

令和4年度 第1回沖縄県平和創造の森公園指定管理者制度運用委員会

1. 開催日時・場所

- 1) 日時：令和4年7月22日（金）13：15～15：30
- 2) 場所：沖縄県庁9階 第4会議室

2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、神谷繁 委員、樋口純一郎 委員、並河善知 委員

事務局：環境再生課 課長 與那嶺正人

班長 中村智恵子

主任 島袋恵一

主任 宮城悠

オブザーバー（指定管理者）：沖縄県森林組合連合会 金城敏、渡嘉敷通世

3. 対象

令和3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) コロナ禍における取組として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）

【事業収支について】

- (1) 収入については、ドローン講習会での利用増加により、コロナ禍の影響を一定程度吸収できている。
- (2) 支出については、計画値と乖離している項目がある。収支計画はコロナ禍等の実態を踏まえて、年度毎に適切に修正するとよい。

【アンケートについて】

- (1) アンケート回答数が公園利用者数に対して少ない。意味のあるアンケート結果となるよう、回答数の確保に努めること。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	令和3年度
------	-------------	------	-------

【 目 次 】

I.	履行確認	1
	1. 維持管理業務	1
	(1) 清掃	1
	(2) 保守・点検	1
	(3) 保安・警備	1
	(4) 小規模修繕	2
	(5) 備品購入	2
	(6) 防犯・防災対策	2
	(7) 料金徴収業務	3
	(8) 植栽管理(基本協定10条(3)②)	3
	2. 運營業務	4
	(1) 利用実績	4
	1) 利用者数等	4
	2) 施設稼働率	5
	(2) 運営企画	6
	(3) 受付・接客	6
	(4) 広報	6
	(5) 情報管理	6
	3. 自主事業	7,8
II.	サービスの質の評価	9
	1. 維持管理業務	9
	2. 運營業務	9
	3. 自主事業	10
	4. 総合評価	10
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	11
	1. 事業収支	
	(1) 収入	11
	(2) 支出	11
	2. 経営分析指標	12
IV.	総合評価	13
	1. 目標	13
	2. 評価結果	13

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	令和3年度
指定管理者	沖縄県森林組合連合会 指定期間:平成30年4月～(平成35)令和5年3月	所管課	環境部 環境再生課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 園内施設の清掃に係る作業員を配置(兼務含む)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]	○	×	管理作業員及び事務補助員が兼務で清掃作業に従事。管理作業員が定期的に清掃を行うほか、事務補助員も適宜清掃を行っている。	事業報告書及び現場(点検簿含む)にて実施確認。	清掃員は未配置だが、管理作業員3名と事務補助員1名が清掃作業を兼務することで、清掃員の役割を補っている。	適正に実施されており、実施回数も妥当である。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。
〈定期清掃〉 同上	○	○	トイレ等の定期清掃は週2回実施。その他園内は適宜実施している。	事業報告書及び現場にて実施確認。		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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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。 [事業計画書]	○	○	遊具施設は、1日2回巡回点検を実施。 トイレ施設は、毎日巡回点検実施。 汚水処理点検は東側浄化槽年4回、中央浄化槽月2回実施。 電気施設の点検は2ヶ月に1回実施。	事業報告書及び関係書類(点検簿、緊急連絡体制表等)にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。点検漏れがないよう点検簿が整備されている。今後も適切な保守点検に努める必要がある。

(3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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]	×	○	赤外線センサー及びカメラによる24時間体制の遠隔警備及び閉園後1日1回の巡回を実施。(年末年始及び慰霊の日についても同様)	赤外線センサー及びカメラの運転状況を確認。閉園後の警備については、警備日誌にて実施確認。	人件費高騰を原因に、R2から機械警備主体に転換。年末年始等の警備体制は事業計画書と一致しないが、保安上の支障は生じていない。	適正に実施されている。今後も安全な施設環境の維持に努める必要がある。

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(公園) 1件100万円未満の 修繕を実施(基本 協定に基づく)	○	○	<p>【委託修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> 給水装置取替 換気扇修繕 散水ポンプ修繕 高圧線ケーブル状態確認 スピーカー更新 上水道漏水修繕 アルミ建具修繕 上水道漏水調査 等 <p>【簡易修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多目的広場男子トイレ修繕 シーソークッション補修 サッカーゴールポスト塗装 中央男子トイレ配水管修繕 ラウンジ防汚剤塗布 西側トイレタイル補修 バリアード防錆処理 中央男女トイレ漏水補修 <p>金額：2,418,635円</p>	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。 施設老朽化に伴い、修繕を要する箇所が多いことから、予算の範囲内で優先順位を付けた計画的な実施が必要である。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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	○	×	備品購入なし	—	—	—

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>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。</p> <p>同公園が海岸に隣接していることから、公園利用箇所別に対応した避難誘導マニュアルを作成する。 [事業計画書]</p>	○	×	3/29に津波避難訓練を実施した。	避難誘導マニュアル及び事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	避難誘導マニュアルに基づき、避難訓練を実施している。 ※満市指定緊急避難場所に指定されていることから、市や地域住民等と連携した防災訓練の実施についても検討する必要がある。

(7)料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、確定し利用者から徴収。 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]	○	×	事業計画書のとおり実施した。	毎月のモニタリング月報及び事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。 管理指導員不在時は事務補助員が対応している。	料金徴収フロー図に基づき、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	現状分析・課題
	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、草刈・芝刈、枝打ち、剪定等を実施、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 ○東側北 ○東側南 ○西側北 ○西側南 【作業項目】 ・芝・草刈(乗用式/肩掛式) ・芝生養生 ・生垣花木剪定 ・薬剤散布 ・枝打ち ・施肥 ・枯損木撤去	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	管理作業員3名及び事務補助員1名を配置し、事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	引き続き、園内各エリアの緑化・美化へ力を入れ、快適な公園空間を維持する必要がある。また、巡回点検により樹木病害虫等の早期発見、保全対策の実施に努め、植生の健全な育成に務める。

1. 維持管理業務取組改善案	清掃、保安・点検等の維持管理業務については、作業員の兼務により良好な状態が維持できている。一方、経年による施設の老朽化が進んでいることから、利用者の安全性・利便性の確保に向けて、適切な優先付けを行い、計画的な修繕に取り組む必要がある。
----------------	---

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	整合性の検証		現状分析 ・課題	
					前年比	計画比		
利用者数	個人利用者数	47,650	61,000	60,874	128%	100%	令和3年度は「密を避けられる場」としての需要により順調に回復し、ほぼ目標値に達した。 引き続きSNS等を利用して公園の周知を図り、利用者の増加を図る取組が必要である。	
	団体利用者数	多目的広場	2,865	5,000	2,678	93%	54%	県対処方針に基づき、上半期は有料施設の貸出しを停止したため、利用者数が目標値の5割程度に留まった。 下半期はドローン講習等の利用増加によって回復傾向にあることから、新たな利用用途の提案が有効であると考ええる。
		マヤーアブ	0	0	0			2018年度から洞内立入禁止
		その他	4,355	7,000	4,474	103%	64%	新型コロナの感染拡大に伴い、遠足等の団体行事が中止となった影響から利用が低調となった。 感染防止対策に十分に配慮の上、関係団体への呼びかけ・PR等を強化し、各種行事の再開を促す必要がある。
計		54,870	73,000	68,026	124%	93%	新型コロナの影響により利用者数は目標に達しなかった。個人利用は回復傾向にあることから、今後は団体利用の増加を図る取組の検討が必要であると考ええる。	

評価(①利用状況)

B

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

2) 施設稼働率

【①平日】

施設名	R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	0% (0/167)	—	15% (19/131)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—
				評価(①利用状況)	—	

【②土日祝日】

施設名	R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	58% (55/95)	—	53% (41/78)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—
				評価(①利用状況)	—	

【①+②合計】

施設名	R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	21% (55/262)	—	29% (60/209)	—	—	多目的広場はサッカーでの土日利用が多くを占めており、平日の稼働率が低い。 下半期以降、ドローン講習等での平日利用が増加していることから、新たな利用用途の提案が有効であると考ええる。
マヤーアブ	—	—	—	—	—	
				評価(①利用状況)	—	

※稼働率＝各施設の利用実績／開園日(貸出停止期間を除く)

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
(開園日数)	304	304	規定通りに実施	台風6号に伴い臨時休園を行った。(7月:5日間) 緊急事態宣言中においても、県対処方針に基づき、有料施設の貸出停止のみとしたため、前年度と比較して開園日数は確保された。(前年度:開園日数262日)
(開園時間)	(夏期)4~8月 9:00~18:30 (冬季)9~3月 9:00~17:30	(夏期)4~8月 9:00~18:30 (冬季)9~3月 9:00~17:30	規定通りに実施	

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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の提供を心掛けた。	指定管理者からのヒアリング、アンケート資料などから実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	管理指導員の不在時は事務補助員が窓口対応を補助する等、利用者の利便性確保に努めている。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	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、ノウハウを持つ業者に外部委託し、SNSやメディアを利用して広く情報発信を行う。 近隣の福祉施設等にパンフレットを配布、利用提案をし認知拡大を目指す。 [事業計画書]	○	○	既存利用のSNS等を通じて広報活動を行った。また、利用提案マップ(遠足マップ)を作成し、南部地域の保育園・幼稚園に配布を行った。	ホームページ、SNS、利用提案マップ等により実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	イベントの開催について、インターネット媒体による広報を行った。また、遠足等での利用促進を図るため、保育園等への広報活動も行っており、今後の利用者増が期待できる。 ドローン講習等での利用が増えていることから、多方面への広報活動が利用者増加の取組として有効であると考えられる。

(5) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報の保護に関する関係規定を遵守し、運営管理上必要な個人情報については、最低限の提出に留め、厳格かつ厳重に取り扱う。 [事業計画書]	○	×	報告書への記載なし。	適正に実施されている。	事業計画書のとおり実施されている。	イベント参加者等の個人情報が記載された書類は一定期間保管後に処分する等、適正に実施されている。今後も引き続き個人情報保護に努める必要がある。

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1. 木を知り、森を知る「木の実験教室」	○	×	○実施		計画通り実施	「葉脈標本しおり作り」として開催。 Facebook広告(有料)により告知。沖縄の樹木に親しむ機会を創出した。 開催日:3/20 参加者:3組7人 ※新型コロナ対策として小規模開催
2. 押し葉、葉脈標本作り講座	○	×	○実施		計画通り実施	「葉脈標本を使ったクリスマスキャンドル製作」として初開催。植物がより目立つデザインにする等の工夫が必要。 開催日:12/28 参加者:13人
3. 木工、木の実、木の枝クラブ教室	○	×	○実施		計画通り実施	ハロウィンイベント内で「月桃紙のランプシェード作り」として初開催。プログラム内容の再検討が必要。 開催日:10/31 参加者:21人
4. 親子ふれあいウォークラリー	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、共催予定であった幼稚園の意向を踏まえ、中止。
5. ビーチコーミングイベント	○	×	×未実施		—	3/6に開催予定であったが、参加者に濃厚接触者が確認されたため、中止。
6. 農産物即売会およびハーブ・苗木市	○	×	○実施		計画通り実施	3と同時開催(ハロウィンイベント内で実施)。Facebookページをフォローした方限定で、ハーブ苗・種を無料配布。 開催日:10/31 配布数:45
7. 木灰そば作り体験教室	○	×	×未実施		—	講師が高齢であること、飲食を伴うイベントであることから、新型コロナ感染防止対策のため、中止。
8. TLUDストーブ制作体験	○	×	○実施		計画通り実施	スチール缶を利用したTLUD(Top lit up draft)ストーブを制作。毎回好評の看板イベントであり、今後はアウトドアショップ等と連携した広報を検討。 開催日:10/16 参加者:19人 ※新型コロナ対策として小規模開催
9. 平和のために飛ばすカタパルト飛行機	○	×	○実施		計画通り実施	公園オリジナルの型紙を提供し実施。公園の広い芝生を生かしたイベントで、参加者の満足度も高い。 開催日:2/12 参加者:36人 ※新型コロナ対策として3回に分けて実施

10. 親子自然観察会	○	×	×未実施		—	3/6に「5.ビーチコーミング」と同日開催予定だったが、参加者に濃厚接触者が確認されたため、中止。
11. お手入れ木の見学プログラム	○	×	○実施		計画通り実施	「植物観察会」として開催。Facebook広告(有料)により告知。子供向けと大人向けで別のプログラムを設ける等の工夫が必要。 開催日:3/20 参加者:8人 ※新型コロナ対策として小規模開催
12. 平和と多様性のためのジャズコンサート	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、中止。
13. 星空観察会	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、共催の県環境再生課の判断により、中止。
14. Music&Torch for Peace	○	×	×未実施		—	新型コロナ感染防止対策のため、中止。
15. 平和をテーマとした近隣3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	当公園及び「海軍壕公園」、「平和祈念公園」を巡るスタンプラリーで2020年3月から実施。新型コロナの影響で参加者が少ない。 開催日:通年 参加人数:46人
16. 森をテーマとした森林3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	当公園及び「国頭村森林公園」、「県民の森」を巡るスタンプラリーで2019年6月から実施。新型コロナの影響で参加者数が少ない。 開催日:通年 参加人数:15人

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>2. 運営業務 県対処方針に基づき、有料施設の貸出停止を行ったことから、多目的広場等の団体利用者数が落ち込んだ一方で、開園は継続していたため、個人利用者数は回復傾向にある。遠足等による平日の利用増加を図るため、近隣の幼稚園等への積極的な周知が必要である。また、ドローン講習等の新たな用途の利用が伸びていることから、様々な業界への広報活動を検討する必要がある。</p> <p>3. 自主事業 新型コロナ感染防止対策として、定員を設ける等の小規模開催とせざるを得ない状況であった。また、共催者や関係者の事情等により中止としたイベントもあった。今後、感染防止対策に十分配慮したうえで、通常どおり開催できるようになることを期待する。また、公園の認知度向上と採算性が両立できる企画の検討が必要である。</p>
-----------------------------	--

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	現状分析・課題
	R2評価	目標	R3評価		
維持管理業務 施設・設備管理	<p>〈満足度〉100% 施設の管理状況について</p> <p>満足 90% やや満足 10% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉98% 施設の管理状況について</p> <p>満足 92% やや満足 6% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 トイレトーパーが無かった。(盗難) カラスの羽が散乱していた。</p>	<p>S</p> <p>巡回や点検等で常に美観を意識し、業務を行っているため、好評いただいているものと認識している。目に見えない部分も防錆剤や防錆剤などを塗布し、施設・設備の長寿命化を図っている。</p> <p>盗難に対しては「持ち帰り禁止」等を啓蒙する掲示を行い、改善に取り組んでいる。</p>	<p>盗難にも適切に対応し、改善されている。</p> <p>現状を維持しつつ、更に快適で過ごしやすい環境の提供に取り組む必要がある。</p>
運営業務 接客対応	<p>〈満足度〉100% Q.職員の接客について</p> <p>満足 91% やや満足 9% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉100% Q.職員の接客について</p> <p>満足 89% やや満足 11% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 特になし</p>	<p>S</p> <p>コロナ禍ということもあり、面と向かって接する機会は減ったが、アンケートでも好評をいただいているので今後も寄り添った対応を心がけていきたい。</p>	<p>接客対応に対する満足度は非常に高い。</p> <p>引き続き、丁寧で分かりやすい接客に努め、リピーターの確保に繋げてもらいたい。</p>
施設・設備	<p>〈満足度〉100% Q.設置施設について</p> <p>満足 89% やや満足 11% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉95% Q.設置施設について</p> <p>満足 82% やや満足 13% やや不満 0% 不満 5%</p> <p>〈改善要望〉 遊具の増設。(ブランコ等) トイレの荷物掛け、ウォシュレット。 キャンプ場、BBQ場。 サーキット場。 ドッグラン。 Wifi環境。</p>	<p>S</p> <p>満足度は高いものの、表に出てこない潜在的な「要望」は多いように見える(自由記入欄への記載が目立つ) 「不便」であることや「何もないこと」が魅力である一面もあり、どこまで要望に沿えるかは熟考の必要がある。但し、利便性を高めるようなものは可能な限り応えていきたい。</p>	<p>現状でも満足度は高いが、他の公園と比較すると施設が少ないことから、利用者からは様々な要望が挙がっている。</p> <p>要望を参考にしつつ、当公園の良さを生かせる施設の設置について検討を行う必要がある。</p>
利用条件	<p>〈満足度〉97% Q.閉園時間について</p> <p>満足 79% やや満足 18% やや不満 3% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉92% Q.閉園時間について</p> <p>満足 69% やや満足 23% やや不満 5% 不満 3%</p> <p>〈改善要望〉 流れ星・天体観測がしたい。 朝早くから開けて欲しい。 営業時間を長くして欲しい。</p>	<p>S</p> <p>開・閉園の時間に不満を感じている利用者がいる。</p>	<p>開園時間については多くの利用者が満足しているが、一部早朝や夜間の開園を望む声がある。</p> <p>定常的な開園時間の変更は人員配置の観点等からも困難であるが、流星群の観測など、臨時的な開園時間の延長は検討の余地があると考える。</p>

<p>自主事業</p>	<p>〈満足度〉100% Q.自主事業について</p> <p>満足 91% やや満足 9% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉 80%</p>	<p>〈満足度〉100% Q.自主事業について</p> <p>満足 92% やや満足 8% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>S</p>	<p>新型コロナウイルスの影響で計画していたイベントの一部が中止となった。今後は対策を講じながら実施方法を模索する必要がある。 過去の運用委員会での指摘を受け、自主事業を収益目的から集客目的にシフトし、公園の周知・広報活動を意識して行っている。 令和3年度からは屋外イベントに対する対処方針も緩和されつつあり、世の中のコロナに対する認識も変わりつつあるため積極的な実施に取り組んでいきたい。</p>	<p>自主事業は、新型コロナウイルスの影響によって規模縮小や一部中止となったが、参加者からは高い満足度を得ている。 引き続き感染防止対策に十分に配慮したうえで、自主事業を通じた公園の周知・広報活動を積極的に行ってもらいたい。</p>
<p>総合評価 (各評価項目の平均)</p>	<p>〈満足度〉99% (※1)</p>	<p>〈満足度〉 80% (※1)</p>	<p>〈満足度〉97%</p>	<p>評価 (②満足度)</p> <p>S</p>	<p>満足度は高い状態で推移している。特に公園の美観については「いつもきれいですね」とお声をいただくことが多い。今後も快適に利用できるよう努める。</p>	<p>公園に対する満足度は総じて高く、適切な管理運営が行われているものと考えている。 一方、アンケートでは様々な要望があることから、必要性を精査し、満足度の更なる向上に取り組む必要がある。</p>

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度

- S : 90%以上
- A : 80%以上、90%未満
- B : 70%以上、80%未満
- C : 70%未満

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合 (5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)

ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

<p>Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>コロナ禍においてもサービスの満足度は高い水準を維持できており、評価できる。満足度の維持・向上に向けて、引き続き、丁寧なサービスの提供に努める必要がある。また、多様化するニーズについて必要性や優先度を適切に判断し、対応を検討する必要がある。 なお、アンケートでは新規利用者の割合が増えており、コロナ禍において「密を避けられる場」を求める人への周知が上手くいった結果であると考えられる。</p> <p>(参考) アンケートにおける新規利用者数の割合 H30:26%、R1:20%、R2:17%、R3:35%</p>
-------------------------------	--

III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目	R2実績	事業計画	R3実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	114,700	172,000	132,100	115.2%	76.8%	
指定管理料	33,814,000	33,814,000	33,814,000	100.0%	100.0%	
他の会計からの繰入	0	0	0	#DIV/0!	—	
小計(A)	33,928,700	33,986,000	33,946,100	100.1%	99.9%	
自主事業収入	524,966	731,000	340,723	64.9%	46.6%	
事業雑収入	83	0	75	—	—	
合計(A)	34,453,749	34,717,000	34,286,898	99.5%	98.8%	

(現状分析・課題)

利用料金収入は前年度実績から若干増となったが、計画額(172,000円)は達成できなかった。また、自主事業収入は前年度よりも減となり、計画額は未達成となった。要因としては、県対処方針に基づき有料施設の貸出しを停止したこと、大型自主事業イベントが中止となったこと等が考えられる。ウィズコロナの時代に配慮したイベント企画を工夫しつつ、適宜計画の見直しを図る必要がある。

(2) 支出

支出項目	R2実績	事業計画	R3実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	18,584,940	18,425,000	17,809,596	95.8%	96.7%	
消耗品費	1,291,187	600,000	984,099	76.2%	164.0%	
印刷製本費	0	50,000	28,936	—	57.9%	
通信運搬費	285,745	270,000	248,409	86.9%	92.0%	
保険料	78,800	150,000	64,730	82.1%	43.2%	施設災害保険料
租税公課	2,026,903	2,100,000	2,129,516	105.1%	101.4%	収入印紙、自動車税等
広告料	87,423	180,000	10,934	12.5%	6.1%	
事務費その他	22,407	50,000	26,269	117.2%	52.5%	支払手数料
燃料費	354,636	360,000	382,458	107.8%	106.2%	
光熱水費	1,700,673	2,040,000	1,998,174	117.5%	97.9%	
修繕費	2,096,992	2,479,000	2,418,635	115.3%	97.6%	
委託料	4,108,337	4,000,000	4,026,812	98.0%	100.7%	警備、電気保安管理等
委託料(広報)	1,200,000	1,200,000	1,200,000	100.0%	100.0%	
使用料及び賃借料	1,069,226	900,000	1,045,788	97.8%	116.2%	
備品購入費	223,300	250,000	0	—	0.0%	
その他管理費	675,893	750,000	533,610	78.9%	71.1%	原材料費等
小計(B)	33,806,462	33,804,000	32,907,966	97.3%	97.3%	
自主事業支出	160,418	345,000	143,786	89.6%	41.7%	
合計(B)	33,966,880	34,149,000	33,051,752	97.3%	96.8%	

(現状分析・課題)

業務の効率化による人件費削減が奏功し、計画よりも支出を低く抑えることができた。また、上水道に漏水の疑いがあり、漏水調査の実施を予定していたため、広告費等の予算執行を保留していたが、調整が付かず余剰金が生じた。

2. 経営分析指標

評価指標	R2実績	事業計画	R3実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入合計(A)-支出合計(B))	486,869	568,000	1,235,146	253.7%	217.5%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	1.41%	1.64%	3.60%	254.9%	220.2%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入合計(A))	0.33%	0.50%	0.39%	115.7%	77.8%	
人件費比率 (人件費/支出合計(B))	54.7%	54.0%	53.9%	98.5%	99.9%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出合計(B))	15.6%	15.2%	15.8%	101.2%	103.9%	
利用者あたり管理コスト (支出合計(B)/利用者数)	619	495	486	78.5%	98.2%	R2利用者 54,870人 R3利用者 68,026人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	616	490	497	80.7%	101.4%	R2利用者 54,870人 R3利用者 68,026人
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>人件費の削減や広告費等の執行保留により、事業収支及び収益率が増となり、結果として計画値を達成した。また、利用者あたり管理コスト・自治体負担コストも計画値に概ね達した。一方で、有料施設の貸出し停止の影響により、利用料金比率は依然として低調となっている。有料施設の利用促進を図るための広報活動を強化する必要がある。</p>						

評価(③財務状況)	A
-----------	---

【評価基準 (③財務状況)】
 収益率 (事業収支/収入合計)
 A : 0%以上
 B : -5%以上、0%未満
 C : -5%未満

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	コロナ禍で利用料金収入が望めない中、人件費等の削減による収支改善の効果が大きい。一方、計画的な執行ができずに剰余金が生じたため、今後は計画的な予算執行に努め、サービス水準の維持に努める必要がある。また、有料施設の利用料金収入の増加に向けて、新たな利用用途の提案等に取り組む必要がある。
----------------------------------	--

【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。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
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かを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	2019(R元)	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	66,000	69,000	73,000	76,000	数値は事業計画から参照 ※2018年からマヤーアブ洞内立入禁止のため数値を修正
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	80%以上
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%	0%以上

2. 評価結果

評価項目	評価指標	R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	R3実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R4 目標値
					前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	73,000	68,026	124%	93%	長引く新型コロナの影響により利用者数が目標に達しなかった。個人利用者は回復傾向にあることから、今後は団体利用の増加を図るための周知活動やイベント実施の強化が必要と考えられる。	B	遠足等による平日の利用増加を図るため、近隣の幼稚園等への積極的な周知を継続して取り組む。 また、ドローン講習等の新たな用途の利用が伸びていることから、様々な業界への広報活動を検討する必要がある。	76,000
	②満足度	満足度	99%	80%	97%	98%	121%	公園に対する満足度は総じて高く、適切な管理運営が行われているものとする。 一方、アンケートでは様々な要望があることから、必要性を精査し、満足度の更なる向上に取り組む必要がある。	S	コロナ禍においてもサービスの満足度は高いことから、引き続き維持・向上に取り組む。 多様化するニーズに対し、必要性や優先度を適切に判断し、対応する必要がある。
財務指標	③財務状況	収益率	0.00%	3.60%	-	-	業務の効率化による人件費削減が奏功し、計画よりも支出を低く抑えることができた。一方、上水道に漏水の疑いがあり、漏水調査の実施を予定していたため、広告費等の予算執行を保留していたが、調整が付かず余剰金が生じた。	A	コロナ禍で利用料金収入が望めない中、人件費等の削減による収支改善の効果が大きい。一方、計画的な執行ができず余剰金が生じたため、サービス水準を維持しつつ、計画的・効果的な予算執行に努める必要がある。また、有料施設の利用料金収入の増加に向けて、新たな利用用途の提案等に取り組む必要がある。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	広報活動件数 (Facebook投稿件数)	52	76	67%	146%	昨年度に引き続き、目標件数は達成した。アンケートでは、初めて利用した人の割合が増え、広報活動の効果が現れているものと思われる。	S	定期イベントに連動させた投稿を行い、利用者とのコミュニティ形成を目指すなど、引き続き工夫を凝らしながら取組を推進する。 今後も広報活動に注力し、公園の認知度向上の努める。	52以上
総合評価								A		

【評価基準】

①利用状況

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

②満足度

総合評価における満足度（各評価項目の平均値）

S：90%以上

A：80%以上、90%未満

B：70%以上、80%未満

C：70%未満

③財務状況

収益率（事業収支／収入合計）

A：0%以上

B：-5%以上、0%未満

C：-5%未満

④重点取組事項

目標に対する評価

S：目標を大きく上回る

A：目標を概ね達成

B：目標を下回る

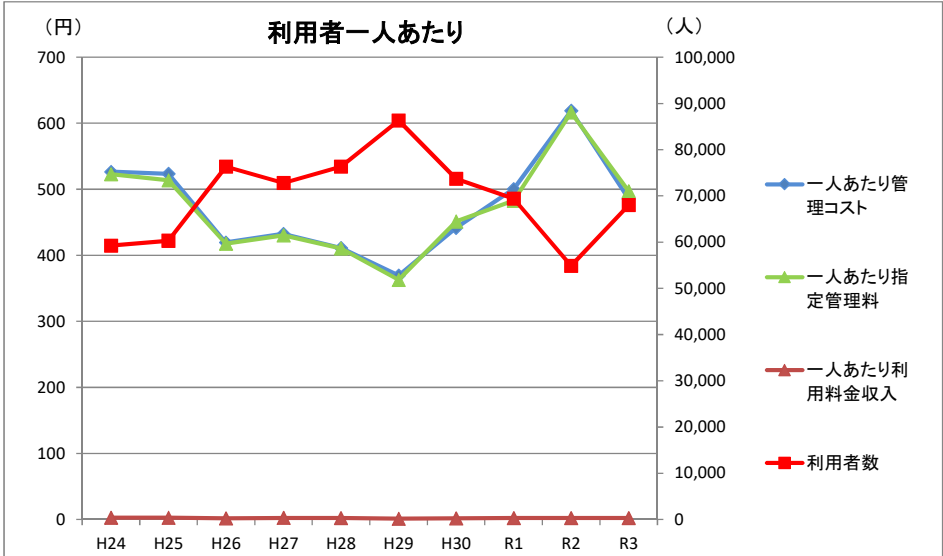
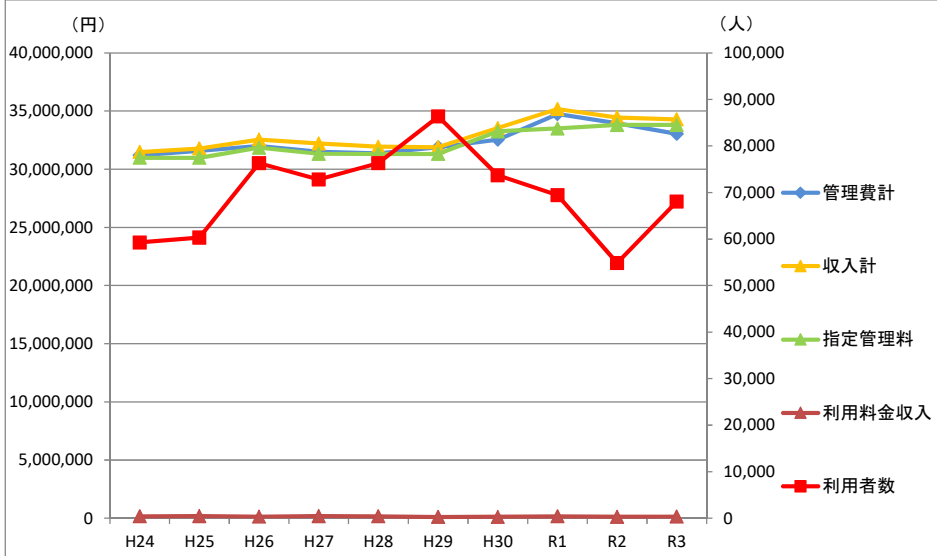
【総合評価基準】

	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目において C評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

<各評価項目点数>

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

指標		単位	直営			指定管理													H30	R1	R2	R3
			H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29					
成果指標	利用者数	目標																	前年度比5%増	前年度比5%増	前年度比5%増	前年度比5%増
		実績	人									59,254	60,322	76,323	72,784	76,305	86,308	73,711	69,406	54,870	68,026	
		目標比										100%	102%	127%	95%	105%	113%	85%	94%	79%	124%	
		H24比	%									100%	102%	129%	123%	129%	146%	124%	117%	93%	115%	
財務指標	指定管理料	円									30,975,000	30,975,000	31,860,000	31,320,000	31,320,000	31,320,000	33,264,000	33,507,000	33,814,000	33,814,000		
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%									99.3%	98.1%	99.5%	99.5%	99.8%	98.2%	102.2%	96.4%	99.5%	102.3%		
	利用料金収入	円									158,300	169,050	146,400	172,250	149,150	93,550	120,200	150,100	114,700	132,100		
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%									0.50%	0.53%	0.45%	0.53%	0.47%	0.29%	0.36%	0.43%	0.33%	0.39%		
	自主事業収入	円									351,453	339,758	0	0	421,716	474,203	164,128	547,825	524,966	340,723		
	雑入等	円									0	299,165	552,267	719,261	30,850	31	93	970,062	83	75		
	収入計	円									31,484,753	31,782,973	32,558,667	32,211,511	31,921,716	31,887,784	33,548,421	35,174,987	34,453,749	34,286,898		
	管理費計	円									31,190,271	31,581,811	32,006,400	31,492,250	31,379,805	31,880,987	32,539,175	34,745,236	33,966,880	33,051,752		
	収支	円									294,482	201,162	552,267	719,261	541,911	6,797	1,009,246	429,751	486,869	1,235,146		
	収益率(収支/収入計)	%									0.94%	0.63%	1.70%	2.23%	1.70%	0.02%	3.01%	1.22%	1.41%	3.60%		
/単位	一人あたり管理コスト	円									526	524	419	433	411	369	441	501	619	486		
	一人あたり指定管理料	円									523	513	417	430	410	363	451	483	616	497		
	一人あたり利用料金収入	円									3	3	2	2	2	1	2	2	2	2		



特記事項

H30年度	当初の利用者数の目標値を80,000人としていたが、ガマ利用が停止となったため、H29年度ガマ利用者数17,000人を差し引いた63,000人をH30年度目標とした。
H29年度	前年度比113%増を達成した。
H28年度	前年度比113%増を達成した。
H27年度	前年度比105%増を達成した。

目標設定の考え方

H31年度	前年度比5%増を目標
R2年度	前年度比5%増を目標
R3年度	前年度比5%増を目標
R4年度	前年度比5%増を目標

令和3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：令和3年7月28日（水）14：00～16：00
- 2) 場所：沖縄県教職員共済会館八汐荘 小会議室

2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、神谷繁 委員、樋口純一郎 委員、並河善知 委員

事務局：環境再生課 課長 久高直治
班長 中村智恵子
主査 富山裕一郎
主任 島袋恵一

オブザーバー（指定管理者）：沖縄県森林組合連合会 金城敏、渡嘉敷通世、宮崎悠

3. 対象

令和2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) コロナ禍における取組として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）

【コロナ禍における取組について】

- (1) 個人や家族単位をターゲットとしたイベントや企画の取組強化について検討する必要がある。
- (2) 一般県民感情として、屋外施設である広い公園の駐車場まで閉鎖することには疑問を感じるものであり、配慮願いたい。
- (3) 公園において、県民にとってモデルとなるようなコロナ対策の取組があるとよい。

【利用実績について】

- (1) オンラインイベントによる参加者を公園利用者として評価するような発想も今後検討されたい。

【マヤーアブについて】

- (1) 過去マヤーアブを利用していた学校等に向けて、マヤーアブのオンラインによる体験の提供を行うとよい。

- (2) マヤーアブのオンラインによる体験については、可能な限り「壕に入る」という体感を意識してもらいたい。

【自主事業について】

- (1) 体験を共有するための物品を参加者に送りつつ、オンライン動画配信によりイベントを実施するなどの取組事例がある。参考にするとよい。
- (2) 自主事業の年間計画を Facebook やチラシなどでまとめて周知することを検討されたい。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	令和2年度
------	-------------	------	-------

【 目 次 】

I.	履行確認	1
1.	維持管理業務	1
	(1) 清掃	1
	(2) 保守・点検	1
	(3) 保安・警備	1
	(4) 小規模修繕	2
	(5) 備品購入	2
	(6) 防犯・防災対策	2
	(7) 料金徴収業務	3
	(8) 植栽管理(基本協定10条(3)②)	3
2.	運營業務	4
	(1) 利用実績	4
	1) 利用者数等	4
	2) 施設稼働率	5
	(2) 運営企画	6
	(3) 受付・接客	6
	(4) 広報	6
	(5) 情報管理	6
3.	自主事業	7,8
II.	サービスの質の評価	9
1.	維持管理業務	9
2.	運營業務	9
3.	自主事業	10
4.	総合評価	10
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	11
1.	事業収支	
	(1) 収入	11
	(2) 支出	11
2.	経営分析指標	12
IV.	総合評価	13
1.	目標	13
2.	評価結果	13

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	令和2年度
指定管理者	沖縄県森林組合連合会 指定期間:平成30年4月～(平成35)令和5年3月	所管課	環境部 環境再生課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 園内施設の清掃に係る作業員を配置(兼務含む)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]	○	×	管理作業員及び事務補助員が兼務で清掃作業に従事。 管理作業員が定期的に清掃を行うほか、事務補助員も適宜清掃を行っている。	事業報告書及び現場視察にて実施確認。	R2年度7月より事務補助員を新規採用し、業務の効率化を図っている。 管理作業員と事務補助員がそれぞれ清掃作業を兼務することで、必要な清掃員分の役割を補っている。	適正に実施されており、実施回数も妥当である。また、美化・清掃点検簿についても整備された。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。
〈定期清掃〉 同上	○	○	トイレ等の定期清掃は週2回実施。 その他園内は適宜実施している。	事業報告書及び現場視察にて実施確認。		適正に実施されており、実施回数も妥当である。また、美化・清掃点検簿についても整備された。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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。 [事業計画書]	○	○	遊具施設は、1日2回巡回点検を実施 トイレ施設は、毎日巡回点検実施 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 電気施設の点検は2ヶ月に1回実施	事業報告書及びその他関係書類にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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]	×	○	R2年度より警備人件費が高騰したため、機械警備主体に転換。赤外線センサー・カメラによる24時間体制の遠隔警備及び閉園後1日1回の巡回を実施。(年末年始及び慰霊の日についても同様)	センサー及びカメラの運転状況を確認。閉園後警備については、警備日誌にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(公園) 1件100万円未満の 修繕を実施(基本 協定に基づく)	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・上水道漏水修繕 ・サッカーゴールポスト修繕補強溶接 ・ステンレス扉修繕 ・屋外スピーカー更新(4台) ・事務所窓の網戸取付け ・管理棟流し台更新 ・管理棟UHFアンテナ更新 ・浄化槽チェックバルブ更新 ・浄化槽調整ポンプ更新 ・鉄パイプ製簡易倉庫修繕 ・西側トイレタイル修繕 ・ピザ窯修繕 ・園内給水装置修繕6件 ・その他修繕(作業車整備、農作業車整備、農業機器)18件 金額: 2,096,992円	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。 H29年度末に作成した維持管理計画を確認し、計画的に修繕を行う。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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	○	×	<ul style="list-style-type: none"> ・刈払機4台 ・ルームクーラー1台 ・その他農林機器1台 ・エアコンプレッサー1台 金額 223,300円	事業報告書及び現場視察時に納品を確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、公園利用箇所別に対応した避難誘導マニュアルを作成する。 [事業計画書]	○	×	12/2に津波避難訓練を実施した。	事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	避難誘導マニュアルは令和元年度に作成済み。今後も防災訓練を実施し、非常時に備える必要がある。

(7)料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>経理チェック体制</p> <p>●管理指導員等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>●経理担当者</p> <p>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。</p> <p>[事業計画書]</p>	○	×	事業計画書のとおり実施した。	毎月のモニタリング月報及び事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>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。</p> <p>[事業計画書]</p>	○	○	<p>植生の保育管理について、枯損木撤去や枝打ち、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。</p> <p>【エリア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○全国植樹祭記念の森 ○多目的広場 ○東側北 ○東側南 ○西側北 ○西側南 <p>【作業項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・芝・草刈り（乗用式/肩掛式） ・生垣花木剪定 ・薬剤散布 ・枝打ち ・施肥 ・枯損木撤去 	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

<p>1. 維持管理業務 取組改善案</p>	<p>新たに事務補助員も拡充され、維持管理業務については概ね良好であるが、経年による施設の老朽化で修繕費の負担が大きい。今後とも、指定管理者による補修の優先付けを行い、適正な公園管理に努める。</p>
----------------------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		R元実績	事業計画 (目標値)	R2実績	整合性の検証		現状分析 ・課題	
					前年比	計画比		
利用者数	個人利用者数	51,706	57,800	47,650	92%	82%	新型コロナの感染拡大に伴う臨時休園の影響により、昨年度から個人利用が減少した。 一方、通常開園した時期においては概ね増加しており、引き続きSNS等を利用して公園の周知を図り、利用者を増やしていきたい。	
	団体利用者数	多目的広場	4,911	4,500	2,865	58%	64%	新型コロナの感染拡大に伴う臨時休園や各種大会等のキャンセルの他、天候不良の影響により大幅減となった。 感染防止対策に十分に配慮し、引き続きSNS等を利用して団体利用の促進を図りたい。
		マヤーアブ	0	0	0			2018年度から洞内立入禁止
		その他	12,789	6,700	4,355	34%	65%	新型コロナの感染拡大に伴い、遠足等の行事及び大型イベントが中止となった影響から大幅減となった。 感染防止対策に十分に配慮の上、関係団体への呼びかけ・PR等の招致活動を強化し各種行事・イベントの復調を図りたい。
計		69,406	69,000	54,870	79%	80%	団体利用において新型コロナの影響が特に大きく、年間を通して利用が低調となっている。 感染防止対策も含めた取組強化が必要と考えられる。	
					評価(①利用状況)	C		

【評価基準(①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

2) 施設稼働率

【①平日】

施設名	R元実績	事業計画 (目標値)	R2実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	7% (13/189)	—	0% (0/167)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)	—
-----------	---

【②土日祝日】

施設名	R元実績	事業計画 (目標値)	R2実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	50% (60/119)	—	58% (55/95)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)	—
-----------	---

【①+②合計】

施設名	R元実績	事業計画 (目標値)	R2実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	24% (73/308)	—	21% (55/262)	—	—	多目的広場は、土日のサッカーでの利用が最も多く、平日の稼働率は低い。天候や催事に左右されるため揺れ幅が大きい。サッカー以外の利活用にも訴求していきたい。
マヤーアブ	—	—	—	—	—	

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)	—
-----------	---

※稼働率=各施設の利用実績/開園日

【評価基準(①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開園日数〉	262	262	規定通りに実施	新型コロナの感染拡大に伴う臨時休園は、4月、5月、8月、9月に実施し、合計51日(平日31日、休日20日)となった。
〈開園時間〉	(夏期)4～8月 9:00～18:30 (冬季)9～3月 9:00～17:30	(夏期)4～8月 9:00～18:30 (冬季)9～3月 9:00～17:30	規定通りに実施	

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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の提供を心掛けた。	指定管理者からのヒアリング、アンケート資料などから実施確認。	事業計画書及び事業報告書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	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、ノウハウを持つ業者に外部委託し、SNSやメディアを利用して広く情報発信を行う。 近隣の福祉施設等にパンフレットを配布、利用提案をし認知拡大を目指す。 [事業計画書]	○	○	既存利用のSNSや広報ツール、メディア等を通じて広報活動を行った。なお、コロナ禍におけるイベント実施に際して参加者数を制限するなどの対応も必要であったことから、感染対策を踏まえて状況に応じた広報を行うなど一定の配慮を行った。	ホームページ、SNSページなど関係資料により実施確認。SNSについても更新頻度は高く、内容についても趣向を凝らしていた。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	イベントの開催について、インターネット媒体による広報を重点的に行った。今後も感染リスクに配慮し状況に応じてメリハリをつけた広報に取り組む。

(5) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報の保護に関する関係規定を遵守し、運営管理上必要な個人情報については、最低限の提出に留め、厳格かつ厳重に取り扱う。 [事業計画書]	○	×	報告書への記載なし。	適正に実施されている。	事業計画書のとおり実施されている。	適正に実施されている。今後とも引き続き個人情報保護に努める必要がある。

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1. 木を知り、森を知る「木の実験教室」	○	×	×未実施		—	新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止。
2. 草木染め、押し葉、葉脈標本作り講座	○	×	×未実施		—	新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止。
3. 木工、木の実、木の枝クラフト教室	○	×	○2回 実施		—	<p>■8と同時開催 親子で参加するイベントとして好評である。12/19はクリスマスリース作り、3/27はマイ箸作り・ネイチャークラフトを実施。</p> <p>開催日:12/19 参加者:20人 開催日:3/27 参加者:12人</p>
4. 親子ふれあいウォークラリー	○	×	×未実施		—	新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止。
5. ビーチコーミングイベント	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■10と同時開催 コロナ禍での開催のため完全予約制にて実施し、参加人数を制限した。</p> <p>開催日:3/13 参加者:25人</p>
6. 農産物即売会およびハーブ・苗植木市	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■8, 12, 14と同時開催(イベント内にて実施) ハーブ苗、ハーブ種を販売。イベント内販売のため参加人数は未集計。</p> <p>開催日:11/14 参加者:未集計</p>
7. 木灰そば作り体験教室	○	×	×未実施		—	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止。(講師も高齢であり飲食を扱うイベントのため)</p> <p>※代替として8のTLUDストーブ制作体験を開催。</p>
8. TLUDストーブ制作体験	○	×	○2回 実施		計画通り実施	<p>■(11/14)6, 12, 14と同時開催 ■(12/19)3と同時開催 ※7の代替 スチール缶を利用したTLUD(Top lit up draft)ストーブを制作する企画である。</p> <p>感染症対策を講じながら複数イベントと同時開催するには担当の負担が大きい。状況を見ながら単独開催も検討する。</p> <p>開催日:11/14 参加者:21人 開催日:12/19 参加者:20人</p>
9. 平和のために飛ばすカタパルト飛行機	○	×	○実施		計画通り実施	<p>初開催のイベントで、公園オリジナルの印刷用データを制作提供した。専用サイトとFacebookページでの動画公開で好評だったことから定番イベント化も視野に入れたい。</p> <p>開催日:2/28 参加者:28人</p>

10. 親子自然観察会	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■5と同時開催 コロナ対策を講じ、少人数開催とした。ガイドツアーなので少人数開催とは親和性が高い。人気も高く直前の募集にも関わらず一日で予約枠が埋まる好評ぶりであった。今後は開催数を増やすことも検討したい。</p> <p>開催日:3/13 参加者:25人</p>
11. お手入れ木の見学プログラム	○	×	×未実施		—	新型コロナウイルス感染拡大防止の為に中止。
12. 平和と多様性のためのジャズコンサート	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■6, 8, 14と同時開催 県の「新型コロナイベント開催のガイドライン」に沿って、参加者の健康チェック、マスク着用、消毒等を行い実施。</p> <p>開催日:11/14 参加者:432人</p>
13. 星空観察会	○	×	○実施		計画通り実施	<p>新型コロナ感染防止のため事前申込制を採用し、規模を大幅縮小して開催した。</p> <p>開催日:11/7 参加者:185人</p>
14. Music&Torch for Peace	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■6, 8, 12と同時開催 火を使用するため、安全面への配慮が重要となる。</p> <p>開催日:11/14 参加者:432人</p>
15. 平和をテーマとした近隣3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	<p>「海軍壕公園」、「平和祈念公園」及び当公園を巡るスタンプラリーで2020年3月から実施。新型コロナウイルスの影響で参加者が少ない。</p> <p>開催日:通年 参加人数:54人</p>
16. 森をテーマとした森林3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	<p>「国頭村森林公園」、「県民の森」及び当公園を巡るスタンプラリーで2019年6月から実施。新型コロナウイルスの影響で参加者数が伸び悩む。</p> <p>開催日:通年 参加人数:27人</p>

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

<p>2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<p>2. 運営業務 新型コロナの影響から年間をとおして団体利用が低調となっていることから、感染防止対策も含めた取組強化が必要である。基本的な感染防止対策の実施のほか、SNSやその他広報ツールを通じたPRや周知活動により、各種行事・イベントの復調を図り、団体利用の呼び戻しに向け取組を推進する。</p> <p>3. 自主事業 今後はイベントの企画内容のみならず、感染リスクの有無も参加者の判断材料となる。感染防止対策に十分に配慮のうえ、公園という屋外施設の利点を活かし、キャンプやフィールドワークなど参加者が安心して参加できるイベントの企画検討を行う。また、採算を意識し、集客と自主事業の継続を両立できるような運営を行う。</p>
--------------------------------------	---

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

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	現状分析・課題	
	R元評価	目標	R2評価			
維持管理業務 施設・設備管理	<満足度>96% 施設の管理状況について 満足 65% やや満足 31% やや不満 2% 不満 2%	<満足度> 80%	<満足度>100% 施設の管理状況について 満足 90% やや満足 10% やや不満 0% 不満 0% <改善要望> 特になし	S	巡回や点検等で常に美観を意識し、業務を行っているため、好評いただいているものと認識している。 目に見えない部分も防腐剤や防錆剤などを塗布し、施設・設備の長寿命化を図っている。	現状を維持しつつ、更に快適で過ごしやすい環境を提供していきたい。
運営業務 接客対応	<満足度>100% Q.職員の接客について 満足 82% やや満足 18% やや不満 0% 不満 0%	<満足度> 80%	<満足度>100% Q.職員の接客について 満足 91% やや満足 9% やや不満 0% 不満 0% <改善要望> 特になし	S	コロナ禍ということもあり、面と向かって接する機会は減ったが、アンケートでも好評をいただいているので今後も寄り添った対応を心がけていきたい。	新型コロナの影響により団体利用が大幅減少となった中、個人利用者や自主事業のイベントを通じた来園者らからの公園接客に対する満足度は高い。 引き続き感染防止に十分に配慮の上、団体利用の回復に努めつつ、イベントに頼らない接客を目指したい。
施設・設備	<満足度>92% Q.設置施設について 満足 62% やや満足 30% やや不満 4% 不満 4%	<満足度> 80%	<満足度>100% Q.設置施設について 満足 89% やや満足 11% やや不満 0% 不満 0% <改善要望> 遊具の増設。 木陰がもう少しあるとよい。 キャンプができるとうい。 トイレ、水道の増設。 売店の設置。	S	コロナ禍において屋外施設の利用が再注目されており、以前にも増してキャンプ需要が高まっていると感じる。「不便さ」を楽しめる施設ではあるものの、「もう少し」の快適さが望まれている。	新規の遊具設置や東屋等による日陰の創出等、現状に満足しているものの、より快適に期待する声がある。しかしながら、何も無いのが良いという意見や、自然を楽しめる環境を評価する声も根強く、双方の意見を満足するようなアイデアを模索する必要がある。 この他、ニーズの高いキャンプ利用をはじめ屋外施設を活かしたイベント等についても検討を進めたい。
利用条件	<満足度>96% Q.閉園時間について 満足 63% やや満足 33% やや不満 2% 不満 2%	<満足度> 80%	<満足度>97% Q.閉園時間について 満足 79% やや満足 18% やや不満 3% 不満 0% <改善要望> 開園時間をもっと伸ばして欲しい。(19時頃まで)	S	開・閉園の時間に不満を感じている利用者が多い。	「開園時間の延長」については、主に駐車場の施錠についての意見だと思われるが(徒歩で出入りは可能)、『閉園時間』を設けていることを鑑みても、警備上の理由により実現は困難かと思われる。

自主事業	<満足度>100% Q.自主事業について 満足 100% やや満足 0% やや不満 0% 不満 0%	<満足度> 80%	<満足度>100% Q.自主事業について 満足 91% やや満足 9% やや不満 0% 不満 0%	S	新型コロナウイルスの影響で計画していたイベントの一部が中止となってしまった。今後は対策を講じながら実施方法を模索する必要がある。 また、過去の運用委員会での指摘を受け、自主事業は収益目的から集客目的としたイベントにシフトし、公園の周知・広報活動を意識して行っている。	令和2年度は新型コロナウイルスの影響により大規模イベントが中止になり、利用者数にも大きな影響が生じたが、県ガイドラインに沿った感染防止対策を講じ可能な範囲でイベントを実施しており、概ね好評を得ている。 引き続き感染防止対策に十分に配慮の上、自主事業をおとした公園の周知・広報活動を行い、公園利用者数を増やしていきたい。
			<改善要望> 犬に関連したイベントの開催			
総合評価 (各評価項目の平均)	<満足度>97% (※1)	<満足度> 80% (※1)	<満足度>99%	評価 (②満足度) S	満足度は高い状態で推移している。特に公園の美観については「いつもきれいですね」とお声をいただくことが多い。今後も快適に利用できるよう努める。	総合的に公園に対する満足度は高いが、アンケートの大部分はリピーターから構成されていることから、初めての来園者などの声も積極的に拾う工夫も必要である。

※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。
 ※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)
 ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
 各評価項目においてはそれぞれの満足度

- S : 90%以上
- A : 80%以上、90%未満
- B : 70%以上、80%未満
- C : 70%未満

Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案	コロナ禍においてもサービスの満足度は高い水準を維持できている。引き続き感染防止対策に配慮しながら、利用者のニーズに注視し取り組む。 併せて、認知度向上につながるような取組も継続していく予定である。
-----------------------	---

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目	R元実績	事業計画	R2実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	150,100	164,000	114,700	76.4%	69.9%	
指定管理料	33,507,000	33,814,000	33,814,000	100.9%	100.0%	
他の会計からの繰入	970,000	0	0	0.0%	—	
小計(A)	34,627,100	33,978,000	33,928,700	98.0%	99.9%	
自主事業収入	547,825	873,000	524,966	95.8%	60.1%	
事業雑収入	62	0	83	—	—	
合計(A)	35,174,987	34,851,000	34,453,749	97.9%	98.9%	
(現状分析・課題)						
<p>利用料金収入は、新型コロナの影響から昨年度実績を下回り、計画額(164,000円)を達成できなかった。 また、自主事業収入については、概ね昨年度並みの実績額となったものの、当初の事業計画は未達成となった。要因としては、新型コロナの影響により計画していた大型自主事業イベントが中止となったことや、遊具等の有料貸出に伴う計画と実績の乖離によるものである。アフターコロナ、ウィズコロナの時代に配慮したイベント企画を工夫しつつ、適宜計画の見直しを図る必要がある。</p>						

(2) 支出

支出項目	R元実績	事業計画	R2実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	17,463,050	18,508,000	18,584,940	106.4%	100.4%	
消耗品費	671,321	600,000	1,291,187	192.3%	215.2%	
印刷製本費	25,020	50,000	0	—	0.0%	
通信運搬費	299,209	260,000	285,745	95.5%	109.9%	
保険料	73,708	150,000	78,800	106.9%	52.5%	施設災害保険料
租税公課	1,572,616	1,500,000	2,026,903	128.9%	135.1%	収入印紙、自動車税等
広告料	70,945	180,000	87,423	—	48.6%	
事務費その他	10,626	16,000	22,407	210.9%	140.0%	支払手数料
燃料費	481,460	473,000	354,636	73.7%	75.0%	
光熱水費	2,230,494	2,400,000	1,700,673	76.2%	70.9%	
修繕費	2,432,521	2,479,000	2,096,992	86.2%	84.6%	
委託料	6,121,316	4,100,000	4,108,337	67.1%	100.2%	警備、電気保安管理等
委託料(広報)	1,200,000	1,200,000	1,200,000	—	100.0%	
使用料及び賃借料	819,318	853,000	1,069,226	130.5%	125.3%	
備品購入費	0	250,000	223,300	—	89.3%	
その他管理費	1,005,173	770,000	675,893	67.2%	87.8%	原材料費を統合
小計(B)	34,476,777	33,789,000	33,806,462	98.1%	100.1%	
自主事業支出	268,459	343,000	160,418	59.8%	46.8%	
合計(B)	34,745,236	34,132,000	33,966,880	97.8%	99.5%	
(現状分析・課題)						
<p>常駐警備を機械警備に転換し、警備費の削減を行った。また上水道の漏水修繕やコロナによる臨時休園などにより、光熱水費についても削減が図られた。修繕費は年度後半にコロナ禍の影響で部品の一部が納品できず、修繕を持ち越したため計画未満の実績となった。</p>						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	R元実績	事業計画	R2実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入合計(A)-支出合計(B))	429,751	719,000	486,869	113.3%	67.7%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	1.22%	2.06%	1.41%	115.7%	68.5%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入合計(A))	0.43%	0.47%	0.33%	78.0%	70.7%	
人件費比率 (人件費/支出合計(B))	50.3%	54.2%	54.7%	108.9%	100.9%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出合計(B))	17.6%	15.5%	15.6%	88.7%	100.6%	
利用者あたり管理コスト (支出合計(B)/利用者数)	501	495	619	123.7%	125.1%	R元利用者 69,406人 R2利用者 54,870人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	483	490	616	127.7%	125.8%	R元利用者 69,406人 R2利用者 54,870人
(現状分析・課題)						
<p>事業収支及び収益率については、昨年度比で若干の増となったが、いずれも計画値は未達成となっている。また、管理費コスト及び自治体負担コストについても、同様(昨年度比:増、計画値:未達成)であった。これらについては、いずれも新型コロナウイルスの感染拡大に伴う行事やイベント等の中止による利用者及びイベント収入等の減少の影響によるものである。</p>						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	A
-----------	---

【評価基準(③財務状況)】
 収益率(事業収支/収入合計)
 A: 0%以上
 B: -5%以上、0%未満

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	コロナ禍で利用料収入が望めない中、委託料や光熱水費等の経費削減による収支改善の効果は大きい。 サービス水準を維持しつつ、引き続き効率的・効果的な予算執行に努めたい。 また、利用者の早期回復に向けて、感染防止対策の強化を含め様々な方法を検討していきたい。
----------------------------------	--

※「Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

【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。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。 また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
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かを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	66,000	69,000	73,000	76,000	目標数値は事業計画より参照 ※2018～マヤアブ洞内立入禁止のため数値を修正
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	80%以上
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%	0%以上

2. 評価結果

評価項目	評価指標	R元実績	事業計画 (目標値)	R2実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R3年 目標値		
				前年比	計画比						
成果指標	①利用状況	利用者数	69,406	69,000	54,870	79%	80%	新型コロナウイルス感染拡大の影響が強く出た結果大幅な利用者減になっており、目標値を達成できなかった。 特に、団体利用において影響が大きく、年間を通して利用が低調となっている。	C	新型コロナウイルスによる影響は今後も長期化することが予想されることから、アフターコロナ、ウィズコロナの時代を見据えた取組強化が必要となる。 基本的な感染防止対策の実施のほか、ソーシャルディスタンスを保ちながら実施可能なキャンペーンやフィールドワーク等のイベントの企画検討、また、これらにかかるSNS等を利用した周知広報について取組の強化を図りたい。	73,000
	②満足度	満足度	97%	80%	99%	102%	124%	総合的に公園に対する満足度は高いが、アンケートの大部分はリピーターから構成されていることから、初めての来園者などの声も積極的に拾う工夫も必要である。	S	サービスの満足度は高い水準を維持できている。今後も慢心せずに取り組んでいきたい。 今後は定期イベントやSNS等を活用し、利用者とのコミュニティを形成するなど認知度向上とニーズ把握のための新たなアプローチも模索していきたい。	80%
財務指標	③財務状況	収益率	1.22%	0.00%	1.41%	-	-	昨今の人件費高騰を受け、警備体制を一部機械警備に変更したことにより委託費が大幅に改善された。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う臨時休園の影響のほか、上水道の漏水修繕等により光熱水費も削減された。	A	コロナ禍で利用料収入が望めない中、委託料や光熱水費等の経費削減による収支改善の効果は大きい。サービス水準を維持しつつ、引き続き効率的・効果的な予算執行に努めたい。 また、利用者の早期回復に向けて、感染防止対策の強化を含め様々な方法を検討していきたい。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	広報活動件数 (facebook投稿件数)	123	52	113	92%	217%	昨年度に引き続き、目標件数は達成した。フォロワー数も増加しており、公園の認知度向上に貢献している。一方で、記事投稿のネタ切れや内容のマンネリ化が課題。	S	定期イベントに連動させた投稿を行い、利用者とのコミュニティ形成を目指すなど、引き続き工夫を凝らしながら取組を推進する。 今後も広報活動に注力し、公園の認知度向上の努める。	52以上

総合評価

A

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「H30目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】

①利用状況

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

②満足度

総合評価における満足度（各評価項目の平均値）

S：90%以上

A：80%以上、90%未満

B：70%以上、80%未満

C：70%未満

③財務状況

収益率（事業収支／収入合計）

A：0%以上

B：-5%以上、0%未満

C：-5%未満

④重点取組事項

目標に対する評価

S：目標を大きく上回る

A：目標を概ね達成

B：目標を下回る

【総合評価基準】

	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目において C評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

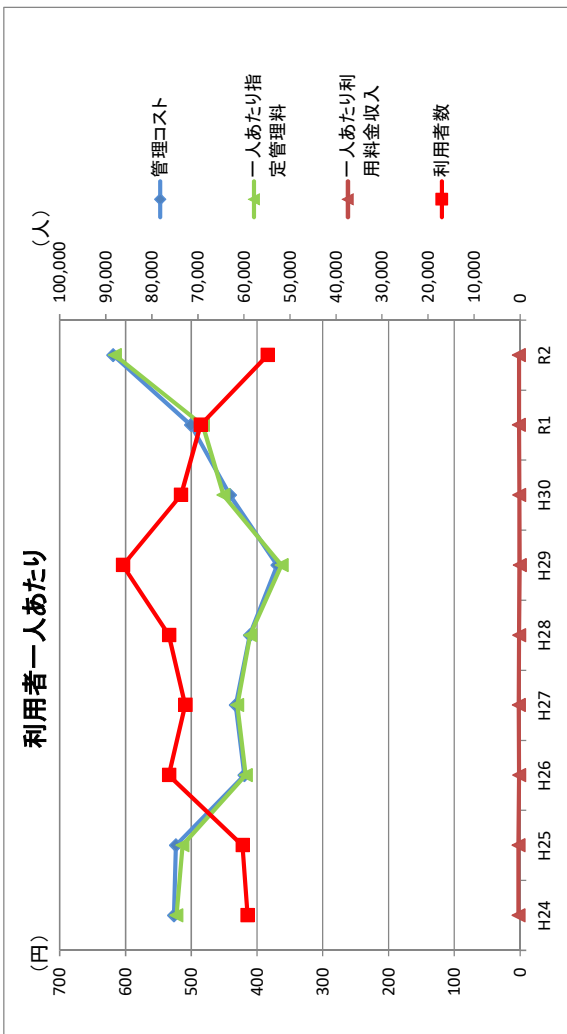
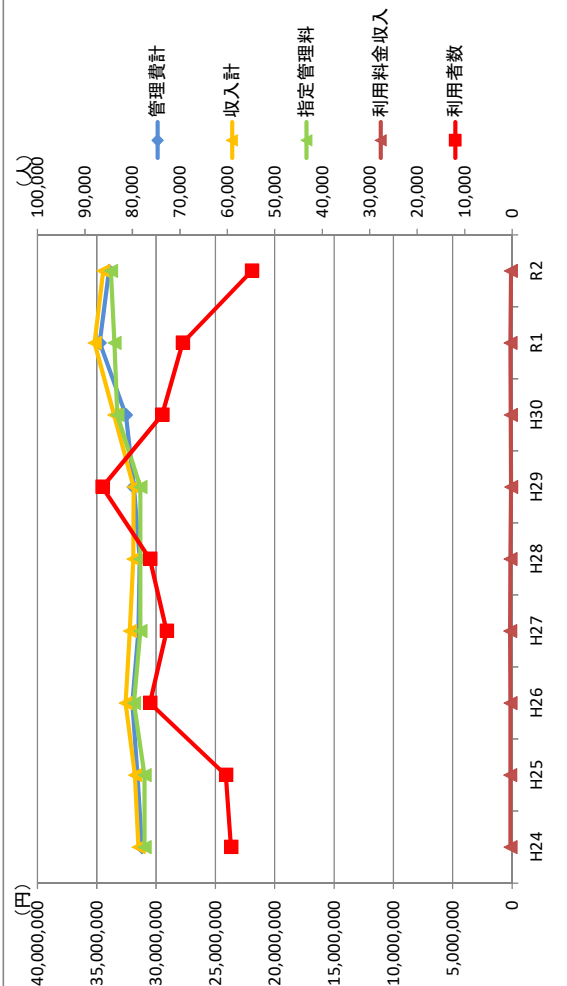
<各評価項目点数>

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

施設名称：沖縄県平和創造の森公園

指標	直営										指定管理									
	単位	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
成果指標	利用者数	人									59,254	76,323	72,784	76,305	86,308		73,711	69,406	54,870	
	目標										100%	127%	95%	105%	113%		85%	94%	79%	
	実績										100%	102%	129%	123%	146%		124%	117%	93%	
財務指標	指定管理料	円									30,975,000	31,860,000	31,320,000	31,320,000	31,320,000		33,264,000	33,507,000	33,814,000	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%									99.3%	98.1%	99.5%	99.8%	98.2%		102.2%	96.4%	99.5%	
	利用料金収入	円									158,300	169,050	172,250	149,150	93,550		120,200	150,100	114,700	
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%									0.3%	0.4%	0.5%	0.5%	0.3%		0.4%	0.4%	0	
	自主事業収入	円									351,453	339,758	0	421,716	474,203		164,128	547,825	524,966	
	雑入等	円									0	299,165	719,261	30,850	31		93	970,062	83	
	収入計	円									31,484,753	32,558,667	32,211,511	31,921,716	31,887,784		33,548,421	35,174,987	34,453,749	
	管理費計	円									31,190,271	31,581,811	32,006,400	31,492,250	31,880,987		32,539,175	34,745,236	33,986,880	
	収支	円									294,482	201,162	552,267	719,261	6,797		1,009,246	429,751	486,869	
	収益率(収支/収入計)	%									0.9%	0.6%	1.7%	2.2%	0.0%		3.0%	1.2%	1.4%	
一人あたり管理コスト	円									526	524	433	411	369		441	501	619		
一人あたり指定管理料	円									523	513	430	410	363		451	483	616		
一人あたり利用料金収入	円									3	3	2	2	1		2	2	2		

※施設毎に、経営状況を分析する上で必要となる指標の加除可



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載
 H30年度 当初の利用者数の目標値を80,000人としていたが、ガマ利用が停止となったため、H29年度がマ利用者数17,000人を差し引いた73,000人をH30年度目標とした。
 H29年度 前年度比11.3%増を達成した。
 H28年度 前年度比11.3%増を達成した。
 H27年度 前年度比10.5%増を達成した。

目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方などを記載

年度	目標設定の考え方
H31年度	前年度比5%増を目標
R2年度	前年度比5%増
R3年度	前年度比5%増
R4年度	前年度比5%増

令和2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：令和2年7月22日（水）13：30～15：30
- 2) 場所：南部合同庁舎5階第3・第4会議室

2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、神谷繁 委員、樋口純一郎委員、並河善知 委員

事務局：環境再生課 課長 久高直治

班長 中村智恵子

主任 喜屋武 里奈

オブザーバー（指定管理者）：沖縄県森林組合連合会 金城敏、渡嘉敷通世、宮崎悠

3. 対象

令和元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）

【維持管理業務について】

- (1) 清掃点検簿は衛生管理を確認する上で大事な書類であるため、作成すること。

【自主事業について】

- (2) 公園の周知活動の1つとして年に1、2本程度大きなイベントを実施するとよい。

【サービスの質の評価について】

- (3) アンケートの回答数が少ないので、少なくとも団体利用者の代表やイベント参加者に回答してもらうこと。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	令和元年度
------	-------------	------	-------

【目次】

I. 履行確認		
1. 維持管理業務	1
(1) 清掃		1
(2) 保守・点検		1
(3) 保安・警備		1
(4) 小規模修繕		2
(5) 備品購入		2
(6) 防犯・防災対策		2
(7) 料金徴収業務		3
(8) 植栽管理(基本協定10条(3)②)		3
2. 運營業務	4
(1) 利用実績		4
1) 利用者数等		4
2) 施設稼働率		5
(2) 運営企画		6
(3) 受付・接客		6
(4) 広報		6
(5) 情報管理		6
3. 自主事業	7,8
II. サービスの質の評価	9
1. 維持管理業務		9
2. 運營業務		9
3. 自主事業		10
4. 総合評価		10
III. サービスの安定性評価(財務状況)	11
1. 事業収支		
(1) 収入		11
(2) 支出		11
2. 経営分析指標		12
IV. 総合評価	13
1. 目標		13
2. 評価結果		13

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	令和元年度
指定管理者	沖縄県森林組合連合会 指定期間:平成30年4月～(平成35)令和5年3月	所管課	環境部 環境再生課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 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]	○	×	管理作業員が兼務で清掃作業に従事。 園内施設を適正に管理し快適な環境を作っている。	事業報告書及び現場視察にて実施確認。	清掃員を募集したが人材不足で応募がなく、現在管理作業員を清掃員と兼業で2名配置している。	適正に実施されており、実施回数も妥当であるが、美化・清掃点検簿が作成されていないため、作成する必要がある。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。
〈定期清掃〉 同上	○	○	トイレ等の施設清掃は週2回実施 その他園内は適宜実施している。	事業報告書及び現場視察にて実施確認。		適正に実施されており、実施回数も妥当であるが、美化・清掃点検簿が作成されていないため、作成する必要がある。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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。 [事業計画書]	○	○	遊具施設は、1日2回巡回点検を実施 トイレ施設は、1日3回巡回点検実施 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 電気施設の点検は2ヶ月に1回実施	事業報告書及びその他関係書類にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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]	×	○	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。	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。	事業計画書及び事業報告書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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(公園) 1件100万円未満の 修繕を実施(基本 協定に基づく)	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・中央トイレブース(建具)更新 ・上水道漏水修繕2件 ・西側トイレ排水管更新 ・トイレ洗浄バルブ修繕 ・作業員倉庫電灯回路修繕 ・休憩室エアコンクリーニング ・せせらぎポンプ修繕 ・浄化槽ポンプ修繕 ・上水道空気弁設置 ・その他簡易修繕3件 金額：2,432,521円	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。 H29年度末に作成した維持管理計画を確認し、計画的に修繕を行う。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、公園利用箇所別に対応した避難誘導マニュアルを作成する。 [事業計画書]	○	×	9/1の防災の日に糸満市と協力し、津波避難訓練を実施した。	事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	避難誘導マニュアルを作成した。今後も防災訓練を実施し、非常時に備える必要がある。

(7)料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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]	○	×	事業計画書のとおり実施した。	毎月のモニタリング月報及び事業報告書にて実施確認。	事業計画書及び事業報告書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	現状分析・課題
	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、枯損木撤去や枝打ち、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 ○東側北 ○東側南 ○西側北 ○西側南 【作業項目】 ・芝・草刈り(乗用式/肩掛式) ・生垣花木剪定 ・薬剤散布 ・枝打ち ・芝補植 ・施肥 ・枯損木撤去	事業報告書、現場写真及び現場視察時に実施確認。	事業計画書及び事業報告書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。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

1. 維持管理業務取組改善案	維持管理業務については概ね良好であるが、労働力不足の影響で、作業員が清掃員を兼務するなど、現場に負担がかかる傾向にある。加えて経年による施設の老朽化で修繕費の負担も大きい。今後とも、指定管理者による補修の優先付けを行い、適正な公園管理に努める。
----------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R2年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		H30実績	事業計画 (目標値)	R元実績	整合性の検証		現状分析 ・課題	
					前年比	計画比		
利用者数	個人利用者数	56,157	55,500	51,706	92%	93%	昨年度から個人利用が減少している。SNS等を利用して公園の周知を図り、利用者を増やしていきたい。	
	団体利用者数	多目的広場	5,487	4,200	4,911	90%	117%	大会の有無で増減がある。SNS等を利用して、団体利用を増やしていきたい。
		マヤーアップ	0	0	0			2018年度から洞内立入禁止
		その他	12,067	6,300	12,789	106%	203%	イベントの誘致や招致活動により、団体利用が伸びている。単発のイベントが多いが、関係団体との結びつきを強化し定期開催のイベントを増やして安定性を図りたい。
	計	73,711	66,000	69,406	94%	105%	年度後半に新型コロナウイルスの影響によるイベント中止等に伴い、利用者数は前年度比減。	
					評価(①利用状況)		A	

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

2) 施設稼働率

【①平日】

施設名	H30実績	事業計画 (目標値)	R元実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	2% (3/190)	—	7% (13/189)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)	—		

【②土日祝日】

施設名	H30実績	事業計画 (目標値)	R元実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	54% (59/109)	—	50% (60/119)	—	—	—
マヤーアブ	—	—	—	—	—	—
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)	—		

【①+②合計】

施設名	H30実績	事業計画 (目標値)	R元実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	21% (62/299)	—	24% (73/308)	—	—	多目的広場は、土日のサッカーでの利用が最も多く、平日の稼働率は低い。天候や催事に左右されるため揺れ幅が大きい。サッカー以外の利活用にも訴求していきたい。
マヤーアブ	—	—	—	—	—	
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)	—		

※稼働率=各施設の利用実績/開園日

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開園日数〉	308	308	規定通りに実施	特になし
〈開園時間〉	(夏期)4～8月 9:00～18:30 (冬季)9～3月 9:00～17:30	(夏期)4～8月 9:00～18:30 (冬季)9～3月 9:00～17:30	規定通りに実施	

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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の提供を心掛けた。	指定管理者からのヒアリング、アンケート資料などから実施確認。	事業計画書及び事業報告書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	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、ノウハウを持つ業者に外部委託し、SNSやメディアを利用して広く情報発信を行う。 近隣の福祉施設等にパンフレットを配布、利用提案をし認知拡大を目指す。 [事業計画書]	○	○	既存利用のSNSや広報ツール、メディア等を通じて広報活動を行った。特にイベント開催時には段階的に情報を公開するなど、利用者の興味を引くような仕掛けを盛り込み、計画的に実施した。	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も高く、内容についても趣向を凝らしていた。	事業計画書及び事業報告書のとおり実施されている。	イベントの開催について、インターネット媒体による広報を重点的に行ったが、周知時期が遅く十分な効果が得られていないものもあったため、早い時期から広報に取り組む。

(5) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報の保護に関する関係規定を遵守し、運営管理上必要な個人情報については、最低限の提出に留め、厳格かつ厳重に取り扱う。 [事業計画書]	○	×	報告書への記載なし。	適正に実施されている。	事業計画書のとおり実施されている。	適正に実施されている。今後とも引き続き個人情報保護に努める必要がある。

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1. 木を知り、森を知る「木の実験教室」	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■3・7・8・10と同時開催 周知期間が短かったため、もっと早い時期から広報活動を行う必要がある。</p> <p>開催日:8/11 参加者:4人</p>
2. 草木染め、押し葉、葉脈標本作り講座	○	×	○2回 実施		計画通り実施	<p>■7と同時開催 クリスマスリースを制作。年越しそばとクリスマスの親和性が高く好評であった。</p> <p>開催日:12/22 参加者:33人</p>
3. 木工、木の実、木の枝クラフト教室	○	×	○実施		計画通り実施	<p>■1・7・8・10と同時開催 親子で参加するイベントとして好評である。</p> <p>開催日:8/11 参加者:24人 ※第2回は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</p>
4. 親子ふれあいウォークラリー	○	×	○実施		計画通り実施	<p>親子でゆっくり散策できる好評のイベント。イベント終了後も滞在したくなるようなコンテンツの提供が必要。</p> <p>開催日:10/5 参加者:1,000人</p>
5. ビーチコーミングイベント	○	×	○実施		計画通り実施	<p>高校の修学旅行の自然体験コースとして実施。好評であったため、今後も多くの学校を受け入れていく予定。</p> <p>開催日:1/28 参加者:70人</p>
6. 農産物即売会およびハーブ・苗植木市	○	×	○実施		計画通り実施	<p>地元山城区や近隣農家から農作物を仕入れ、地産地消に貢献。販売品は主に規格外や過剰在庫の野菜で、フードロス対策にも貢献できた。</p> <p>開催日:8/11 参加者:未集計</p>
7. 木灰そば作り体験教室	○	×	○2回 実施		計画通り実施	<p>■(8月)1・3・8・10と同時開催 ■(12月)2と同時開催 昨年度課題であった待ち時間については、12月開催時に他イベントを同時に開催することで解消され、好評であった。 これまでに複数回実施しているため、集客が難しくなっており、宣伝方法を検討する必要がある。</p> <p>開催日:8/11 参加者:40人 開催日:12/22 参加者:34人</p>
8. TLUDストーブ制作体験	○	×	○2回 実施		計画通り実施	<p>■1・3・7・10と同時開催 スチール缶を利用したTLUD(Top lit up draft)ストーブを制作する企画である。 複数イベントと同時開催をしたため、体験できなかった方もいたため、単独開催を検討。</p> <p>開催日:8/11 参加者:13人 開催日:11/3 参加者:29人</p>

9. 平和のために飛ばすカタパルト飛行機	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。
10. 親子自然観察会	○	×	○実施		計画通り実施	■1・3・7・8と同時開催 サンゴ礁の海の自然・生物の観察をする企画である。天候や潮位に左右される。猛暑対策が必要。 開催日:8/11 参加者:11人
11. お手入れ木の見学プログラム	○	×	×未実施		—	当初計画より、育樹祭(2019年)が終了した後の2020年からの実施を予定している。
12. 平和と多様性のためのジャズコンサート	○	×	○実施		計画通り実施	■14と同時開催 事前に天候不良時を想定し、準備する必要がある。 開催日:11/3 参加者:500人
13. 星空観察会	○	×	○実施		計画通り実施	早めの周知とSNSの活用により過去最高の参加者数となった。駐車場や会場の都合を考慮し、今後は集客よりも快適性を求める必要がある。 開催日:8/31 参加者:635人
14. Music&Torch for Peace	○	×	○実施		計画通り実施	■12と同時開催 火を使用するため、安全面への配慮が重要となる。 開催日:11/3 参加者:500人
15. 平和をテーマとした近隣3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	「海軍壕公園」、「平和祈念公園」及び当公園を巡るスタンプラリーで2020年3月から実施。新型コロナウイルスの影響で参加者が少ない。 開催日:通年 参加人数:5人
16. 森をテーマとした森林3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	「国頭村森林公園」、「県民の森」及び当公園を巡るスタンプラリーで2019年6月から実施。新型コロナウイルスの影響で参加者数が伸び悩む。 開催日:通年 参加人数:604人

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>2. 運営業務 広報担当を迎えて2年目となり、SNSを含めた情報発信が活発で、自主事業への参加者も増加傾向にある。スタンプラリーも本格始動し、利用者も増えつつあったが、新型コロナウイルスの影響で2月以降は利用者数が伸び悩んでしまった。今後、継続して外部からの持ち込み企画などを誘致し、地域との関係強化を図る。</p> <p>3. 自主事業 今後も採算を意識し、集客と自主事業の継続を両立できるような運営を行う。</p> <p>(備考)同日開催イベントに係る総来園者数 (うち自主事業参加人数) 11月3日開催 (自主事業番号No.8・12・14) : 744人 (529人)</p>
-----------------------------	--

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R2年度)の主な取組改善案を記入してください。

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	現状分析・課題
	H30評価	目標	R元評価		
維持管理業務 施設・設備管理	<p>〈満足度〉100% 施設の管理状況について</p> <p>満足 73% やや満足 27% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉96% 施設の管理状況について</p> <p>満足 65% やや満足 31% やや不満 2% 不満 2%</p> <p>〈改善要望〉 花壇をもっと活用してほしい。</p>	<p>S</p> <p>巡回や点検等で常に美観を意識し、業務を行っているため、好評いただいているものと認識している。目に見えない部分も防錆剤や防錆剤などを塗布し、施設・設備の長寿命化を図っている。昨年の課題であった遊具施設は2019年度に県費で更新した。</p>	<p>現状を維持しつつ、更に快適で過ごしやすい環境を提供していきたい。 要望があった「花壇の活用について」は、四季を感じられるような花壇作りを心がけ、活用していきたい。</p>
運営業務 接客対応	<p>〈満足度〉98% Q.職員の接客について</p> <p>満足 75% やや満足 23% やや不満 2% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉100% Q.職員の接客について</p> <p>満足 82% やや満足 18% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 守衛の態度がキツイ。 ※警備体制の変更により2020年度から守衛なし</p>	<p>S</p> <p>過去のモニタリングからの改善を重ねてきたこともあり、好評を得ている。アンケート外でも散歩中の利用者から「いつもご苦労様」とお声をいただいたりと良好な関係を築けている。</p>	<p>「公平で利用しやすい公園」を意識し運営にあたった結果、イベント等の会場として利用していただくことも多くなり、団体での利用者も増加傾向である。今後も団体利用を増やしつつ、イベントに頼らない集客も目指したい。</p>
施設・設備	<p>〈満足度〉98% Q.設置施設について</p> <p>満足 81% やや満足 17% やや不満 2% 不満 0%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉92% Q.設置施設について</p> <p>満足 62% やや満足 30% やや不満 4% 不満 4%</p> <p>〈改善要望〉 もっと遊具がほしい。 東屋など日陰になる場所がほしい。 樹木用名札などがあるとよい。 キャンプ場、バーベキュー場がほしい。</p>	<p>S</p> <p>遊具や休憩所については、依然要望が多い。ハード面の構築は指定管理者単体では難しいので、今後も県と協力していきたい。キャンプ場、バーベキュー等の要望については、今後イベント回数を増やすなどして対応する予定である。</p>	<p>新規の遊具設置や東屋の増設等、現状に満足しているものの、より快適にと期待する声がある。しかしながら、何もないのが良いという意見や、子供が工夫して自然を楽しめる環境を評価する声も根強く、更なるニーズの掘り下げが必要である。</p>
利用条件	<p>〈満足度〉87% Q.閉園時間について</p> <p>満足 56% やや満足 31% やや不満 9% 不満 4%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉96% Q.閉園時間について</p> <p>満足 63% やや満足 33% やや不満 2% 不満 2%</p> <p>〈改善要望〉 開園時間をもっと伸ばしてほしい。 (朝・夕)</p>	<p>S</p> <p>開園時間や休園日に対して不満を感じている人数が最も多い。</p>	<p>「休園日をなくして欲しい」という要望については、施設の保守点検や薬剤散布等を行うこともあるので、対応は難しい。経費的な問題もある。 「開園時間の延長」については、主に駐車場の施設についての意見だと思われるが(徒歩で出入りは可能)、『閉園時間』を設けていることを鑑みても、警備上の理由により実現は困難かと思われる。</p>

<p>自主事業</p>	<p>〈満足度〉96% Q.自主事業について</p> <p>※自主事業は各プログラムごとに独自に集計をとっているため全体を把握できなかった。</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉100% Q.自主事業について</p> <p>満足 100% やや満足 0% やや不満 0% 不満 0%</p>	<p>S</p>	<p>新型コロナウイルスの影響で計画していたイベントの一部が中止となってしまった。今後は対策を練りながら実施方法を模索する必要がある。</p> <p>また、昨年度の運用委員会で指摘を受け、自主事業は集客を目的としたイベントにシフトし、公園の周知・広報活動を意識して行った。</p> <p>規模は小さいながらも、「新しい公園の利活用」に訴求できたと思われる。</p>	<p>引き続き自主事業をおとした公園の周知・広報活動を行い、公園利用者数を増やしていきたい。</p> <p>また、採算を意識し、集客と自主事業の継続を両立できるような運営を心掛けたい。</p>
<p>総合評価 (各評価項目の平均)</p>	<p>〈満足度〉96% (※1)</p>	<p>〈満足度〉80% (※1)</p>	<p>〈満足度〉97%</p>	<p>評価 (②満足度) S</p>	<p>公園サービスと連動してアンケートに協力していただける流れが必要だと感じている。モニター数ももっと増やし、幅広くニーズを拾っていききたい。</p> <p>満足+αの部分を提供していきたい。</p>	<p>現状の公園でかなり満足してもらっているが、アンケート回答者の年齢層に偏りがあるため、幅広い層から回答を得られるようにアンケートの実施方法に工夫が必要である。</p>

※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。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)
ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度
S : 90%以上
A : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満
C : 70%未満

<p>Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>サービスの満足度は高い水準を維持できている。今後も慢心せずに取り組む。 引き続き、認知度向上につながるような取組を行っていく予定である。</p>
-------------------------------	---

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R2年度)の主な取組改善案を記入してください。

III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目	H30実績	事業計画	R元実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	120,200	157,000	150,100	124.9%	95.6%	
指定管理料	33,264,000	33,264,000	33,507,000	100.7%	100.7%	
他の会計からの繰入	0	970,000	970,000	#DIV/0!	100.0%	
小計(A)	33,384,200	34,391,000	34,627,100	103.7%	100.7%	
自主事業収入	164,128	1,242,000	547,825	333.8%	44.1%	
事業雑収入	93	0	62	—	—	
合計(A)	33,548,421	35,633,000	35,174,987	104.8%	98.7%	
(現状分析・課題)						
<p>利用料金収入は、昨年度よりも増額したものの、計画の157,000円は達成できなかった。 また、自主事業収入については、昨年度はなかった自動販売機収入が増えたことと、有料の貸出遊具を導入したことから前年度比で大幅に増加しているものの、事業計画は達成できなかった。要因としては、自主事業に伴う販売の計画と実績の乖離であるため、計画を見直す必要がある。</p>						

(2) 支出

支出項目	H30実績	事業計画	R元実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	15,617,802	17,938,000	17,463,050	111.8%	97.4%	
消耗品費	527,492	600,000	671,321	127.3%	111.9%	
印刷製本費	172,800	50,000	25,020	—	50.0%	
通信運搬費	285,014	240,000	299,209	105.0%	124.7%	
保険料	58,842	150,000	73,708	125.3%	49.1%	施設災害保険料
租税公課	1,431,630	1,441,000	1,572,616	109.8%	109.1%	収入印紙、自動車税等
広告料	22,717	150,000	70,945	—	47.3%	
事務費その他	74,380	16,000	10,626	14.3%	66.4%	支払手数料
燃料費	492,767	473,000	481,460	97.7%	101.8%	
光熱水費	2,475,039	2,508,000	2,230,494	90.1%	88.9%	
修繕費	2,499,182	2,479,000	2,432,521	97.3%	98.1%	
委託料	5,945,340	6,226,000	6,121,316	103.0%	98.3%	警備、電気保安管理等
委託料(広報)	1,200,000	1,200,000	1,200,000	—	100.0%	
使用料及び賃借料	955,622	660,000	819,318	85.7%	124.1%	
備品購入費	0	250,000	0	—	0.0%	
その他管理費	535,436	789,000	1,005,173	187.7%	127.4%	原材料費を統合
小計(B)	32,294,063	35,170,000	34,476,777	106.8%	98.0%	
自主事業支出	245,112	365,000	268,459	109.5%	73.6%	
合計(B)	32,539,175	35,535,000	34,745,236	106.8%	97.8%	
(現状分析・課題)						
<p>昨今の人件費高騰の影響で警備委託費が年々増加傾向にある。そのため、前年度に引き続き、清掃業務を管理作業員が兼務するなどの人員配置の見直しや、無料のサービスやSNS等を活用することによる経費の削減を図った。</p>						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	H30実績	事業計画	R元実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入合計(A)-支出合計(B))	1,009,246	98,000	429,751	42.6%	438.5%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	3.01%	0.28%	1.22%	40.6%	444.2%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入合計(A))	0.36%	0.44%	0.43%	119.1%	96.8%	
人件費比率 (人件費/支出合計(B))	48.0%	50.5%	50.3%	104.7%	99.6%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出合計(B))	18.3%	20.9%	21.1%	115.3%	100.8%	
利用者あたり管理コスト (支出合計(B)/利用者数)	441	515	501	113.4%	97.2%	H30利用者 73,711人 R元利用者 69,406人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	451	482	483	107.0%	100.1%	H30利用者 73,711人 R元利用者 69,406人
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>昨年度は過度な経費削減により事業収支が大幅増となっていたが、今年度は自動販売機収入及び貸出遊具の一部有料化に伴い、事業収支が計画比より増となっている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により計画していた大型自主事業イベントが中止となり、利用者数が計画どおり伸びず管理コストが前年度比増となったものの計画は達成している。</p>						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	A
-----------	---

【評価基準(③財務状況)】
 収益率(事業収支/収入合計)
 A: 0%以上
 B: -5%以上、0%未満

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	増加傾向にある「委託費」に対して、作業員配置の見直し、作業の効率化、広報費の抑制等で対策を行っているが、現場負担が重くなりつつある。適切な予算配分と中・長期計画による財務状況の把握を徹底し、負担軽減に努めたい。
----------------------------------	---

※「Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R2年度)の主な取組改善案を記入してください。

【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。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
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かを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率性が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	66,000	69,000	73,000	76,000	目標数値は事業計画より参照 ※2018～マヤアブ洞内立入禁止のため数値を修正
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	80%以上
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%	0%以上

2. 評価結果

評価項目	評価指標	H30実績	事業計画 (目標値)	R元実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R2年 目標値		
				前年比	計画比						
成果指標	①利用状況	利用者数	73,711	66,000	69,406	94%	105%	今後も継続して、広報に注力しつつ、既存のリピーターに居心地の良い環境を提供できるよう努める。	A	新型コロナウイルスの影響で下半期の利用者数が伸び悩み、前年度比減となったものの、目標値は達成している。 今まで以上に積極的な認知度向上に努め、利用者数を増やしていく。	69,000
	②満足度	満足度	96%	80%	97%	101%	121%	現状の公園でかなり満足してもらっているが、アンケート回答者の年齢層に偏りがあるため、幅広い層から回答を得られるようにアンケートの実施方法に工夫が必要である。	S	サービスの満足度は高い水準を維持できている。今後も慢心せずに取り組んでいきたい。 引き続き、認知度向上につながるような取組を行っていく予定である。	80%
財務指標	③財務状況	収益率	3.01%	0.00%	1.22%	-	-	昨今の人件費高騰の影響で警備委託費が年々増加傾向にある。そのため、前年度に引き続き、清掃業務を管理作業員が兼務するなどの人員配置の見直しや、無料のサービスやSNS等を活用することによる経費の削減を図った。	A	増加傾向にある「委託費」に対して、作業員配置の見直し、作業の効率化、広報費の抑制等で対策を行っているが、現場負担が重くなりつつある。適切な予算配分と中・長期計画による財務状況の把握を徹底し、負担軽減に努めたい。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	広報活動件数 (facebook投稿件数)	242	52	123	0.508	2.365	前年度比で半減しているが、これは投稿内容を精査した結果である。週2回以上の頻度で投稿し、フォロワー数も約200人増加しているため、公園の認知度向上が図られている。	S	今後とも広報活動に注力し、公園の認知度向上に努める。	52以上

総合評価

S

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「H30目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】**①利用状況**

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

②満足度

総合評価における満足度（各評価項目の平均値）

S：90%以上

A：80%以上、90%未満

B：70%以上、80%未満

C：70%未満

③財務状況

収益率（事業収支／収入合計）

A：0%以上

B：-5%以上、0%未満

C：-5%未満

④重点取組事項

目標に対する評価

S：目標を大きく上回る

A：目標を概ね達成

B：目標を下回る

【総合評価基準】

総合評価基準	
S	40点以上 <small>かつ各評価項目において C評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

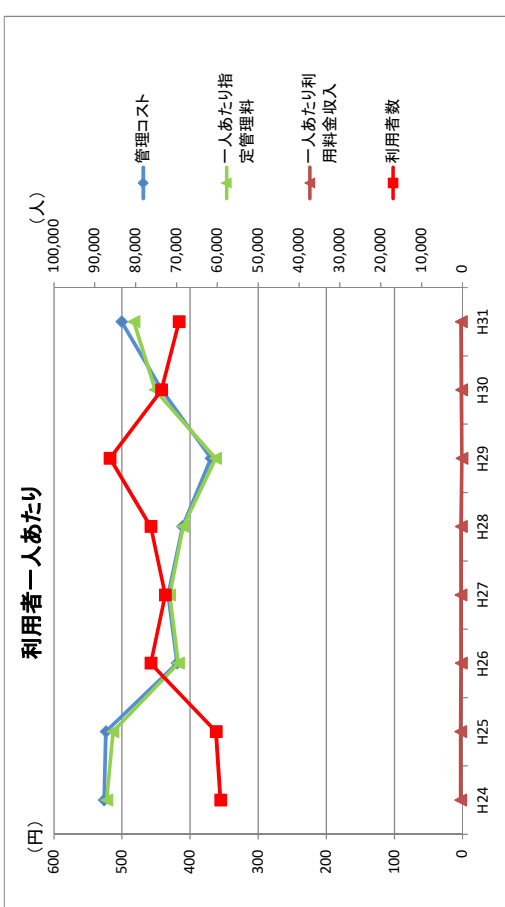
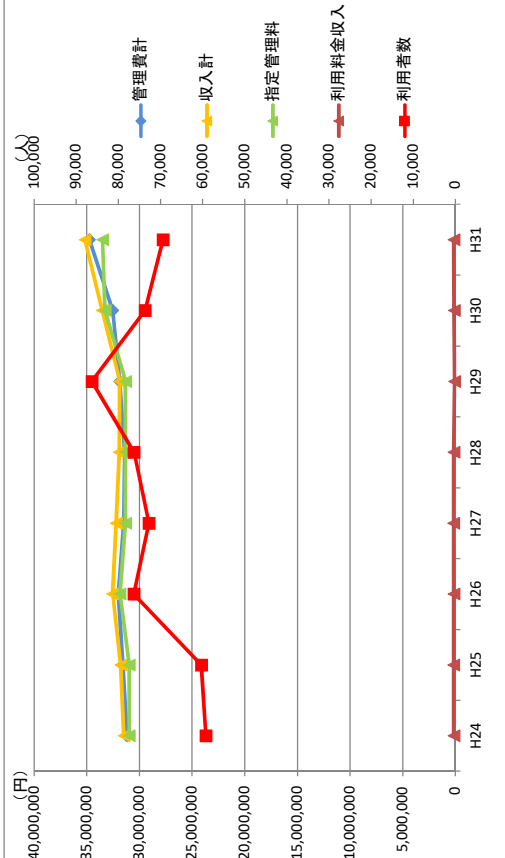
<各評価項目点数>

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

施設名称：沖繩県平和創造の森公園

指標	直営										指定管理									
	単位	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3
成果指標	利用者数	目標																		
	実績	人																		
	目標比	%																		
財務指標	指定管理料	円																		
	票負担割合(指定管理料/管理費計)	%																		
	利用料金収入	円																		
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%																		
	自主事業収入	円																		
	雑入等	円																		
/単位	収入計	円																		
	管理費計	円																		
	収支	円																		
	収益率(収支/収入計)	%																		
	一人あたり管理コスト	円																		
	一人あたり指定管理料	円																		
一人あたり利用料金収入	円																			

※施設毎に、経営状況を分析する上で必要となる指標の加除可



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載
 H30年度 当初の利用者数の目標値を80,000人としていたが、ガマ利用が停止となったため、H29年度ガマ利用者数17,000人を差し引いた63,000人をH30年度目標とした。
 H29年度 前年度比113%増を達成した。
 H28年度 前年度比113%増を達成した。
 H27年度 前年度比105%増を達成した。

目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方を記載

年度	目標設定
H31年度	前年度比5%増を目標
R2年度	前年度比5%増
R3年度	前年度比5%増
R4年度	前年度比5%増

令和元年度 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：令和元年7月12日（金）14：00～16：00
- 2) 場所：本庁4階会議室

2. 出席状況

委員：張本文昭 委員長、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 新垣隆、渡嘉敷通世

3. 対象

平成30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）

【維持管理業務について】

- (1) 清掃員の採用ができていないため、継続して募集をかけるとともに、早期に清掃員を雇用すること。

【利用者数について】

- (2) 多目的広場の利用について、県外からのスポーツ合宿を活用して利用者の増につなげていただきたい。

【自主事業について】

- (3) 提案した自主事業が一部行われていないため、代替のイベントなど行うこと。キッチンカー等は、有名店などを招くことで効果がある。
- (4) 全国育樹祭終了後にお手入れ会場であることをいかしたイベントの開催等計画することが重要である。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	平成30年度
------	-------------	------	--------

【 目 次 】

I.	履行確認	
1.	維持管理業務	1
	(1) 清掃	1
	(2) 保守・点検	1
	(3) 保安・警備	1
	(4) 小規模修繕	2
	(5) 備品購入	2
	(6) 防犯・防災対策	2
	(7) 料金徴収業務	3
	(8) 植栽管理(基本協定10条(3)②)	3
2.	運営業務	4
	(1) 利用実績	4
	1) 利用者数等（又は入居率等）	4
	2) 施設稼働率	5,6
	3) 教室・イベント等参加者数	7
	(2) 運営企画	7
	(3) 受付・接客	7
	(4) 広報	7
	(5) 情報管理	7
3.	自主事業	8,9
II.	サービスの質の評価	10
1.	維持管理業務	10
2.	運営業務	10
3.	自主事業	11
4.	総合評価	11
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	12
1.	事業収支	
	(1) 収入	12
	(2) 支出	12
2.	経営分析指標	13,14
IV.	総合評価	15
1.	目標	15
2.	評価結果	15~17

※必要に応じて項目を追加・削除する。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県平和創造の森公園	対象年度	平成30年度
指定管理者	沖縄県森林組合連合会 指定期間:平成30年4月～(平成35)令和5年3月	所管課	環境部 環境再生課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 ○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]	○	×	・管理作業員が兼務で清掃作業に従事 ・園内施設を適正に管理し快適な環境を作る。	報告書及び現場視察にて実施確認。	清掃員を募集したが人材不足で応募がなく、現在管理作業員を清掃員と兼業で2名配置している。	適正に実施されており実施回数も妥当である。今後も適切な衛生管理に努める必要がある。
〈定期清掃〉 同上	○	○	・トイレ等の施設清掃は週2回実施 ・その他園内は適宜実施している。	報告書及び現場視察にて実施確認。		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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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]	○	○	・遊具施設は、1日2回巡回点検を実施 ・トイレ施設は、1日3回巡回点検実施 ・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 ・電気施設の点検は2ヶ月に1回実施	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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]	×	○	・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。	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(公園) 1件100万円未満の修繕を実施(基本協定に基づく)	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所エアコン更新 ・放送機器一式更新 ・変圧器絶縁油交換 ・ビロティ天窓修繕 ・ポンプ関係修繕2件 ・作業機械関係6件 ・作業車両関係2件 ・サッカーゴール修繕 ・その他簡易修繕3件 金額：2,499,182円	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。	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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。	○津波避難訓練を糸満市と協議中。2019年度実施予定。	防災の日9/1に実施予定。	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

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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。	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	現状分析・課題
	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 枯損木撤去や枝打ち、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 ○東側北 ○東側南 ○西側北 ○西側南 【作業項目】 ・芝・草刈り(乗用式/肩掛式) ・生垣花木剪定 ・薬剤散布 ・枝打ち ・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。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

1. 維持管理業務取組改善案	維持管理業務については概ね良好であるが、昨今の人件費高騰や、労働力不足の影響で、作業員が清掃員を兼務するなど、現場に負担がかかる傾向にある。加えて経年による施設の老朽化で修繕費の負担も大きい。今後とも、指定管理者による補修の優先付けを行い、適正な公園管理に努めていただきたい。
----------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題	
					前年比	計画比		
利用者数	個人利用者数	57,341	53,000	56,157	98%	106%	無料貸出の自転車・草刈りを休止した影響か、個人利用は若干減少傾向(昨年比)であった。早急に代替を提案し、有料化、赤字体質の改善に努めたい	
	団 体 利 用 者 数	多目的広場	4,293	4,000	5,487	128%	137%	新規で大型保育園の親子遠足の実施があったため、大幅増となった。都市部の保育園・幼稚園等への訴求は有効だと思われる。
		マヤーガマ	17,764	0	0			2018年度から立入禁止
		その他	6,910	6,000	12,067	175%	201%	イベントの誘致や招致活動により、団体利用が大幅に伸びている。単発のイベントが多いが関係団体との結びつきを強化し定期開催のイベントを増やして安定性をはかりたい。
	計	86,308	63,000	73,711	85%	117%	マヤーガマの利用ができなくなったため目標数値に変更があります	
					評価(①利用状況)	S		

【評価基準 (①利用状況)】
 目標値に対する達成率
 S : 110%以上
 A : 100%以上、110%未満
 B : 80%以上、100%未満
 C : 80%未満

【1】入居率等 ※利用者数等で測れない施設は「1) 利用者数」に代えて記載

	H28実績	事業計画 (目標値)	H29実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
入居率						
入居率等を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	A	
<p>【評価基準(①利用状況)】 目標値に対する達成率 S : 110%以上 A : 100%以上、110%未満 B : 80%以上、100%未満 C : 80%未満</p>						

2) 施設稼働率

【①平日】

施設名	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	0% (0/192)	—	2% (3/190)	—	—	-
マヤーガマ	36% (70/192)	—	—	—	—	-
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	—	

【②土日祝日】

施設名	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	41% (47/116)	—	54% (59/109)	—	—	-
マヤーガマ	17% (20/116)	—	—	—	—	-
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	—	

【①+②合計】

施設名	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
多目的広場	15% (47/308)	—	21% (62/299)	—	—	多目的広場は、土日のサッカーでの利用が最も多く、平日の稼働率は低い。天候や催事に左右されるため揺れ幅が大きい。サッカー以外の利活用にも訴求していきたい。
マヤーガマ	28% (90/308)	—	—	—	—	
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。				評価(①利用状況)	—	

※稼働率＝各施設の利用実績／開園日

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	H28実績	事業計画	H29実績	整合性の検証		現状分析・課題
					前年比	計画比	
教室							
イベント							
計							

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開園日数〉	299	299	規定通りに実施	台風による休園が多かった
〈開園時間〉	(夏期)4~8月 9:00~18:30 (冬季)9~3月 9:00~17:30	(夏期)4~8月 9:00~18:30 (冬季)9~3月 9:00~17:30	規定通りに実施	

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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の提供を心掛けた。	指定管理者からのヒアリング、アンケート資料などから実施確認。	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	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	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、ノウハウを持つ業者に外部委託し、SNSやメディアを利用して広く情報発信を行う。近隣の福祉施設等にパンフレットを配布、利用提案をし認知拡大を目指す。 【事業計画】	○	○	既存利用のSNSや広報ツール、メディア等を通じて広報活動を行った。特にイベント開催時には段階的に情報を公開するなど、利用者の興味を引くような仕掛けを盛り込み、計画的に実施した。	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も高く、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。	イベントの開催頻度を増やして欲しいという要望が多くみられた(アンケートや利用者とのコミュニケーションの中で)、リソース的に難しい面もあり、自主事業を発展しつつイベントを誘致する方向にシフトしたいと考えている。SNSを活用した広報の強みは関係団体が増えるほど宣伝効果が高くなることなので、積極的に地域の団体と繋がることが広報に有効だと考える。

(5) 情報管理*次年度以降追加

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1. 木を知り、森を知る「木の実験教室」	○	×	○実施		計画通り実施	樹木が木製品になるまでの過程等を勉強する企画である。県の林業普及指導員に講師を依頼し開催。 開催日:8/12 参加者:10人
2. 草木染め、押し葉、葉脈標本作り講座	○	×	○実施		計画通り実施	樹木等の生態を勉強できる企画である。講師の他イベントとの調整が必要で開催時期に影響がある。 開催日:1/13 参加者:未集計
3. 木工、木の実、木の枝クラフト教室	○	×	○実施		計画通り実施	親子で参加するイベントとして好評である。 開催日:8/12 参加者:24人 開催日:1/13 参加者:16人
4. 親子ふれあいウォークラリー	○	×	○実施		計画通り実施	親子でゆっくり散策できる好評のイベントだが、荒天時の対応が課題。 開催日:11/17 参加者:1,000人
5. 水土里のウォークラリー	-	-	×未実施		事業計画通り実施できなかった	主催の沖縄県との調整がつかなかったため未実施。今後は指定管理者主導で行えるウォーキングイベントに変更予定。近隣海岸の生物観察等を予定。
6. 農産物即売会およびハーブ・苗植木市	○	×	○実施		計画通り実施	地元山城区に協力を仰ぎ開催している。農作物の確保が必要。 開催日:1/13 参加者:未集計
7. 木灰そば作り体験教室	○	×	○2回 実施		計画通り実施	親子で楽しめるイベントとして高評価である。参加者を待たせないよう工夫する必要がある。 開催日:8/12 参加者:35人 開催日:1/13 参加者:39人
8. ピザ窯焼き体験教室	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	ピザ焼き窯を別の場所に移動しており、また補修が必要で使用できなかったため未実施となった。
9. 平和のために飛ばすカタパルト飛行機	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	制作したカタパルト飛行機の試験飛行まで行ったが、配布にあたっては厳密には型紙の使用が著作権に抵触することが分かり未実施。次年度はオリジナルの型紙の考案、もしくはケンラン紙による折り紙飛行機をカタパルトで飛ばすイベントに変更して開催予定。
10. 修学旅行プログラム	○	×	×未実施		事業計画通り実施できなかった	マヤーガマ閉鎖に伴い、この自主事業は廃止し、他のイベントを企画します。

11. お手入れ木の見学プログラム	○	×	×未実施		—	当初計画より、育樹祭(2019年)が終了した後の2020年からの実施を予定している。
12. 平和と多様性のためのジャズコンサート	○	×	○実施		計画通り実施	夕暮れとジャズの音楽、また、木の蝋燭の雰囲気癒しの空間を演出できた。 開催日:6/23 参加者:64人
13. 星空観察会	○	×	○実施		計画通り実施	沖縄県と共催で実施している自主事業、毎年好評である。 開催日:8/7 参加者:316人
14. 追悼と平和への思いを込めて、木の蝋燭を灯す	○	×	○実施		計画通り実施	火を使用するため、安全面への配慮が重要となる。 開催日:6/23 参加者:64人 12.ジャズコンサートと同時開催
15. 平和をテーマとした近隣3公園のスタンプラリー	○	×	△未実施		事業計画通り実施できなかった	今年度は各公園への協力及びスタンプや台紙の作成等準備作業にあたった。「16.森をテーマとした森林公園のスタンプラリー」の実施を経て改良・改善を試みる。2019年度開始予定。
16. 森をテーマとした森林3公園のスタンプラリー	○	×	○実施		計画通り実施	今年度は各公園への協力依頼、及びスタンプや台紙の作成を行い各公園に配置した。 年間を通して実施中

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>2. 運営業務 広報担当を迎えて初年度となるが、SNSを含めた情報発信が非常に活発になり、利用者とのコミュニケーションも広がっているのを実感している。次年度からはスタンプラリーも本格始動し、その他ワークショップや体験イベントも行っていく予定なので、連携して盛り上げていきたい。また、外部からの持ち込み企画などを誘致し、地域との関係強化を図っていただきたい。</p> <p>3. 自主事業 本年から自主事業の赤字体質を解消するべく、一部を有料化し実施している。(木灰汁そば等)有料化するにあたってこれまでよりも早めの告知や細かな案内をすることで、運営がスムーズになり、参加者も増加している。今後も自主事業においては採算を重視し、サービスの質の維持、継続が可能ないように努めていただきたい。</p>					
-----------------------------	--	--	--	--	--	--

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

Ⅱ. サービスの質の評価

評価項目	H29評価	第三者(利用者等)評価		指定管理者自己評価	現状分析・課題	
		目標	H30評価			
維持管理業務 施設・設備管理	<p>〈満足度〉98% Q.次回も利用したいと思いますか？</p> <p>利用したい98% わからない2% 利用したくない0%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉100% 施設の管理状況について？</p> <p>満足 73% やや満足 27% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 遊具や老朽化施設の更新。</p>	S	<p>非常に好評でアンケートの自由記入欄にもお褒めの言葉をいただいている。</p>	<p>芝やトイレの管理についてお褒めの言葉を多くいただいているので、現状を維持しつつ、更に快適で過ごしやすい環境を提供していきたい。</p> <p>要望があった「遊具や老朽化した施設の更新」は県と協議しつつ、今後は保守メンテナンスを更に強化し、長寿命化を目指す。</p>
運営業務 接客対応	<p>〈満足度〉79% Q.職員の接客について？</p> <p>良い79% 普通21% 悪い0%</p>	<p>〈満足度〉90%</p>	<p>〈満足度〉98% Q.職員の接客について？</p> <p>満足 75% やや満足 23% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 特になし</p>	S	<p>概ね高評価を得ているが、実際には利用者と接する機会がそれほど多くないのが現状である。積極的に利用者に関わるツールを模索したい。</p>	<p>「公平で利用しやすい公園」を意識し運営にあたった結果、イベント等の会場として利用していただくことも多くなり、団体利用の利用者も増加傾向である。</p> <p>今後も団体利用を増やしつつ、イベントに頼らない集客も目指したい。</p>
施設・設備	<p>〈満足度〉98% Q.次回も利用したいと思いますか？</p> <p>利用したい98% わからない2% 利用したくない0%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉98% Q.設置施設について？</p> <p>満足 81% やや満足 17% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>〈改善要望〉 遊具の新調、修繕。健康器具の設置。</p>	S	<p>満足度は高いものの、寄せる期待は大きいようで、アンケートの回答とは別に自由記入欄にて指摘や要望が多くみられた。</p>	<p>老朽化した遊具の更新や、新規の遊具設置、シニア向けの健康機器の設置等、現状に満足しつつもより快適にと期待する声はある。しかしながら、何もないのが良いという意見や、子供が工夫して自然を楽しめる環境を評価する声も根強く、更なるニーズの掘り下げが必要である。</p>
利用条件	<p>〈満足度〉94% Q.閉園時間についていまのままでよい？</p> <p>94% もっと短くしてほしい2% 延長した方がよい4%</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉87% Q.閉園時間について</p> <p>満足 56% やや満足 31% やや不満 9% 不満 4%</p> <p>〈改善要望〉 休園日を無くしてほしい。 開園時間をもっと伸ばしてほしい。(朝・夕)</p>	A	<p>開園時間や休園日に対して不満を感じている人数が最も多い。</p>	<p>「休園日をなくして欲しい」という要望については、施設の保守点検や薬剤散布等を行うこともあるので、対応は難しい。経費的な問題もある。</p> <p>「開園時間の延長」については主に駐車場の施設についての意見だと思われるが(徒歩で出入りは可能)『閉園時間』を設けていることを鑑みても警備上の理由により実現は困難かと思われる。</p>
教室・プログラム	<p>〈満足度〉〇%(*1) ・満足〇% ・やや満足〇% ・やや不満〇% ・不満〇%</p>	<p>〈満足度〉〇%(*1)</p>	<p>〈満足度〉〇%(*1) ・満足〇% ・やや満足〇% ・やや不満〇% ・不満〇%</p> <p>〈改善要望〉</p>			

<p>自主事業</p>	<p>自主事業に関するアンケートは未実施</p>	<p>〈満足度〉80%</p>	<p>〈満足度〉96% Q.自主事業について？ ※自主事業は各プログラムごとに独自に集計をとっているため全体を把握できなかった。 〈改善要望〉 自主事業をはじめとする他団体が開催する各種イベントは概ね好評である。公園アンケートでもイベントの開催を望む声が多。</p>	<p>—</p>	<p>本年度から広報担当を加え、メディアやSNS等を通じてイベントの告知を積極的に行っている。今まで無料で提供していたプログラムも有料化した。早めの告知と対応で参加者も増え、赤字体質の改善につながっている。</p>	<p>プログラムを有料化することで提供するサービスの質をあげることができたが、収支的にはまだまだ弱い部分がある。今後は講師を招いてワークショップやセミナーを開催すると共に、採算を意識し、集客と自主事業の継続を両立できるような運営を心掛けたい。</p>
<p>総合評価 (各評価項目の平均)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉80% (※1)</p>	<p>〈満足度〉96%</p>	<p>評価 (②満足度) S</p>	<p>アンケートに答えてくれる層に偏りがあるように感じる。もっと幅広く、ニーズを掘り下げるためにも、ノベルティの提供や声掛けを行ってモニター数を増やしていきたい。</p>	<p>本年度より、公園アンケートの設問をモニタリングに則した内容に変更している。自主事業はイベントごとに別アンケートを実施したため、統計に含めるときに支障がでている。</p>

※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。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)
ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度
S : 90%以上
A : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満
C : 70%未満

<p>Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>サービスの満足度は高い水準を維持できている。今後も慢心せずに取り組んでいきたい。 本年度は新たな顧客層を取り込み、認知度向上につながるような取組を行っていく予定である。</p>
-------------------------------	---

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	93,550	150,000	120,200	128.5%	80.1%	
指定管理料	31,320,000	33,264,000	33,264,000	106.2%	100.0%	
小計(A)	31,413,550	33,414,000	33,384,200	106.3%	99.9%	
自主事業収入	474,203	1,497,000	164,128	34.6%	11.0%	H30実績修正 42,000→164,128
事業雑収入	31	0	93	—	—	
合計(A)	31,887,784	34,911,000	33,548,421	105.2%	96.1%	H30実績修正 33,426,293→33,548,421

(現状分析・課題)

利用料金収入は昨年度よりも増額したものの、計画の150,000円には届かなかった。H30年度は度重なる台風に見舞われ、週末の多目的広場利用にもキャンセルが相次いだことが影響している。
また自主事業収入については、当初計画していた無料遊具貸出の有料化を、安全面から見直した結果、サービス自体を休止した背景がある。早急に代替となる遊具を提案し、有料貸出の足掛かりとしたい。またイベント企画等の経験も浅いことから思ったほど売り上げが伸びず、自主事業に伴う販売計画を見直す必要がある。

(2) 支出

支出項目	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	17,343,687	18,004,000	15,617,802	90.0%	86.7%	
消耗品費	1,035,330	668,000	527,492	50.9%	79.0%	
印刷製本費	0	50,000	172,800	—	345.6%	
通信運搬費	266,414	300,000	285,014	107.0%	95.0%	
施設災害保険料	125,680	150,000	58,842	46.8%	39.2%	
公課費	1,534,965	1,491,000	1,431,630	93.3%	96.0%	収入印紙、自動車税等
広告料	0	600,000	22,717	—	3.8%	
事務費その他	13,408	16,000	74,380	554.7%	464.9%	会議費/交際費/支払手数料など
燃料費	436,341	473,000	492,767	112.9%	104.2%	
光熱水費	2,307,364	2,448,000	2,475,039	107.3%	101.1%	
修繕費	1,104,917	2,479,000	2,499,182	226.2%	100.8%	
委託料	5,491,074	4,538,000	5,945,340	108.3%	131.0%	警備、電気保安管理等
委託料(広報)	0	1,200,000	1,200,000	—	100.0%	
使用料・賃借料	767,116	540,000	955,622	124.6%	177.0%	
備品購入費	0	300,000	0	—	0.0%	
その他管理費	987,285	834,000	535,436	54.2%	64.2%	原材料費を統合
小計(B)	31,413,581	34,091,000	32,294,063	102.8%	94.7%	
自主事業支出	467,406	804,000	110,985	23.7%	13.8%	
合計(B)	31,880,987	34,895,000	32,405,048	101.6%	92.9%	

(現状分析・課題)

昨今の人件費高騰の影響で警備委託費が増加傾向にある。加えて広報担当(委託)を迎えたため、委託費の増加幅が大きくなっている。そのため清掃業務を管理作業員が兼務するなど、人員配置を見直すことで人件費を削減し、対応した。また広報の面では有料の広告を使用せず、無料のサービスやSNS等を活用することにより経費の削減を図った。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	6,797	16,000	1,143,373	16821.7%	7146%	H30実績修正 1,021,245→1,143,373
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	0.02%	0.05%	3.41%	15989.1%	7436%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	0.29%	0.43%	0.36%	122.1%	83.4%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	54.4%	51.6%	48.2%	88.6%	93.4%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	17.2%	16.4%	22.1%	128.0%	134.1%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	369	554	440	119.0%	79.4%	H29利用者 86,308人 H30利用者 73,711人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	363	528	451	124.4%	85.5%	H29利用者 86,308人 H30利用者 73,711人
(現状分析・課題)						
平和学習を行っていた「マヤーガマ」の利用が出来なくなり、団体利用が減少したことから利用者当たりの管理コストが増加してしまっただけ。本年から自主事業以外のイベントを誘致したり、中体連駅伝大会の会場として使用依頼があったりと、ガマの利用停止を補うかたちで団体利用が増えたため事業計画よりも管理コストは少なく抑えることができた。						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	A	【評価基準 (③財務状況)】 収益率 (事業収支/収入合計) A : 0%以上 B : -5%以上、0%未満 C : -5%未満
-----------	---	---

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	増加傾向にある「委託費」に対して、作業員配置の見直し、作業の効率化、広報費の抑制等で対策を行っているが、現場負担が重くなりつつある。適切な予算配分と中・長期計画による財務状況の把握を徹底し、負担軽減に努めたい。
------------------------------------	---

※「III. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

【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。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
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かを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。

利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	<p>利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど)</p> <p>※変動がある場合には、その要因を整理すること。</p> <p>※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。</p>
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	<p>利用者1人に対する県の財政負担を確認する。</p> <p>過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。</p>

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	66,000	69,000	73,000	76,000	目標数値は事業計画より参照 ※H30～マヤーガマ使用不可のため数値を修正
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	80%以上
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%	0%以上

2. 評価結果

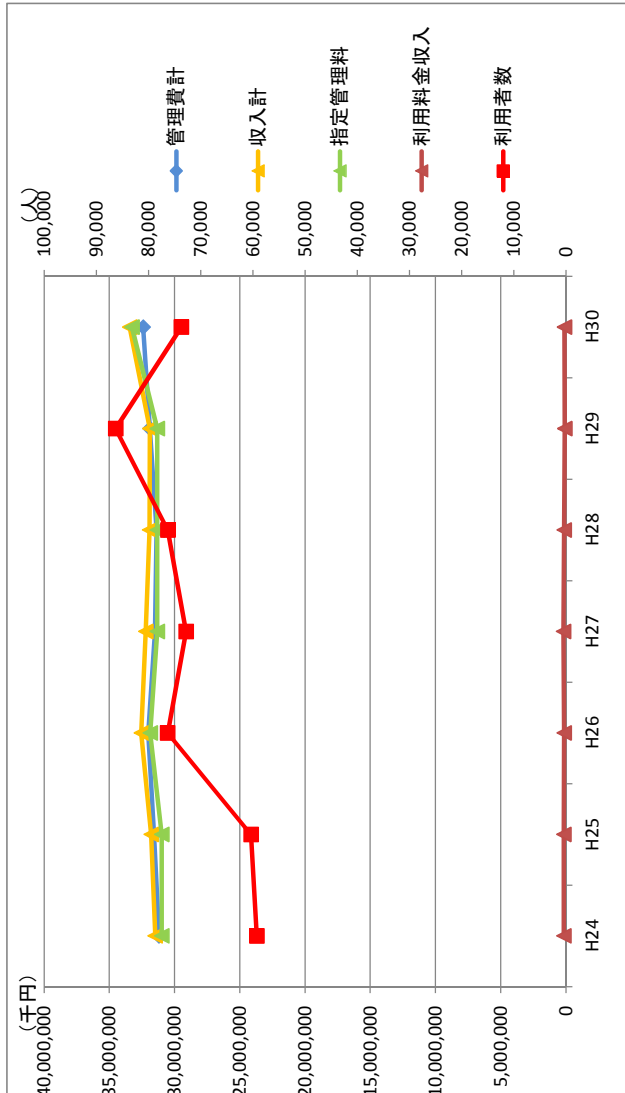
評価項目	評価指標	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	現状分析・課題		現状分析・課題	評価	取組改善案	R元年 目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	86,308	63,000	73,711	85%	117%	今後継続して、広報に注力しつつ、既存のリピーターに居心地の良い環境を提供できるよう努める。	S	平和学習で利用していた「マヤーガマ」閉鎖の影響で、目標、実績共に大幅な見直しを行った。H28年度の利用者数を基準として毎年5%増を目標としているが、H29年度、30年度共に順調で既に117%の伸び率となっている。今後も目標を前倒して達成できるよう、今まで以上に積極的な認知度向上に努めたい。	66000
	②満足度	満足度	90%	80%	96%	107%	120%	本年度から公園アンケートの内容をモニタリング内容に準拠するように変更を行った。ポジティブな回答が多くみられたが、自由記入欄へ記載された公園への要望も少なくなかった。現状に満足しつつも、更なるサービスの向上に期待する声が多いものだと認識している。	S	アンケート結果からだけではなかなか汲み取れない潜在的なニーズがあると実感している。(たとえばアンケート項目に設問が無いような要望)各種アンケートを基準として、通常の運営の中でも利用者との接点を持つように心掛け、コミュニケーションの中から課題を引き出せるよう努めたい。	80%
財務指標	③財務状況	収益率	0.02%	0.05%	3.86%	-	-	昨今の人件費高騰の影響で警備委託費が増加傾向にある。加えて広報担当(委託)を迎えたため、委託費の増加幅が大きくなっている。そのため清掃業務を管理作業員が兼務するなど、人員配置を見直すことで人件費を削減し、対応した。また広報の面では有料の広告を使用せず、無料のサービスやSNS等を活用することにより経費の削減を図った。	S	増加傾向にある「委託費」に対して、作業員配置の見直し、作業の効率化、広報費の抑制等で対策を行っているが、現場負担が重くなりつつある。適切な予算配分と中・長期計画による財務状況の把握を徹底し、負担軽減に努めたい。	0%以上

施設名称：沖縄県平和創造の森公園

＜経営状況分析シート(例)＞

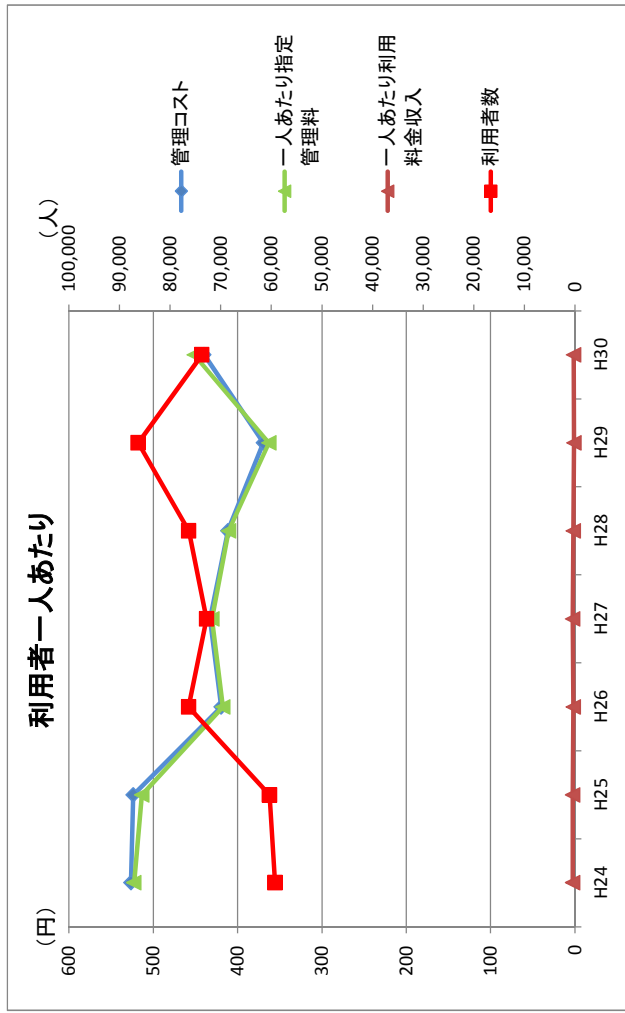
成果指標	指標	指定管理																				
		単位	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	
利用者数	目標																					
	実績	人																				
	目標比 H24比	%																				
財務指標	指定管理料	円																				
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%																				
	利用料金収入	円																				
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%																				
	収入計	円																				
/単位	管理費計	円																				
	収支	円																				
	収益率(収支/収入計)	%																				
	一人あたり管理コスト	円																				
	一人あたり指定管理料	円																				
一人あたり利用料金収入	円																					

※施設毎に、経営状況を分析する上で必要となる指標の加除可



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

H29年度	前年度比113%増を達成した。
H28年度	前年度比105%増を達成した。
H27年度	
H26年度	



目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方などを記載

H30年度	前年度比5%増を目標 ※ガマ利用(年間15千人~18千人程度)が利用停止になった
H31年度	前年度比5%増
H32年度	前年度比5%増
H33年度	前年度比5%増