

北部公園の平成21年度管理状況

施設所管課	土木部公園緑地課
指定管理者	(株)岸グリーンサービス 代表者 岸 省三
指定期間	平成20年4月1日～平成23年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	施設の使用受付、案内等の接遇向上 <ul style="list-style-type: none"> 来園者、電話対応は、はっきり明るく話すよう行動 来園者への説明に備え、職員に園内の植物勉強会を実施 利用者の苦情・意見の把握・対応 <ul style="list-style-type: none"> 利用者へのアンケート実施(134件) その他特記事項 <ul style="list-style-type: none"> 園内植物観察スポットを季節毎に紹介する「散策マップ」を作成 管理事務所長による「園芸相談所」を常時開設
利用の促進に関する業務	自主事業の企画・実施(4件、参加人数2,230人) <ul style="list-style-type: none"> 自然体験型イベント「親子ふれあいフェスタ」(参加人数2,000人) 「園芸相談所」(来訪者230人) 自主事業の情報提供、広報、PR <ul style="list-style-type: none"> ホームページへの掲載、近隣小学校へのチラシ配布 周辺地域、関係機関との連携強化 <ul style="list-style-type: none"> 円滑な利用調整を目指し地元代表者と運営協議会を設置。 「親子ふれあいフェスタ」を9つの企業・団体と連携して開催
使用の許可に関する業務	使用許可、使用料の徴収、納入 該当施設なし
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	樹木・芝生管理：年間工程表に基づき作業を実施 清掃：トイレ、園路、グラウンドを1回/日 保守点検：浄化槽(定期点検) 警備：日中の2回/日実施に加え、夜間1回/日を実施 小規模修繕：ベンチ、池排水口、トイレ等を修繕
(その他知事が必要と認める業務)	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 <ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡先の周知徹底、危機管理マニュアルの作成 個人情報の管理状況 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護マニュアルを作成し、職員教育を実施

(2) 施設の利用状況

①利用指標(設定している場合)利用人数、稼働率などの数値目標

指標	H20年度 (参考)	H21年度	前年度比	増減理由
利用者数(人)	130,000	127,000	98%	冬季積雪によるグラウンド・ゴルフ利用者の減

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当施設なし			

(3) 使用料の収入実績
 利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
該当施設なし			

(4) 収支決算 (千円)

収入		支出	
管理料	27,000	人件費	4,030
自主事業収入	897	光熱水費	1,700
		修繕費	900
		植栽管理費	16,772
		その他	2,692
合計	27,897	合計	26,094
収支差額	1,803		

(5) その他、県が必要と認める事項 (管理の実態を把握するために必要な事項)

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果 (平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月実施 有効回答数 134 件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	61.7%	38.3%	0.0%	0%
施設の維持管理	44.5%	52.6%	2.9%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望 ※主なものを抜粋

年月	内容	対応
平成 21 年 5 月	池の水をきれいにしたい	散水等による浄化を検討中
平成 21 年 5 月	遊具を設置したい	県に検討を依頼

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成 21 年 5 月	駐車場で車火災	警察にて捜査、処理

③その他報告事項など

特記すべき事項無し

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベントの開催や園芸相談所の常時開設など積極的な取り組みが見られた。 ・ 休憩ゾーンとスポーツクリエーションゾーンという2つの特徴を有する公園であり、一般来園者とグラウンドゴルフ利用者、スポーツ施設利用者などから寄せられる様々な要望・苦情への対応や利用調整について迅速かつ的確に対応している。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 植物園としても位置づけられ、多種多様な植物や広い芝生広場を有する公園であるが、高い植栽管理技術により極めて良好に管理されている。 ・ 大規模な休憩施設や各種グラウンドなど、管理が難しい施設が多いが、きめの細かい適切な管理で、安全と景観が確保されている。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時対応マニュアルを制定し、体制強化を図っている。 ・ 池の周りなど公園利用において安全に留意が必要な箇所を示す「ハザードマップ」を作成し、利用者に注意を促す工夫をしている。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な目的で訪れる来園者からの多様な要望や苦情に対し、迅速、丁寧、的確に対応している。 ・ 数年に渡り園内で生活していた複数のホームレスを、粘り強い説得を重ね、排除した。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺地域の高齢者が多数、グラウンドゴルフに訪れており、地元代表者と「運営協議会」を開催するなど、地元との関係を良好に保つことに努力し、地域に愛される公園となっている。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ 多種多様な植物の構成を活かした植物公園として充実を図るとともに、この環境を活かした運営や活動を工夫することにより、当公園ならではの利用促進を図ることを期待したい。
