員

事務局：環境再生課 課長 安里修

班長 川満恵

主任 舩本峻也

オブザーバー（指定管理者）：沖縄県森林組合連合会 北川泰久、渡嘉敷通世

### 3. 対象

平成29年度モニタリング実施結果

### 4. 検証内容

(1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適切になされているか。

(2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか。

(3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか。

### 5. 検証方法

(1) 事務局（環境再生課）によるモニタリング実施結果の報告

(2) 質疑・意見（各委員からの質疑等に対し、事務局及び指定管理者から回答）

### 6. 議事の概要（主な意見）

#### 【防犯・防災対策について】

(1) 津波避難訓練に関しては、津波高を想定し、避難場所を選定する等の工夫が必要である。

(2) 災害拠点をどこにするかも踏まえて、市や県と共同で実施した方が良い。

#### 【利用者数について】

(3) 多目的広場の芝の養生期間と夏休み期間が重複してしまっていた。夏休み期間中が避けて養生を行う必要がある。

#### 【自主事業について】

(4) 園内のサイクリングについては、アップダウンが多く、子供向けイベントとしては安全性が確保できないとのことであるが、大人向けにマウンテンバイクやシンクロクロスのイベントを開催してはどうか。

**【収支状況について】**

- (5) 収入を上げるためには、利用料金を取るような設備を考えた方が良い。
- (6) 公課費や委託料が事業計画との差が大きい。事業計画時点での見込みが甘い可能性があるので、年度ごとの事業計画で見直す必要がある。

## 平和創造の森公園 指定管理者 モニタリングシート

## I. 履行確認

## 1. 維持管理業務

## (1) 清掃 [基本協定第10条(3)②]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
○園内施設の清掃に係る清掃員を2名配置し園内施設を適正に管理し快適な環境を作る。 [事業計画書]	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃員1名配置</li> <li>・管理作業員も兼務で清掃作業に従事</li> <li>・園内施設を適正に管理し快適な環境を作る。</li> <li>・トイレ等の施設清掃は週2回実施</li> <li>・その他園内は適宜実施している。</li> </ul>	報告書及び現場視察にて実施確認。	清掃員1名配置。現場作業員1名を清掃員と兼業で2名配置としている。 現地での清掃は、行き届いているため、年度計画書にて配置を改める必要がある。	適正に実施されており実施回数も妥当である。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。

## (2) 保守・点検 [基本協定第10条(3)①②]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
・施設の安全点検を毎日行い、来園者の安全対策を徹底する。万が一事故が発生した場合は救護や応急措置が迅速にとれるように緊急連絡体制を徹底する。 [年度事業計画書]	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具施設は、1日2回巡回点検を実施</li> <li>・トイレ施設は、1日3回巡回点検実施</li> <li>・汚水処理点検は東側浄化槽年4回西側浄化槽月2回実施</li> <li>・電気施設の点検は2ヶ月に1回実施</li> </ul>	報告書及びその他関係書類にて実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されており実施回数も妥当である。今後も適切な保守点検に努める必要がある。

## (3) 保安・警備 [基本協定第10条(3)③]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
閉園後の公園施設及びお手植え木の管理に万全を期するため、夜間常駐警備を行う。特に、年末・年始及び慰霊の日など特別な日においては警備体制を強化する。 [事業計画書]	×	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年末・年始及び慰霊の日は、朝09:00から17:30までの臨時警備員を配置し、警備体制を強化した。</li> </ul>	再委託先から提出される書類(警備日誌)にて実施確認。 ・夜間常駐警備は、17:30から翌朝09:00までの15.5時間で1名を配置 ・24時間体制の機械警備の配置	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。今後も安全な施設環境の保持に努める必要がある。

## (4) 小規模修繕 [基本協定第10条(3)①]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(公園) 1件30万円未満の修繕 を実施(基本協定に基づく)	○	○	取支報告額 :1,105千円	報告書、現場写真及び 現場視察時に実施 確認。 ①施設の修繕 ・加圧ポンプ修繕 ・水中ポンプ修繕 ・湯沸かし器取替 ・給水・給油官修繕 他計7件 ②機械・器具の修繕 ・刈り機修理 ・刈り払い機修理 他計11件 ③車両修繕 ・4tトラック修繕 ・軽トラック修繕 他計8件 合26件 金額:1,105千円	事業計画、事業報告 のとおり実施されて いる。	利用者の安全性と利便性に配慮して修繕を行っている。  施設の修繕については、予算を考慮した上で、優先順位を付け計画的に実施する必要があるため、今後も県と連携し、相互に共通意識が持てるよう情報共有を図る必要がある。 昨年度末の作成の維持管理計画を確認し、計画的に修繕を行う。

## (5) 備品購入 [基本協定第23、24条]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
必要に応じ、予算の範囲内で購入	○	×	・備品購入無し	-	-	今後も必要に応じ、優先順位、コストを考慮して備品の購入を行う必要がある。

## (6) 防犯・防災対策 [基本協定第10条(3)③、19条]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
○平常時は、防災意識を保持し、危機管理体制を確認するための避難・情報伝達等の防災訓練を年1回実施する。 ○同公園が海岸に隣接していることから避難誘導マニュアルに準じて県・糸満市と協議して策定する。 [事業計画書]	○	×	・報告書への記載無し。	津波避難訓練を確認した。 報告書、現場写真及び現場視察時に下記の内容が未実施であった。 【未実施項目】 ・防災訓練 ・避難誘導マニュアル作成	事業計画のとおり、実施されていなかった。	指定管理者が再度防災対策に関して認識を高め、公園利用者の安全確保のため、防災訓練、避難誘導マニュアル作成を実施する必要がある。

(7) 料金徴収業務 [基本協定第10条(1)(2)]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
経理チェック体制 ●管理指導員等 ①設定された利用料金を基に、算定、確認し利用者から徴収。 ②管理指導員等は利用者リスト、利用明細を添付の上、徴収金を公園管理経理担当へ納入。 ●経理担当者 ③利用者リスト、利用明細との照合、確認を行うなど複数チェックを行った後、金融機関へ入金する。 [事業計画書]	○	×	・事業計画のとおり実施した。 ・チェック体制については、フローチャートを参考	毎月のモニタリング月報及び事業報告書にて実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。今後も適切な料金徴収業務に努める必要がある。

(8) 植栽管理 [基本協定第10条(3)②]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
○園内施設の植生地等の維持管理に係る作業員を4名配置し、適正な維持管理により健全な植生を維持する。 [事業計画書]	○	○	・植生の保育管理について故損木撤去や枝打ち、剪定を実施、公園内の整備を図るとともに、生育に適正な環境作りを心掛けている。  【エリア】 ○全国植樹祭記念の森 ○多目的広場（中央広場） ○その他広場（芝地）  【作業項目】 ・下草刈り ・芝刈り（ロータリー式） ・芝刈り（肩掛け式） ・生垣花木剪定 ・植樹祭シンボル花木剪定 ・薬剤散布 ・芝補植 ・施肥 ・台風後の片付け ・枯損木撤去	報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	・今後も園内各エリアの緑化・美化へ力を入れ、巡回点検による樹木への病害虫等の早期発見、予防保全に努め、引き続き快適な公園づくり、植栽管理業務を行う必要がある。

## 2. 運営業務

## (1) 利用実績

## 1) 利用者数

		H28	H29	整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に 向けた分析	
利用者数	個人利用者数	51,925	57,341	110%	個人利用については、前年度比で110%と増加傾向であった。広報を強化したことで、新規客、リピーターなどが増えたことが要因かと思われる。	
	団体	多目的広場	6,957	4,293	62%	多目的広場については、約6か月間の長期養生期間を設け、一部利用を制限したことで、年度比で62%と減少傾向であった。
		マヤーガマ	12,774	17,764	139%	マヤーガマについては、修学旅行生を中心に利用者が増え、139%と増加している。
		その他	4,649	6,910	149%	今後も継続して、広報等により個人利用者を増やししながら、更なる増加に繋がる取組が必要である。
合計		76,305	86,308	113%		

## 2) 施設稼働率

## 【①平日】

施設名	H28		H29		整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に 向けた分析
	稼働率	使用日 (開放日)	稼働率	使用日 (開放日)		
多目的広場	7%	13 (194)	0%	0 (203)	0%	
マヤーガマ	36%	70 (194)	34%	70 (203)	100%	

## 【②土日祝日】

施設名	H28		H29		整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に 向けた分析
	稼働率	使用日 (開放日)	稼働率	使用日 (開放日)		
多目的広場	60%	71 (120)	40%	47 (118)	66%	
マヤーガマ	17%	20 (120)	17%	20 (118)	100%	

## 【①②合計】

施設名	H28		H29		整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に 向けた分析
	稼働率	使用日 (開放日)	稼働率	使用日 (開放日)		
多目的広場	27%	84 (314)	15%	47 (321)	48%	<p>【平日・土日の稼働率比較】</p> <p>多目的広場は、土日のサッカーでの利用が最も多く、平日の稼働率が低い。一方でマヤーガマは、修学旅行生等の案内が大半を占めるが日程上平日の平和学習案内が多い。</p> <p>【使用率の前年度比較】</p> <p>多目的広場については、約6か月間の長期養生期間を設け、一部利用を制限したことで、年度比で48%と減少傾向であった。</p> <p>マヤーガマについては、修学旅行生を中心に利用日数は横ばいとなっている。現在、マヤーガマの立ち入りを禁止しているため、今後の利用形態を見直す必要がある。</p>
マヤーガマ	29%	90 (314)	28%	90 (321)	100%	

## (3) 受付・接客 [基本協定第10条(1)(2)]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
来園者を笑顔でお迎えし、公園の施設概要を説明するほか来園者の要請に応じて公園案内を行うなど「おもてなしの心」を提供する。 [事業計画書]	○	×	来園者が何を求めているのかを常に考えながら、困っていそうなお客様には声をかけるなど、きめ細やかなサービス提供を心掛けた。	指定管理者からのヒアリング、アンケート資料等から実施確認。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	今後も引き続き適切な受付・接客に努める必要がある。

## (4) 広報 [事業計画書 2. 1) ②エ]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
公園の認知度を高めるため、認知度向上対策事業を立ち上げ、ホームページを最大限に活用する他、公園パンを県内小・中・高校及び県内大学、並びに空港、ホテル、旅行社など観光関連業界等に送付する。 [事業計画書]	○	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>公園のSNSページを開設し、公園の広報に取り組んだ。</li> <li>ホームページ又はSNSページにてイベント情報をアップした。</li> </ul>	ホームページ、SNSページなど関係資料により実施確認。特に、SNSについては、更新頻度が高く、内容についても趣向を凝らしていた。	事業計画、事業報告のとおり実施されている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>公園情報の分かりやすさに配慮し、親しみをもってもらえるようなパンフレット・ホームページの更新や、公園の広報を積極的に行い、公園の新規来園者獲得やリピーターの確保に繋がる取組を行う。</li> </ul>



## 3. 自主事業 [基本協定第55条]

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
緑のサイクリング (苗木の無料配布)	○	×	×サイクリング未実施 ○苗木の無料配布実施	一部、実施部分について報告書、現場写真にて確認	サイクリングは、安全面の不安から未実施 苗木の無料配布は実施	緑のサイクリングは安全面で、転倒による怪我の心配もあるため実施していない。苗木の無料配布は計画通り実施。サイクリングについて、安全、安心して楽しめる内容にできれば実施を検討。
グランドゴルフ大会	○	×	○実施	報告書等に記載が無く、写真も無い為確認ができない。	大会規模は、小さいが実施している	地元山城区と連携して実施した。次年度以降も継続体制を確立する必要がある。
少年サッカー大会	○	×	×未実施	未実施のため、確認ができない。	事業計画とおりに実施できていなかった	グラウンドの養生期間が夏休み期間と重複したため、実施できなかった。次年度以降は、参加の底上げを狙い、夏休み等の長期休暇を行うよう検討する。
親子ウォークラリー	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおりに適切に実施	親子でゆっくり散策できるイベントとして好評を得ている。今期は共催先の保育園から雨で延期になっている運動会を行いたいと希望があったため変更開催。
木工、木に実、木の枝クラフト教室	○	×	○3回実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおりに適切に実施	親子で手作りで作成し楽しく作業できることで好評を得ている。今回は回数を増やすなどを含め内容を充実できた。今後も継続を検討する。
「山の日」祭り	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおりに適切に実施	そば作りや、ピザ焼き等4つ程の体験コーナーを開催した。今後も内容を充実させる必要がある。
星空観察会	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおりに適切に実施	沖縄県との共催で実施している、自主事業としては唯一の夜間イベントである。好評であったため、内容を充実させ継続実施を検討。
写真コンテスト	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおりに適切に実施	2月に実施した、福を呼ぶ！森のアウトドアフェスタ2018と同時開催。写真講師を配置し園内の魅力ある写真撮影会が開催できた。講師による優秀者1名表彰
農産物即売会	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおりに適切に実施	地域の農家と連携し農産物の即売会を実施。地域活性化と公園の利用促進の両方を向上させる内容となったため、継続を検討したい。

緑の散策会	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおり適切に実施	2月に実施した、福を呼ぶ！森のアウトドアフェスタ2018と同時開催。来園者多数
親子木灰そば作り体験教室	○	×	○実施	報告書、現場写真にて確認	事業計画とおり適切に実施	樹木から採取した木灰を使用したそば作り教室を開催した。今年、無料で提供する予定を変更し有料としたことにより、体験希望者が減少した。

## II. サービスの質の評価

評価項目	第三者（利用者等）評価	指定管理者自己評価	業務改善に向けた分析
運營業務	接客対応 〈平均満足度〉平成28年度アンケート Q. 職員の接客について 良い 79% 普通21% 悪い0%	接客については概ね良い評価を得ている。しかし管理上、巡回業務や接客対応等で管理事務所を空けてしまうことがあるため、その間の対応が不十分になってしまうことが課題である。 業務改善や人員配置の見直しによりできるだけ管理事務所を無人にする時間を減らし、不在時の連絡先（携帯）の案内を充実させるなどして対応したい。	利用者アンケートから、満足度は79%と悪くはない結果である。一方で、管理事務所に人がいないことへの不満も挙がっているため、今後体制のあり方を含め改善が必要である。
	〈改善要望〉		
施設・設備	〈平均満足度〉平成28年度アンケート Q. 次回も利用したいと思うか？ 利用したい 98% わからない 2% 利用したくない 0%	売店を希望する利用者が多かったため、試験的にキッチンカー（移動販売）による飲食販売を行ってみたが売上は芳しくなかった。飲食店が無いことが浸透してしまい、飲食物を持参する利用者が多数であることが原因と考えられる。 遊具については、施設全体の老朽化が激しく、修繕費により予算を割けない状況が続いている。	利用者アンケートから、満足度は98%と高い。一方で、飲食店の設置や遊具等の充実など本公園の機能についての要望も挙がっているため、今後検討が必要である。  また、公園のリピーターや新規利用者獲得、または活性化に繋がるようアンケート方法についても今後検討が必要である。
	〈改善要望〉 飲食販売や休憩所の設置要望が多くみられた。そのほかでは案内看板の充実など利便性を求める声は多い。 またアンケート上には反映されないが、管理事務所周辺にトイレやシャワーが欲しいという要望も多い。		
自主事業	〈平均満足度〉 自主事業に関する個別のアンケートは実施していない。	当初事業計画で予定していたイベントのいくつかを実行できなかった。その理由としては主に、調整不足や集客不足が要因である。 また、自主事業の多くで支出を求められるものがあり、収益が見込めるようなイベントを企画する「企画力」も不足している。	現在行っているアンケート調査をモニタリング内容に照らして、調整する必要がある。また、自主事業においては個別の設問を用意するなどして、より深いニーズの掘り下げを行い、利用者の求めるものに沿ったサービスを提供できるよう努めたい。
	〈改善要望〉		
総合評価	〈平均満足度〉 良い 89% 普通 11% 悪い 2% (接客対応、施設・設備の平均)	利用者の満足度は高く、知名度も徐々に浸透してきている。しかし未だ集客に結びつかない。今後は広報の充実によりイベント時の集客をはかるほか、平日の利用にも便利で心地よい環境を提供できるよう努力する。	実施しているアンケートとモニタリングの調査項目に剥離が見られるため、早急にアンケート内容を見直す必要がある。 今後は、利用者のニーズを的確に把握し、県、指定管理者間で問題を共有化しながら満足度向上に積極的に取り組む必要がある。

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。

## III. サービスの安定性評価

## 1. 事業収入

## (1) 収入

収入項目	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
利用料金収入	200,000	93,550	46.8%	
指定管理料	31,320,000	31,320,000	100.0%	
小計 (A)	31,520,000	31,413,550	99.7%	
自主事業収入	400,000	474,203	118.6%	
合計 (A)	31,920,000	31,887,753	99.9%	
<p>〈業務改善に向けた分析〉</p> <p>利用料金収入は、事業計画に比べて46.8%と半減した。 多目的広場の芝の張り替え、補修、養生のため、約3ヶ月間一部利用を制限したことが影響していると考え る。</p> <p>自主事業収入について、自動販売機収入は利用者の増加に伴い、計画額400千円、実績額474千円と計画に 対し実績が上回ったが、大きく収入を見込んでいた「山の日コンサート」の未実施が影響して計画との差額 が生じている。</p> <p>今後は、自主事業収入について自動販売機以外で収入が見込めるメニューを用意するなど全体収入を増や す検討が必要である。</p>				

## (2) 支出

支出項目	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
人件費	17,680,000	17,343,687	98.1%	
消耗品費	535,000	1,035,330	193.5%	
印刷製本費	80,000	0	0.0%	
通信運搬費	300,000	266,414	88.8%	
施設災害保険料	105,000	125,680	119.7%	
公課費	1,100,000	1,534,965	139.5%	収入印紙、自動車税等
事務費その他	0	13,408	0.0%	
燃料費	630,000	436,341	69.3%	
光熱水費	4,500,000	2,307,364	51.3%	
修繕費	1,100,000	1,104,917	100.4%	
委託料	4,000,000	5,491,074	137.3%	警備、電気保安管理等
原材料費	200,000	956,007	478.0%	
使用料・賃借料	600,000	767,116	127.9%	
備品購入費	300,000	0	0.0%	
その他管理費	140,000	31,278	22.3%	
小計 (B)	31,270,000	31,413,581	100.5%	
自主事業支出	650,000	467,406	71.9%	
合計 (B)	31,920,000	31,880,987	99.9%	

<p>〈業務改善に向けた分析〉</p> <p>事務費が増大したことに伴い、人件費は人数調整等により縮減した。          消耗品が前年度対比約2倍、公課費が1.4倍と増加した。光熱水費は、平成26年度内に漏水調査・修繕を行った結果今年も減額である。          委託料は、園内芝生の張り替え作業等を実施したことにより増加した。また、芝生張り替えに伴い原材料費も増加している。          自主事業支出は、「山の日コンサート」の未実施が影響して計画との差額が生じている。</p>
---

## 2. 経営分析指標

評価指標	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	0	6,766	－	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	0.627%	0.293%	46.8%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	55.4%	54.4%	98.2%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	12.5%	17.2%	137.4%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	418	369	88.3%	H28利用者 76,305人 H29利用者 86,308人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	410	363	88.4%	H28利用者 76,305人 H29利用者 86,308人
<p>〈業務改善に向けた分析〉</p> <p>「利用者あたり管理コスト及び利用者あたり自治体負担コスト」は、支出を押さえ、利用者が増加したことによりコスト減となっている。しかし、類似施設と比較した場合、依然として高い値であるため利用者数増に努める必要がある。(県民の森(森林公園) H27年度：利用者あたり自治体負担コスト113円)</p>				

## ※経営分析指標の評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。
利用料金比率	利用料金収入／収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。
人件費比率	人件費／支出	支出の中で人件費が減らされすぎていないか、それにより効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。