

令和2年度指定管理者制度運用委員会における沖縄県営都市公園の
令和元年度指定管理者モニタリングの検証結果

1 日 時 令和2年8月5日（水）～6日（木）

2 場 所 県庁11階第4会議室 他4箇所

3 出席者 委 員：5名

（委 員）沖縄女子短期大学 総合ビジネス学科 教授 渡久地 啓

（委 員）沖縄税理士会 税理士 西里 恵里紗

（委 員）一般社団法人沖縄県建築士事務所協会 監事 當山 勝史

（委 員）一般社団法人沖縄県PTA連合会 会長 伊禮 靖

（委 員）公益財団法人沖縄県老人クラブ連合会 常務理事 新城 智美

4 議 事

沖縄県営都市公園（海軍壕公園）の令和元年度指定管理者モニタリング実施結果の
検証

5 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正になされているか
- 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

6 議事の概要

沖縄県営都市公園（海軍壕公園）のモニタリングについて、大きな指摘は無かった。

7 審議事項（主な質疑応答） ○：委員 ■：都市公園課

○ 第三者評価における接客の評価項目がC評価となっている。

当公園の性質上、県外から多くの利用者が来ることが考えられ、管理者としては良い接客を行っているつもりでも、もしかしたら地元の方への接客とは違う接客も行っていく必要もあるのではないか。

■ アンケートでは利用者の率直な意見を知ることができるので、真摯に受け止めなければならないと感じている。今後とも指定管理者と協力しながら接遇の向上に努めていきたい、また、都市公園課として助言できるところは調整を行い改善していきたい。

○ ホームページの内容をもっと充実させても良いのでは無いか。

■ 指定管理者へ助言を行うこととします。

労働条件等自主点検表

施設名称	海軍壕公園	対象年度	令和元年度
指定管理者名	一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー		

確認事項	指定管理者による確認結果																					
<p>1 労働条件の明示 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。</p> <p>労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職（解雇の事由を含む。）については、書面を交付しなければなりません〔労働基準法（以下「法」といいます。）第15条〕</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している</td> <td style="width: 15%;">労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している</td> <td style="width: 15%;">労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない</td> <td style="width: 15%;">労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している</td> <td style="width: 15%;">労働契約締結時には明示していない</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">（3～5については、改善が必要です）</p>	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない	1	2	3	4	5											
就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない																		
1	2	3	4	5																		
<p>2 就業規則 就業規則（労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職（解雇の事由を含む。）等、労働条件の具体的細目を定めた規則）を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者（パートタイム労働者を含む。）を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません（法第89条） また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません（法第106条）</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 15%;">常時使用する労働者は10人未満である。</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">常時使用する労働者が10人以上である</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている</td> <td style="width: 15%;">作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない</td> <td style="width: 15%;">作成してあるが、監督署に届け出ていない</td> <td style="width: 15%;">作成していない</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">（3～5については、改善が必要です）</p>	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である				作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない	1	2	3	4	5							
常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である																					
	作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない																		
1	2	3	4	5																		
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">週休2日制</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">週休1日制</td> <td style="text-align: center;">その他</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">完全（毎週）</td> <td style="text-align: center;">月3回</td> <td style="text-align: center;">隔週</td> <td style="text-align: center;">月1～2回</td> <td style="text-align: center;">週1日</td> <td style="text-align: center;">4週4日</td> <td style="text-align: center;">4週3日以下</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">（7については、改善が必要です）</p>	週休2日制				週休1日制		その他	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下	1	2	3	4	5	6	7
週休2日制				週休1日制		その他																
完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下																
1	2	3	4	5	6	7																

4 年次有給休暇
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません(法第39条)

法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない
1	2	3

(2、3については改善が必要です)

※年次有給休暇の法定の付与日数表(週所定労働日数が5日以上、又は、週所定労働時間が30時間以上の労働者の場合。)

勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数	10	11	12	14	16	18	20

※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。

5 健康診断
定期健康診断を実施していますか。

常時使用する労働者については、年1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生法第66条)。
なお、深夜業を含む業務等に常時従事する労働者に対しては6月以内ごとに1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生規則第45条)

毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない
1	2	3

(2、3については、改善が必要です)

6 最低賃金
地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。

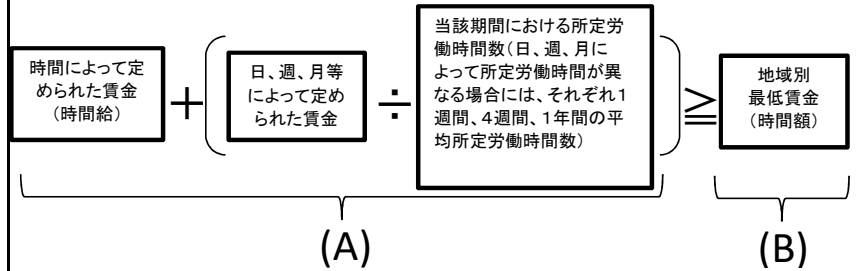
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- ① 臨時に支払われる賃金(結婚手当等)
- ② 1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)
- ③ 所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金
- ④ 精皆勤手当、通勤手当、家族手当

支払っている	支払っていない
1	2

(2については、改善が必要です。)

【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】



7 割増賃金
時間外労働・休日労働又は深夜労働を行わせた場合に、その時間に対する割増賃金は、どのように支払っていますか。

法定労働時間を超える時間外労働については、2割5分以上、法定休日における休日労働については3割5分以上、深夜労働(午後10時から翌日午前5時の間の労働をいいます。)については2割5分以上の割増賃金を支払わなければなりません(法第37条)。

※割増賃金の基礎となる賃金には、家族手当、通勤手当、別居手当、子女教育手当、住宅手当、臨時に支払われた賃金、一箇月を超える期間ごとに支払われる賃金は算入しません。

時間外労働・深夜労働について

2割5分以上の割増率にしている	2割5分未満の割増率にしている	時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない
1	2	3

(2、3については改善が必要です。)

休日労働について

3割5分以上の割増率にしている	3割5分未満の割増率にしている	休日労働をさせているが、支払っていない
1	2	3

(2、3については改善が必要です。)

8 雇用保険の加入について

確認事項	従業員数	うち雇用保険加入従業員数	うち雇用保険未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の雇用保険加入状況	8	8	

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の雇用保険加入に関する取組	入社日から雇用保険を適用している。

確認事項	未加入とする理由
従業員に雇用保険未加入者がいる場合の未加入理由	

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもっぱら従事する従業員(令和2年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

9 健康保険・厚生年金保険の加入について

確認事項	従業員数	うち健康保険加入従業員数	うち健康保険未加入従業員数	うち厚生年金保険加入従業員数	うち厚生年金保険未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の健康保険・厚生年金保険加入状況	8	8	0	8	0

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の健康保険・厚生年金保険加入に関する取組	入社日から健康保険・厚生年金保険に加入している。

確認事項	未加入とする理由
従業員に健康保険・厚生年金保険未加入者がいる場合の未加入理由	

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもっぱら従事する従業員(令和2年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

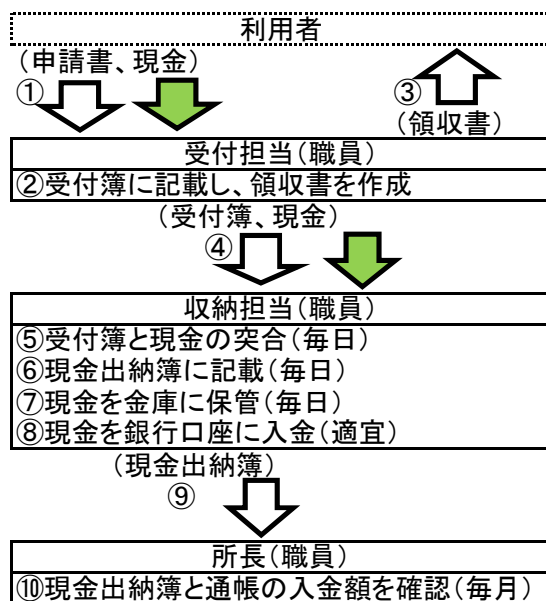
料金徴収フロー図

利用料金の名称

海軍壕公園の行為 利用料金

利用料金の種類と金額

種別	単位	利用料金
物品の販売その他これに類する行為を行う場合	1日につき	260円
業として写真を撮影する場合	1日につき	430円
業として映画を撮影する場合	1日につき	9,740円
興行を行う場合	1日100平方メートルにつき	250円
競技会、展示会、博覧会、集会その他これらに類する催しを行う場合	1日100平方メートルにつき	250円



- ① 受付担当職員が利用者から申請書と現金を受取る。
- ② 受付担当職員は受付簿に記載し、領収書を作成。
- ③ 受付担当職員は利用者へ領収書を渡す。
- ④ 受付担当職員は収納担当職員に受付簿と現金を引き継ぐ。
- ⑤ 収納担当職員は現金の金額と受付簿の内容を突合する。(毎日)
- ⑥ 収納担当職員は⑤で確認した現金額を現金出納簿に記載。(毎日)
- ⑦ 収納担当職員は現金を金庫に保管する。(毎日)
- ⑧ 収納担当職員は現金を銀行口座に入金する。(適宜)
- ⑨ 収納担当職員は現金出納簿を所長に引き継ぐ。(毎月)
- ⑩ 所長は現金出納簿と通帳の入金額を確認する。(毎月)

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	海軍壕公園	対象年度	令和元年度
------	-------	------	-------

【 目 次 】

I.	履行確認	
1.	維持管理業務	P1
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 清掃 (2) 保守・点検 (3) 保安・警備 (4) 小規模修繕 (5) 備品購入 (6) 防犯・防災対策 (7) 料金徴収業務 	
2.	運營業務	P3
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 利用実績 <ul style="list-style-type: none"> 1) 利用者数等（又は入居率等） 2) 施設稼働率 3) 教室・イベント等参加者数 (2) 運営企画 (3) 受付・接客 (4) 広報 (5) 情報管理 	
3.	自主事業	P5
II.	サービスの質の評価	P6
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 維持管理業務 2. 運營業務 3. 自主事業 4. 総合評価 	
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	P7
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 事業収支 <ul style="list-style-type: none"> (1) 収入 (2) 支出 2. 経営分析指標 	
IV.	総合評価	P9
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 目標 2. 評価結果 	

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	海軍壕公園	対象年度	令和元年度
指定管理者	一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー 指定期間:平成27年4月～令和2年3月	所管課	土木建築部 都市公園課

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>		○	仕様書水準を超える範囲で実施。	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	日頃目が行き届きづらい隠れた場所なども意識し清掃に努める必要がある。
<定期清掃>		○				特に問題なし。

(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)		
毎日の日常点検と月2回の定期点検を実施する。		○	毎日の日常点検と月2回の定期点検を実施。年に1回、専門業者による精密点検を実施。	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	異常発見時には委託業者と県に報告している。対応に関しては、調整した上で実施している。

(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)		
昼夜ともに3回以上の巡回。		○	昼は、西遊び広場を中心に3回以上の巡回を実施。夜間は、慰霊塔周辺、遊具広場を中心に3回以上の巡回を実施。	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	日中及び、深夜時間帯の警備強化を目的に豊見城警察署による定期巡回を依頼し実施している。今後も事件、事故未然防止に努めること。

(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)		
施設、浄化槽等については専門業者へ委託。軽微なものについては職員により随時対応。		○	園内街灯ランプ(17カ所)電球取り換え、衛生設備修繕、経年劣化の遊具広場コンビネーション遊具1修繕、東屋ベンチ修繕	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	令和元年度長寿命化計画報告書に報告されている公園利用者の利便性のための、大規模修繕が必要な箇所がある。優先順位をつけて県と指定管理者と調整を行いながら対応する必要がある。

(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)		
必要性に応じ、調整のうえ調達。		○	報告書にて適正に処理。	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	耐用年数を越えたもの、修理費より買い替えが安いもの、同じ修理を繰り返すものは買い替えを検討すること。

(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)		
計画書通りに実施。		○	警備配置による防犯に取り組み、防災訓練を年2回実施。	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	園内17カ所の点灯していない街路灯を修繕取替を行った。

(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)		
沖縄県都市公園の規定に基づき、料金の徴収を適正に行う。		○	沖縄県都市公園条例の規定に基づき、料金の徴収を適正に実施した。	報告書及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施。	今後も適正な徴収業務に努めること。

1. 維持管理業務 取組改善案	案内板の多言語化や利用者のニーズを踏まえた受け入れ体制を整えるとともに、修繕や美化活動を通して利用者の満足度の向上を図っていく必要がある。 また、壕と公園を絡めた広報宣伝や新規イベント等を打ち出すことにより利用者や収入の増加に努めていく必要がある。
--------------------	---

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		平成30年実績	事業計画 (目標値)	令和元年実績	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	20,949 人	22,000 人	36,138 人	173%	164%	海軍壕公園のメイン遊具のローラーコースターが2月上旬に使用できるようになったため。
	団体利用者数	5,349 人	5,500 人	7,820 人	146%	142%	同上
	計	26,298 人	27,500 人	43,958 人	167%	160%	
					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

2) 施設稼働率

		平成30年実績	事業計画 (目標値)	平成31年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
		有料公園施設無し					
					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

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	平成30年実績	事業計画 (目標値)	令和元年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
イベント	夏休み平和学習	140人	150人	325人	232%	217%	早めの告知を行い、内容を刷新した結果、参加者数が増えた。
	公園愛護活動	62人	100人	160人	258%	160%	台風シーズンに行ったことで、周辺の子供たちの行事予定が変更になったため。
	花のカーニバル	苗木350本	400本	500本	143%	125%	沖縄県産の花の苗等を養護施設から購入して植えたので評判が良かった。
計					211%	167%	

(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〉	年中無休	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	適切な開園日数・時間を確保している
〈開館時間〉 (駐車場利用可能時間)	08:00~21:00			

(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)		
窓口及び電話対応を行う。	○		救護0件、苦情3件、県と連携し対応。	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	情報共有を行うことや、接客への意識を高めることで接客力の向上に努めること。

(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)		
パンフレットの制作、配布を継続して実施する。	○		パンフレットの配布の他、ホームページを活用した新着情報並びにツイッター等の情報発信を実施。	WEB上で確認。	事業計画どおり適切に実施。	県外のみならず、県内の小中学校へも、平和学習の場として誘致をし利用促進を図ること。

(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)		
明記無し	○		沖縄コンベンションビューロー個人情報保護取り扱い要綱に基づき実施。	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	業務で得た個人情報の取り扱いについては、十分に配慮し、取り扱っていた。

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)		
海軍壕慰霊祭	○		令和元年6月13日・戦没者の鎮魂と恒久平和を祈願し、海軍壕慰霊祭を実施。	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	参加者が高齢化してきているため、負担のない形式での式典を心がける必要がある。 また、屋外開催のため、雨天時の対策が必要である。
平和学習	○		県内小中高校14校、1106名が参観。平和学習講話を実施。	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	県内教育機関への平和学習利用促進活動を強化する必要がある。
公園愛護活動の実施	○		通年実施。 ボランティアによる花壇の管理領域を拡大し、実施。	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	地域のボランティアによる活動であるため、今後も積極的にボランティアを受け入れ、植栽美化に取り組むこと。
花のカーニバル2019	○		令和2年1月18(土)から5月4日(日)の期間中、花で利用者を出迎える。	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	ビジターセンター周辺以外にも園路全体へ植栽拡充を図ること。
Origami Program	○		通年実施。 ビジターセンター内で折り鶴を折り、恒久平和を願う体験プログラムを実施	報告書により実施確認。仕様書に従い、適切に実施されている。	事業計画どおり適切に実施している。	外国人参観者から人気がある。県内外参観者にも体験してもらえよう利用促進を図ること。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	公園・施設利用者からのアンケート結果に基づいて利用者の満足度の向上を図るとともに、園内の案内板の多言語化やニーズを踏まえた受け入れ体制の整備を昨年同様行っていく必要がある。 また、地下壕と公園を絡めた広報宣伝や地下壕開館50周年記念事業イベント等を打ち出すことにより県内外の利用者に戦跡公園としてのPRに努めていく必要がある。
-----------------------------	--

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	
		平成30年評価	令和元年目標	令和元年評価			
維持管理業務	施設・設備管理	〈満足度〉64.5% (※1) ・非常に良い21% ・良い43.5% ・普通32% ・悪い3.5% ・非常に悪い0%	〈満足度〉80% (※1)	〈満足度〉73.8% (※1) ・満足18.5% ・やや満足55.3% ・やや不満21.7% ・不満4.5%	B	利用者の多い広場を中心に設備の点検整備を実施。設備の不備による事故者、公園内での事件事故等も無く、適切な管理が行えた。東屋周辺においては草刈りや緑地作業等を定期的に行い適切な管理が行えた。	経年による施設の劣化がみられるため、利用者の満足度低下の一因につながっているものとする。利用者の満足度向上に向け、限られた予算内であるが、安全性・利便性を考慮したうえで優先順位を決定し、実施していく必要がある。
			〈改善要望〉 トイレに関しては、経年劣化のトイレブース・和式を様式に変えて欲しい。				
運営業務	接客対応	〈満足度〉40% (※1) ・非常に良い11.5% ・良い28.5% ・普通50% ・悪い0% ・非常に悪い0% ・その他10%	〈満足度〉80% (※1)	〈満足度〉68.5% (※1) ・満足9% ・やや満足59.5% ・やや不満26.5% ・不満5%	C	電話対応、公園利用方法案内、周辺観光案内など、担当職員を配置し、案内業務を行っている。他、海軍壕参観窓口業務と併せた対応により、スムーズに行うことが出来た。	アンケート評価については真摯に受け止めなければならない。随時研修等により接客サービスの向上を図ることで「満足」の評価を増加させる必要がある。また今後は、外国人利用者が増加傾向にあることから、多言語化による案内・表示を行う必要がある。
			〈改善要望〉 利用案内版を多言語化で作成して欲しい。				
	施設・設備	〈満足度〉77% (※1) ・非常に安全11% ・安全66% ・普通20% ・不安3% ・非常に不安0%	〈満足度〉80% (※1)	〈満足度〉98% (※1) ・非常に安全19% ・安全79% ・不安1% ・非常に不安1%	S	遊具の年次点検、毎日の遊具点検を行った結果、利用者を事故に合わせることなく施設・設備のスムーズな施設利用運用が図れた。	予算の都合上、大型遊具の修繕が間に合っていない箇所があり、利用者の期待に沿えなかったと感じている。修繕箇所を優先順位をつけて、早急な修繕を行う必要がある。
			〈改善要望〉 大型遊具の改修と他の広場にも遊具を設置して欲しい。				
	利用条件						
	教室・プログラム						
自主事業							現状としては自主事業の際にアンケートを取っていないが、今後はアンケートを実施し、公園利用者からの満足度や要望をくみ取り、公園の充実に繋げたい。
総合評価 (各評価項目の平均)		〈満足度〉60.5% (※1)	〈満足度〉80% (※1)	〈満足度〉80%	評価 (②満足度) A	大型遊具が約一年使用できなかったが利用者の満足度が得ることができた。施設と公園の老朽化について県と指定管理者とで協議を行い、適切な修繕を行っていききたい。	前回のアンケート様式から見直し、満足度に関しては4段階評価とした。しかし、アンケートの調査項目について、具体的な意見を集約できるよう、県と指定管理者で協議し作成していく必要がある。外国人利用者が増加傾向にあることから、公園利用に支障がないような案内表示などを多言語化するなど、外国人利用者の満足度を高める取り組みも重要である。

【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	アンケートの記載項目を具体的にし、意見を集約し今後の公園運営に繋げることで、利用者の満足度を高める必要がある。 施設の経年劣化の部分に関しては、予算が限られていることから、利用者への危険度や緊急性を考慮に入れ、順次整備していくこととする。 今後、様々な自主事業を展開し、より利用者満足度の向上に努める必要がある。
------------------------	--

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		平成30年実績	事業計画	令和元年実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	行為の制限に係る利用料金収入	430	10,000	2,150	500%	22%	
	計	430	10,000	2,150	500%	22%	
指定管理料		14,591,000	14,726,000	14,726,101	101%	100%	
指定管理料(不可抗力・大規模修繕等)		2,764,600	0	1,215,500	44%	—	台風17号被害
自動販売機収入		1,601,148	1,600,000	1,674,831	105%	105%	
自主事業収入							
	計						
合計(A)		18,957,178	16,336,000	17,618,582	93%	108%	
〈現状分析・課題〉							
収入について、指定管理料が全体の約9割を占めているため、新規に自主事業等を行うことにより、財源を確保する必要がある。							

(2) 支出

支出項目	平成30年実績	事業計画	令和元年実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費(給与、法定福利費等)	3,101,210	3,412,380	3,244,109	105%	95%	
旅費	740	3,000	1,630	220%	54%	
食料費(会議費)	0	0	0	—	—	
消耗品費	617,666	430,000	515,598	83%	120%	
燃料費	263,800	300,000	237,399	90%	79%	
印刷製本費	0	0	0	—	—	
光熱水費	1,622,482	1,650,000	1,824,780	112%	111%	
通信運搬費	315	3,000	2,405	763%	80%	
広告料		0	0	—	—	
手数料	18,868	19,009	25,715	136%	135%	
施設賠償責任保険料等	45,810	50,000	45,700	100%	91%	
自動車損害保険料				—	—	
委託料	7,433,871	7,590,238	7,561,663	102%	100%	
使用料及び賃借料	322,056	299,173	301,728	94%	101%	
備品購入費	0	0		—	—	
負担金	0	0	0	—	—	
公租公課	200,279	345,000	295,962	148%	86%	
施設修繕費	2,789,102	1,584,200	1,500,279	54%	95%	
不可抗力・大規模修繕等	2,764,600	0	1,274,570	46%	—	
その他	342,312	450,000	648,872	190%	144%	
合計(B)	19,523,111	16,136,000	17,480,410	90%	108%	
〈現状分析・課題〉						
当初計画より光熱水費の経費がかかっている。無駄な使用をしないよう心掛け、経費削減に努めること。						

2. 経営分析指標

評価指標	平成30年実績	事業計画	令和元年実績	(%)	(%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	-565,933	200,000	138,172	—	69%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	-2.90%	1.24%	0.79%	—	64%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	0.00%	0.06%	0.01%	538%	20%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	15.88%	21.15%	18.56%	117%	88%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	38.08%	47.04%	43.26%	114%	92%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	742.38	586.76	397.66	54%	68%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	554.83	535.49	335.00	60%	63%	
〈現状分析・課題〉 昨年度よりも修繕が減少したことで事業収支が改善している。 指定管理者が負担すべき修繕については協議等を行い、適正な額を検討していく。						

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	物価上昇による委託料金の高騰、経年劣化による修繕等が増えているため、計画よりも修繕費の支出が多くなっている。指定管理予算の中で必要性・優先順位を見極めて適切な支出に努めること。
----------------------------------	--

【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	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	27,500 人	25,000 人	27,500 人	28,875 人	
	②満足度	満足度	80%	90%	90%	90%	
財務指標	③財務状況	収益率	0%以上	0%以上	0%以上	0%以上	

2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成30年実績	事業計画 (目標値)	平成31年実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和2年 目標値
				前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	27,500 人	43,958 人	167%	160%	S	新型コロナウイルスの影響で、今後の利用者数の予測ができない。施設状況に関する周知を積極的に行う必要がある。	25,000 人
	②満足度	満足度	80%	80%	132%	100%	A	アンケートの記載項目を具体的にすることでより利用者の意見をくみ取り、公園運営に繋げたい。今後、様々な自主事業を展開し、より利用者満足度の向上に努める必要がある。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0%以上	0.79%	—	—	A	収入に占める指定管理料の割合も大きい。財政に柔軟性がない状態である。自主事業を工夫して実施することで、財源を確保する必要がある。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	アンケート回収数	200	100	100%	50%	C	アンケートボックスの設置やアンケート協力の周知等の工夫検討を行うこと。	60

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

C : 目標を大きく下回る

【総合評価基準】

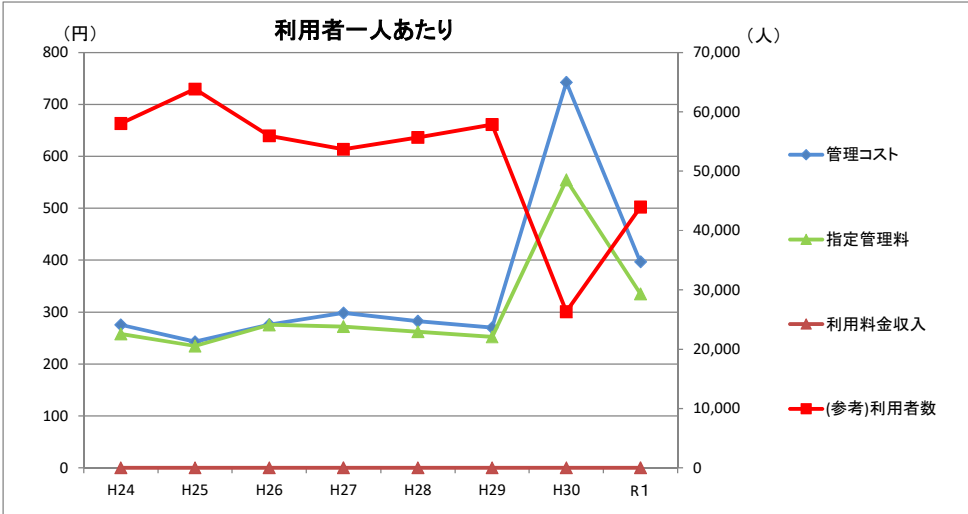
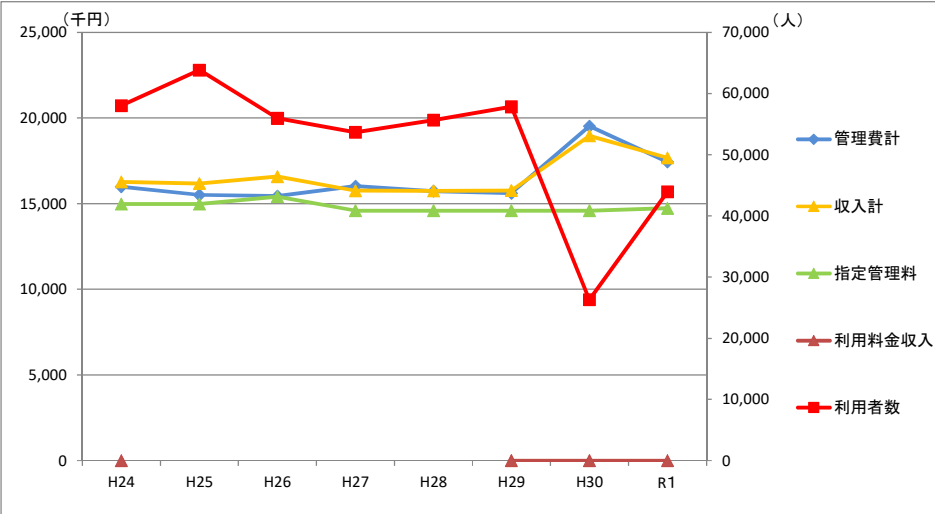
	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目においてC評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

【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

経営状況分析シート【施設名称:海軍壕公園】

指標		単位	直営			指定管理														R1	R2	R3	R4
			H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30						
成果指標	利用者数	目標																60,000	27,500	25,000	27,500	28,875	
		実績	人									58,035	63,835	55,956	53,671	55,659	57,835	26,298	43,958				
		目標比																44%	160%				
財務指標	指定管理料	千円									14,982	14,982	15,410	14,591	14,591	14,591	14,591	14,726					
	負担割合(指定管理料/管理費計)	%									93.7%	96.6%	99.8%	91.1%	92.8%	93.4%	74.7%	84.5%					
	利用料金収入	千円									9						2	0	2				
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%									0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%				
	その他収入(自動販売機等)	千円									1,286	1,198	1,167	1,159	1,153	1,174	4,366	2,949					
	収入計	千円									16,268	16,180	16,577	15,750	15,744	15,765	18,957	17,678					
	管理費計	千円									15,985	15,512	15,442	16,023	15,725	15,618	19,523	17,436					
収支	千円									292	668	1,135	-273	19	147	-566	242	0	0	0			
収益率(収支/収入計)	%									1.8%	4.1%	6.8%	-1.7%	0.1%	0.9%	-3.0%	1.4%						
/単位	一人あたり管理コスト	円								275	243	276	299	283	270	742	397						
	一人あたり指定管理料	円								258155	234699	275395	272	262	252	555	335						
	一人あたり利用料金収入	円								0	0	0	0	0	0	0	0						



特記事項

令和元年度	大型遊具が2月上旬から使用可能となった。
平成30年度	大型遊具が4月中旬から3月まで使用禁止。
平成29年度	利用者・収入ともにほぼ横ばい。
平成28年度	利用者・収入ともにほぼ横ばい。

目標設定の考え方

令和元年度	前年度実績の約5%増。
令和2年度	新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、前年度実績の約5割に目標を設定。
令和3年度	新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、1年間かけて利用者数が戻ると仮定し、H31年度の実績を目標に
令和4年度	前年度実績の約5%増。