

●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	令和4年4月1日 ~ 令和9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)	38,600,000円 (早田西公園ほか3公園として)		
施設の設置目的	ナイター設備があるテニスコートと児童遊具施設が整備された公園であり、多くの人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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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】※令和4年2月 人工芝4面張り替え完了 ・ 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	単位：円
		利用者数	料金収入
H30年度	上半期	13,150	3,260,400
	下半期	10,275	2,376,720
	合計	23,425	5,637,120
R1年度	上半期	12,741	3,276,520
	下半期	5,268	1,266,320
	合計	18,009	4,542,840
R2年度	上半期	8,602	2,656,730
	下半期	7,169	1,918,275
	合計	15,771	4,575,005
R3年度	上半期	7,306	2,041,600
	下半期	7,562	2,172,005
	合計	14,868	4,213,605
R4年度	上半期	11,731	3,273,670
	下半期	8,266	2,333,825
	合計	19,997	5,607,495

●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	1 公園利用者等に快適な公園環境を提供するよう心がけ、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した。 2 アンケート調査を実施して利用者の意見を聴取し、要望等に対応した。 3 電話での当日利用申し込みについても、適切に対応した。 4 地域を管轄する機関(警察、消防、地元自治会等)と連携し、緊急時の体制を整えた。
	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、使用料徴収業務)	1 公共施設であることや利用心得の遵守を利用者へ周知した。 2 使用料徴収業務について適正に管理を行った。 3 テニスコートの貸出に際しては、開始、終了時間の厳守等、トラブル防止等に努めた。 4 テニスコートの空き状況を管理する他の3公園と情報共有し、利用促進に努めた。 5 ミライロへの施設登録を行い、使用料減免手続きの利便性向上に努めた。
	3 駐車場の維持管理	1 駐車場周辺の草刈り等環境美化に努めた。 2 利用状況把握のため、巡回を適時実施した。 3 案内看板を掲示し、駐車場利用に係るルールを周知した。
	4 広報の方策について	1 ホームページによる情報の発信を実施した。 2 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て公園で開催されるイベント案内を随時掲示するなど、多くの利用者に活用されるよう広報活動に努めた。 3 4公園スタンプラリーで全てスタンプを集めた人に景品及びイベントのパンフレット、公園の情報が携帯出来るように名刺サイズのカード案内を配布し公園認知度の向上を図った。 4 近隣のスポーツ施設に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	実施	通年	災害時にも使用できる雨水タンクを設置した。雨水を散水に利用した。
	2 煮炊き用ストーブ	実施	通年	災害用の煮炊き用ストーブを完備
	3 ブルーシート	実施	通年	災害用のブルーシートを完備
	4 備蓄飲料水	実施	通年	災害用の備蓄飲料水を完備
	5 防災ブランケット	実施	通年	災害用のアルミブランケットを完備
	6 パンフレット	実施	通年	パンフレットを作成し、近隣のスポーツ施設にも設置した。
	7 ホームページ	実施	通年	ホームページで情報を提供をした。
	8 テニスラケット貸出	実施	通年	テニスラケット・ボールの貸し出しをすることで利便性を図った。
	9 花の植替え	実施	12月	岐阜農林高校生徒が栽培した花苗を、公園内の花壇を彩るためにパンジー他5種類の花を植え付け、利用者に喜んでもらう事ができた。
	10 接客研修	実施	1月	接客スキル向上を目的とした研修を行った。
	11 4公園スタンプラリー	実施	3月～5月	4公園スタンプラリーを開催し、公園のアピールと利用者に喜んでもらう事ができた。

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	通年	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した。 水たまり部分について盛り土を実施した。 排水溝の清掃を実施した。
	2 保安警備業務	実施	通年	適宜、園内の巡回を実施した。 地域の方に通報等の協力を依頼した。 緊急時には緊急連絡網で報告を受けよう体制を整備した。
		実施	通年	セアカゴケグモ調査を実施した。
		実施	通年	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、消毒液や看板設置するなど対策を行った。
	3 園内清掃業務	実施	通年	毎日、園内の清掃を行い、落ち葉については公園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	通年	毎日、清掃やトイレトペーパーの補充を行い、午前午後各1回の巡回を実施した。 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、虫の駆除を行い、長期防除の為に消毒を行った。
	5 遊具点検	実施	通年	事故がないよう毎日安全点検を実施した。 点検記録簿を使用して点検している。
	6 除草、草刈	実施	通年	適宜刈払機を使って雑草の処理を実施した。
7 樹木管理	実施	通年	枯枝の撤去や園内の樹木剪定を実施した。	

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	1 テニスネットの修繕 (随時) 2 園内の水たまり土入れ (随時) 3 板打ちコート、ライン修繕 (随時) 4 砂場の消毒 (随時) 5 複合遊具修繕 (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	1 利用者の声に耳を傾け、サービス改善に努めた。 2 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。 3 個人情報取り扱いマニュアルに基づき、個人情報 を厳重に管理し、取り扱った。 4 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。 5 危機管理マニュアルを作成し運用している。 ※新型コロナウイルス感染拡大防止対策 ・ 受付窓口に消毒液や飛沫対策のためのビニール シートを設置した。 ・ トイレの消毒液、石鹸を設置した。 ・ ベンチ等を消毒した。 ・ 注意看板を設置した。 ・ テニスコートの利用者より検温・チェックシート を徴取した。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>テニスコート利用者 200名 テニスコート以外利用者 55名 計 255名から回答を得た。 (実施期間：令和4年10月1日～令和5年3月31日)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○テニスコート利用者</p> <p>1) 年齢： 10歳未満 0% 10代 6% 20代 8% 30代 22% 40代 17% 50代 23% 60代以上 24%</p> <p>2) 性別： 男 40% 女 60%</p> <p>3) 住所： 市内 86% 市外 14% 県外 0%</p> <p>4) 使用状況： 家族 22% 友人 28% 団体 18% その他 32%</p> <p>5) 公園を知ったきっかけ： ホームページ 4% SNS 9% 広告雑誌等 2% マイク媒体 1% 口コミ 7% その他 16% 元々知っていた 61%</p> <p>6) 来園回数： 初めて 6% 年に1回 2% 年に数回 20% 月に1回ほど 25% 週に1回ほど 37% ほぼ毎日 10%</p> <p>7) 満足度(ハード面)： 大変満足 63% 満足 34% 普通 3% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>8) 満足度(ソフト面)： 大変満足 45% 満足 51% 普通 4% やや不満 0% 不満 0% (大変満足・満足合計 96%)</p> <p>9) 職員の対応： 大変満足 42% 満足 57% 普通 1% やや不満 0% 不満 0% (大変満足・満足合計 99%)</p> <p>10) 総合満足度： 大変満足 50% 満足 50% 普通 0% やや不満 0% 不満 0% (大変満足・満足合計 100%)</p> <p>11) 次回の利用について 必ず来る 53% 来たいと思う 47% どちらともいえない 0% たぶん来ない 0% 来ない 0%</p>

利用者アンケートの実施結果	<p>○テニスコート以外利用者</p> <p>1) 年齢： 10歳未満 6% 10代 8% 20代 0% 30代 4% 40代 8% 50代 8% 60代以上 66%</p> <p>2) 性別： 男 34% 女 66%</p> <p>3) 住所： 市内 80% 市外 20% 県外 0%</p> <p>4) 使用状況： 家族 23% 友人 29% 団体 17% 一人 27% その他 4%</p> <p>5) 公園を知ったきっかけ： ホームページ 0% SNS 0% 広告雑誌等 0% メディア媒体 0% 口コミ 2% その他 4% 元々知っていた 94%</p> <p>6) 来園回数： 初めて 0% 年に1回 0% 年に数回 6% 月に1回ほど 6% 週に1回ほど 49% ほぼ毎日 39%</p> <p>7) 来園目的： 遊具 13% 園路での散策 18% 広場の利用 26% 散歩 30% その他 13%</p> <p>8) 満足度(ハード面)： 大変満足 47% 満足 51% 普通 2% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>9) 満足度(ソフト面)： (大変満足・満足合計 100%) 大変満足 71% 満足 29% 普通 0% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>10) 職員の対応： (大変満足・満足合計 100%) 大変満足 92% 満足 8% 普通 0% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>11) 総合満足度： (大変満足・満足合計 100%) 大変満足 78% 満足 22% 普通 0% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>12) 次回の利用について 必ず来る 91% 来たいと思う 6% どちらともいえない 0% たぶん来ない 0% 来ない 0%</p>
	<p>○評価対象となる項目の合計</p> <p>1) 満足度ソフト面:(大変満足・満足計97.2%) 2) 職員の対応:(大変満足・満足計99.6%) 3) 総合満足度:(大変満足・満足計99.6%)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>園内の花がさらに増えると嬉しい。 →寒い時期も楽しめる花のパンジーなどへ植え替えを実施するとともに、プランターを増設し、利用者の目を楽しませた。</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	SS	SS	SS
			○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	SS	SS	SS
		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	A	A	A
		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	SS	SS	SS
			○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	SS	SS	SS
			○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	SS	SS	SS
		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	SS	SS	SS
			○当該公園全体の利用促進に対する方策を実施している	A	A	A
		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	A	A	A	
		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	SS	SS	SS	
			○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	SS	SS	SS	
			○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	SS	SS	SS	
			○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	
			○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	
		緊急時における対応についての評価	○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					S

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、障がい者等の雇用が確保されている	SS	SS	SS
		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 テニスネットの修繕、板打ちコートライン修繕など、施設の維持管理を行い、利用者サービスの向上に努めた。 2 4公園スタンプラリーを開催し、管理する4公園全ての利用促進に努めた。 3 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行うとともに、利用者が安全に利用できるよう努めた。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者と良好なコミュニケーションを図るよう努め、接客スキル向上のための研修を行った。 2 樹木管理では、樹木の剪定を現地職員で作業を行い、枯木の撤去、落葉の収集も毎日実施し、園内外において清掃を徹底し、公園内及び周辺のみ美化に努めた。 3 花の管理では、管理棟前にプランターを設置し岐阜農林高校生徒が栽培した花苗パンジー他5種類の花を植付けて彩りを添えた。 4 草の管理では、草刈を適宜行い、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、毎日の遊具点検に加え、月1回の詳細な点検、砂場の砂の補充、グラウンドや公園内の土の補充を随時実施し、複合遊具の修繕を行った。 7 施設において、テニスラケットの貸出を行っている。またテニスネットの補修、板打ちコートラインの修繕、テニスコートの砂入れ、園内の不陸整正を行った。 8 災害対策として、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、また雨水タンクの活用、危機管理マニュアルを作成し運用している。 9 ホームページにて公園の情報を積極的に発信した。 10 パンフレットを作成し、近隣のスポーツ施設にも設置することで、公園認知度の向上を図った。 11 4公園スタンプラリーを実施し、利用者楽しんでいただくと同時に各公園のアピールに繋がった。 12 新型コロナウイルスの対策として、職員に対するマスク着用義務付け、職員の体調確認やポスターによる注意喚起、消毒用アルコールの設置等を行っている。 <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>今後の取組み</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 2 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。 3 引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底する。

●所管課の意見

<p>○すべての業務において着実に履行できている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接客などの研修により、利用者に対する接客マナーの向上や迅速な対応など、利用者サービスの向上に努めている点は評価できる。 ・ 学校の生徒が栽培した花苗を購入し、植栽することで、コストの縮減を図るとともに生徒の栽培活動を支援する取り組みは評価できる。 ・ 新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、園内消毒やポスターによる注意喚起を行うなど、感染拡大防止対策が図られている。 <p>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。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客研修により接客マナーの向上に努めるとともに、利用者からの要望に迅速に対応するなど、利用者サービスの向上に努めている点は評価できる。 ・ 季節に応じた花を植栽し、園内を彩り豊かにするなど、利用者ニーズに対応した取り組みは評価できる。 ・ 今後も、安全性を保ちながら、公園の利用促進及び満足度向上につながる取り組みを期待する。 <p>管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
