

●施設の概要

施設名	早田西公園	所管課	都市建設部 公園整備課
所在地	岐阜市学園町1丁目93-1		
指定管理者名	SNKKホールディングス		
指定期間	平成29年 4月 1日 ~ 令和4年 3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	37,584,000円(早田西公園ほか3公園として)		
施設の設置目的	早田西公園は、ナイター設備があるテニスコートと児童遊具施設が付随している公園であり、多くの人々が訪れレクリエーション・スポーツ等を楽しむ場として設置。		
施設概要	・開設面積10,306㎡ ・主な施設【有料テニスコート(全天候型4面)、照明施設】 ・その他の施設【管理事務所、トイレ、休憩所、駐車場、園路など】		

●利用状況

単位：名

		利用者数
H26年度	上半期	15,005
	下半期	9,820
	合計	24,825
H27年度	上半期	15,500
	下半期	11,254
	合計	26,754
H28年度	上半期	15,240
	下半期	10,883
	合計	26,123
H29年度	上半期	14,982
	下半期	9,225
	合計	24,207
H30年度	上半期	13,150
	下半期	10,275
	合計	23,425

●業務の履行確認

区分	確認事項 (運営業務について)	履行状況(実施内容・時期等)
利用者 サービス	1 公園全般の業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・公園利用者等に快適な公園環境を心がけ、園路・トイレの清掃、除草、樹木剪定、落葉等の清掃を適宜実施。 ・テニスコート利用者の意見に耳を傾けながら、要望等に対応。 ・電話での当日利用申し込みについても、適切に対応。 ・月ごとに事業報告書(管理業務の実施状況、施設の利用状況、料金収入の実績等)を提出。 ・緊急時の対応は、地域を管轄する機関(警察、消防、地元自治会等)と連携し、自然災害対応や防犯活動に努めた。
	2 有料公園施設 (供用日、時間の遵守、施設貸付、利用受付及び、使用料収納業務)	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づいた管理運営を実施。 ・公共施設であることや利用心得の遵守について、利用者に周知を図った。 ・使用料収納業務について、適正に管理を行い、使用券精算報告書等を毎月提出。 ・テニスコートの貸付の際には、開始、終了時間の厳守等、トラブル防止に努めた。
	3 駐車場の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場周辺の草刈り等環境美化に努めた。 ・利用状況把握のための巡回を適時実施。 ・案内看板の掲示による不法及び時間外駐車禁止の周知を図った。 ・不法駐車について、ロープを張る、コーンを立てる等の対策をして防止に努めた。(花火等のイベント時)
	4 広報の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを設置し、情報発信を行った。 ・情報掲示板(ふれあいボード)と利用者連絡コーナーを利用し、公園で開催されるイベント案内を随時掲示し、多くの利用者に活用していただけるよう、SNKK主催のイベントも掲載し、広報活動に努めた。 ・イベントの案内は広報ぎふを利用した。 ・4公園スタンプラリーを開催し公園認知度の向上を図った。 ・パンフレットを作成し利用者にペーパーベースでの情報を提供した。また近隣のスポーツ施設にもパンフレットを設置し、公園認知度の向上を図った。

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況		
		履行状況	履行実施月	備 考
自主事業・ 提案事業	1 雨水タンクの活用	実施	常時	雨水タンクの雨水を散水に利用した。
	2 煮炊き用ストーブ	実施	常時	災害用の煮炊き用ストーブを完備。
	3 ブルーシート	実施	常時	災害用のブルーシートを完備。
	4 備蓄飲料水	実施	常時	災害用の備蓄飲料水を完備。
	5 ホームページ	実施	常時	ホームページでの情報の提供をした。
	6 パンフレット	実施	常時	パンフレットを近隣のスポーツ施設にも配布した。
	7 職員研修（接遇）	新規実施	11月	接客向上のため接遇研修を実施した。
	8 花の植替え	実施	12月	管理棟前にプランターを設置し公園を彩るためにパンジー・ハボタン・チューリップ植え付け、利用者に喜んでもらう事ができた。
	9 防災ブランケット	新規実施	1月	災害用のアルミブランケットを完備。 (50着)
	10 4公園スタンプラリー	実施	2月～4月	4公園スタンプラリーを開催、公園のアピール、利用者に喜んでもらう事ができた。今年は開催期間を増やし達成条件を容易にしたため参加人数が増加した。

区分	確認事項	履行状況		
		履行状況	履行実施月	備考
施設管理	1 建物、工作物、設備維持管理業務	実施	10月～	・利用者が安全で快適に利用できるように日常点検を実施。 ・水たまり部分について盛り土を実施。 ・排水溝（グレーチング）清掃。
	2 保安警備業務	実施	10月～	・適宜、園内の巡回を実施。 ・地域の方に通報等の協力を依頼。 ・緊急時には緊急連絡網で報告を受けるよう体制を整備。
		実施	3月	危機管理講習を実施した。
		実施	10月～	セアカゴケグモが発見されたため調査を実施。
	3 園内清掃業務	実施	10月～	毎日、園内の清掃を行い、落ち葉については周辺まで清掃を行い、快適な環境維持に努めた。
	4 便所清掃業務	実施	10月～	・毎日、清掃やペーパーの補充を行い、適時に巡回を実施。 ・小便器の詰まり防止剤を使用し、詰まり防止に努めた。 ・蜘蛛の巣、虫取りを行った。
	5 遊具点検	実施	10月～	・事故がないよう毎日安全点検を実施。 ・点検記録簿により毎月詳細点検を実施。
	6 除草、草刈	実施	10月～	適宜刈払機を使って雑草の処理を実施。
7 樹木管理	実施	10月～	・園内の樹木剪定を実施。 ・枯木・枯枝の撤去。	

区分	確認事項	履行状況（実施内容、時期等）
施設修繕	修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	<ul style="list-style-type: none"> ・テニスネットの修繕（随時） ・遊具基礎土入れ（11月） ・砂場攪拌（12月） ・防風ネット設置（12・3月） ・砂場砂補充（1月） ・砂場縁石補修（2月） ・板打ち防球ネット補修（2月） ・公園南側ロープ修繕（2月） ・板打ちコート不陸土入れ（2月） ・園内整地（3月）
危機管理・法令遵守	その他の留意事項、関係法令の遵守、個人情報の保護、非常時の対応策について	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声に耳を傾け、サービス改善に努めた。 ・正しく、公平に利用していただけるよう、また、著しく秩序を乱す者に対しては、関係法令に照らして適正に対応するよう努めた。 ・個人情報の取扱いには最大限の注意を払った。 ・非常時の対応は、担当責任者から所長までの緊急連絡網を整備し、迅速な対応に努めた。 ・危機管理講習を実施した。（3月）

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	テニスコート利用者 131名 テニスコート以外利用者 70名 計 201名から回答を得た。
利用者アンケートの実施結果	○テニスコート利用者 131名 1) 年齢： 10代 5% 20代 4% 30代 10% 40代 16% 50代 28% 60代 37% 2) 性別： 男 31% 女 69% 3) 住所： 市内 79% 市外 17% 県外 4% 4) 使用状況： 家族 15% 友人 60% 団体 18% その他 7% 5) 何で知ったか： ホームページ 1% SNS 1% 広告雑誌等 1% テレビ媒体 1% 口コミ 0% 元々知っていた 93% その他 4% 6) 来園回数： ほぼ毎日 2% 週1回ほど 68% 月1回ほど 14% 年に数回 11% 年に1回 2% 初めて 3% 7) 施設満足度(ハード面)： 大変満足 18% 満足 57% 普通 13% やや不満 6% 不満 6% 8) 施設満足度(ソフト面)：(ソフト面の大変満足・満足合計 87%) 大変満足 30% 満足 57% 普通 11% やや不満 1% 不満 1% 9) 職員対応：(職員対応の大変満足・満足合計 98%) 大変満足 81% 満足 17% 普通 2% やや不満 0% 不満 0% 10) 総合満足度：(総合満足度の大変満足・満足合計 91%) 大変満足 20% 満足 71% 普通 8% やや不満 1% 不満 0% 11) 次回の利用について 必ず来る 77% 来たいと思う 20% どちらともいえない 1% たぶん来ない 2% 来ない 0% ※お客様の声※ ゴミも無く綺麗で気持ち良い ちゃんと挨拶をして下さる とても親切・丁寧

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○テニスコート以外利用者 70名</p> <p>1) 年齢： 10代 4% 20代 10% 30代 10% 40代 20% 50代 19% 60代 37%</p> <p>2) 性別： 男 31% 女 69%</p> <p>3) 住所： 市内 91% 市外 9% 県外 0%</p> <p>4) 使用状況： 家族 31% 友人 29% 団体 23% その他 17%</p> <p>5) 何で知ったか： ホームページ 2% SNS 0% 広告雑誌等 0% ทีวี媒体 0% 口コミ 0% 元々知っていた 94% その他 4%</p> <p>6) 来園回数： ほぼ毎日 25% 週1回ほど 44% 月1回ほど 20% 年に数回 0% 年に1回 7% 初めて 4%</p> <p>7) 来園目的： 遊具 30% 園路での散策 47% その他 23%</p> <p>8) 施設満足度(ハード面)： 大変満足 77% 満足 21% 普通 2% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>9) 施設満足度(ソフト面)：(ソフト面の大変満足・満足合計 99%) 大変満足 90% 満足 9% 普通 1% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>10) 職員対応：(職員対応の大変満足・満足合計 100%) 大変満足 94% 満足 6% 普通 0% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>11) 総合満足度：(総合満足度の大変満足・満足合計 99%) 大変満足 86% 満足 13% 普通 1% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>12) 次回の利用について 必ず来る 93% 来たいと思う 7% どちらともいえない 0% たぶん来ない 0% 来ない 0%</p> <p>※お客様の声※ いつも綺麗にありがとうございます トイレが綺麗</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>1 イレギュラーが多い・ラインを直して欲しい ⇒コート整備の専門業者に問い合わせ、改修が必要なことを確認したため、市に報告をしました。来年度中に改修される予定です。</p> <p>2 駐車場を広くして欲しい ⇒相乗りして来園していただくよう貼り紙やホームページで周知した。</p>

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	市民が平等に利用できるための基本的な考え方についての評価	○有料公園施設や駐車場の利用について平等性を保つ姿勢や方策を実施している	S	S	S
			○法令等で禁止されている行為、危険行為、迷惑行為について使用の制限などを実施している	S	S	S
		当該都市公園に関する情報の公開、広報の方策についての評価	○当該都市公園について、広く利用情報を公開、発信する姿勢、方策を実施している	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限発揮するものであること	事業計画書の内容における基本的な考え方についての評価	○「公の施設」を運営・管理するという基本的な考え方を有し業務を遂行している	S	S	S
		園内の施設等管理に対する考え方についての評価	○各施設の維持管理のため、各施設の特性を理解して管理・運営している	S	S	S
			○施設（有料公園施設については除く）の維持管理のため、安全性、機能保全、快適性を確保する管理・運営を実施している	S	S	S
			○公園利用者が快適に過ごすことのできる芝生管理、草刈、樹木剪定を実施している	S	S	S
		有料公園施設運営に対する考え方についての評価	○有料公園施設を利用者が快適に利用できるための方策を実施している	A	A	A
		管理の質及び利用者サービスの向上に対する取り組みについての評価	○管理の質及び利用者サービスの向上に対する具体的な方策を実施している	SS	SS	SS
			○利用者ニーズや苦情に対する把握方策及びその対応策を実施している	S	S	S
			○当該公園全体の利用促進に対する方策を実施している	S	S	S
		その他応募者の独自提案	○その他公園の設置目的を最大限に発揮できるような独自提案について実施している	A	A	A
		区分評価				

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価			
				指定管理者	所管課	評価委員会	
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	「事業計画書の内容が管理経費の縮減が図られるものであること」に対する基本的な考え方についての評価	○当該公園の効用が最大限に発揮できるための、効率性の高い業務を遂行している	S	S	S	
		管理に係る経費の縮減に対する取り組みについての評価	○指定管理経費を縮減するための方策を実施して、指定管理料に反映されている	S	S	S	
			○スタッフ（採用予定者も含む）の配置は適正なものとなっている	SS	SS	SS	
		有料公園施設の利用促進に対する評価	○有料公園施設の収入増加を図るための方策を実施している	A	A	A	
		その他経費縮減について応募者の独自提案	○経費縮減について応募者の独自提案を実施している	A	A	A	
		区分評価					S
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	当該団体の業務遂行能力についての評価	○業務を遂行できるための安定的な経営基盤を有している	A	A	A	
			○業務を遂行できる適正な団体構成となっている	S	S	S	
			○組織及びスタッフ（採用予定者も含む）の経歴、保有する資格が適正であり、ノウハウ、専門知識等を使い管理している	S	S	S	
			○業務を遂行するにあたり、スタッフ（採用予定者を含む）の管理、適正な監督体制をとり、人材育成の方策を実施している	SS	SS	SS	
			○施設の日常点検、定期点検など、異常を早急に発見しようとする方策を実施している	A	A	A	
			○異常があった際に、応急措置を行う体制が整っている	A	A	A	
		緊急時における対応についての評価	○法令を遵守する重要性や個人情報保護について理解し、情報の漏洩を防ぐための方策を実施している	A	A	A	
			○事故を予防するための体制が整っている	A	A	A	
			○事故の発生時に被害者への対応及び施設の復旧などの方策を実施している	A	A	A	
			○大雨、地震などの災害発生が予想されるとき、または発生した時の体制が整っている	A	A	A	
			○災害発生後の対応について、罹災状況の確認と早急な復旧をする態勢が整っている	A	A	A	
		区分評価					A

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域（以下「地元」という。）の振興、活性化などに貢献できるものであること	事業計画書が地元活性化、地元へ貢献できる内容であるかの評価	○地元での社会活動を具体的に実施している	A	A	A
			○公園の特徴を理解し、地元への配慮等を実施している	A	A	A
			○地元の法人その他の団体の育成施策を実施している	A	A	A
			○地元の住民、高齢者、障害者等の雇用が確保されている	A	A	A
			区分評価			

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者からアンケートを回収し、ニーズの把握と共に、対策を行うよう努めている。 2 パンフレットを市内の施設に設置し、公園認知度の向上を図った。 3 施設の維持管理に注力し、自主事業を行うことで利用者サービスの向上を図り、利用者の満足度向上へと繋げた。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に対して、積極的に声掛けを行いコミュニケーションを図るようにしている。さらに職員研修(接遇)を実施しサービスの向上を図った。 2 樹木管理において、樹木の剪定を現地職員で実施、枯木の伐採。落葉も毎日清掃し園内外において清掃を行い、公園内及び周辺部の美化に努めた。 3 花管理において、管理棟前にプランターを設置しパンジー・ハボタン・チューリップの植付をして彩りを添えた。 4 草刈において、適宜行い、お客様が快適に使用できるよう努めた。 5 清掃において、園内・トイレの清掃を適宜行い、お客様が快適に使用できるよう努めた。 6 遊具において、遊具点検を毎日実施に加え、月1回の詳細な点検を実施。砂場の砂の攪拌・補充を行い、縁石を補修。遊具基礎の土入れを行った。 7 施設において、テニスネットは随時補修を行っている。防風ネットの設置、板打ち防球ネットの補修・不陸整正。園内の不陸整正も行った。 8 災害対策において、備蓄飲料水・煮炊き用ストーブ・ブルーシート・防災ブランケットを完備し、また雨水タンクを活用。危機管理講習を行った。 9 イベントにおいて、SNKK主催のイベントチラシを掲示・口頭などで周知した。4公園スタンプラリーを実施、今年は開催期間を増やし・達成条件を容易にして参加人数の増加を図った。 10 ホームページにて公園の情報を提供した。 11 パンフレットを作成し利用者にペーパーベースでの情報を提供し、近隣のスポーツ施設にもパンフレットを設置し公園認知度の向上を図った。 <p>・上記項目を実施することで、利用者から良好な評価を得ている。</p> <p>イベントを開催するなど利用者サービスの向上が図られている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 新たな自主事業への取り組みを含めて、利用者が満足してもらえるよう維持管理に努めていく。 2 アンケートの回収を継続して実施し、利用者からの意見等を活用して利用者サービスの向上を図る。 3 公園施設について、利用者の安全・安心確保を念頭に、快適に利用してもらえるよう管理を行う。

●所管課の意見

・全ての業務において着実に履行できている。
 ・ソフト面、職員対応や総合満足度に対する利用者の評価が高く、職員研修(接遇)を実施するなど利用者サービスの向上に努めている点は、高く評価できる。

以上により、管理運営の状況は、協定書の内容に基づき、良好である。

●指定管理者評価委員会の意見

・利用者ニーズや苦情等の把握と対応が迅速に行われていることや、テニスコートの修繕、案内看板の提示など園内管理が行き届いている点は、評価できる。
 ・職員研修などは来場者サービス向上につながるため、今後も継続していただきたい。
 ・前年同期よりも利用者の増加がみられ、今後も、より一層の利用促進への取り組みを期待する。