

## 平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年6月1日

部	市民部	課	交通安全課
---	-----	---	-------

施設名・所在地	函館市梁川公園内交通公園施設（函館市梁川町24番2号）		
設置条例	函館市都市公園条例		
指定管理者名	函館中央交通安全協会	指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日
指定管理者の特 別な要件	なし	選 定 区 分	公 募 非 公 募
設置目的	交通公園施設は、交通事故防止を目指して、幼児・小・中学生を対象に、交通知識や交通マナーを体得させることを目的として、遊具を利用して楽しみながら交通ルールを学ぶことができる交通安全教育施設である。		
設置年月	昭和44年5月18日	建設費	11,341千円
構造規模等 耐用年数	鉄骨造平屋建(管理棟)		
開館時間 休館日等	開園期間 4月1日から10月30日まで 開園時間 午前9時～午後5時 休園日 毎週月曜日。ただし月曜日が休日に当たるときは、その翌日とする。 なお、市立小中学校の春・夏休み期間は休園日を設けない。		
料金体系	動力式ゴーカート1台1周につき60円 ※利用料金制の採用 <input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況			
(1)管理業務 児童等に遊具を利用して、楽しみながら交通ルールを体得させるため下記の業務を行うものとする。 ①設置目的に資する事業の実施に関すること ・自転車やゴーカート利用者の能力に応じた運転技術の指導・訓練等を実施した。 ②使用の許可等に関すること ・交通公園の使用および制限に関する業務等を実施した。 ③入園者の利用に関すること ・入園者の把握等を実施した。 ④書類の提出 ・事業計画書および収支予算書等関係書類等の提出を行った。 ⑤入園者の安全確保および秩序の維持に関すること ・入園者の監視および必要に応じて関係機関への連絡・調整・通報等を実施した。 ⑥維持管理に関すること ・ゴーカート・自転車等の点検整備等を実施した。 ・公園内の照明灯およびコース内の縁石の修繕を行った。			
(2)自主事業 ・交通安全教室や夏休み期間中および秋の感謝祭などのイベント開催により利用者の増加に努めている。			
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 ・ 接遇態度の向上を図るため、職員の接客技術やマナー習得を心がけている。 ・ 自転車利用者に対して「自転車の安全な乗り方」「自転車の交通安全ブック」等の小冊子を配付し、自転車交通ルール遵守とマナー向上を図っている。 ・ 保育・幼稚園児、小学生等を対象に交通安全教室を開催し、交通ルール遵守とマナーの啓発に努めている。 ・ 高齢者を対象に自転車、電動車いすの正しい利用について、交通安全教室を開催し交通事故防止に努めている。 ・ 園内・外の草刈り、枯枝の除去、花壇整備、ごみ拾いを行い環境美化に努めている。 ・ アンケートへの協力者に交通安全啓発物品を配布している。			

### 3 市民ニーズの把握の実施状況

#### ○ アンケートの実施

- ・ 入園者アンケート(平成28年4月1日～10月30日実施)
- ・ 入園者による回答数(691人)
- ・ 使用料 …… 安い 36.8% 適切 55.0% 高い 5.4% 無回答 2.9%
- ・ 園内施設 …… とても良い 55.7% 良い 28.8% ふつう 12.3% やや悪い 1.2% 悪い 0.6% 無回答 1.4%
- ・ 職員の対応 …… とても良い 59.0% 良い 25.6% ふつう 9.8% やや悪い 1.2% 悪い 1.2% 無回答 3.2%
- ・ 満足度 …… とても楽しかった 77.6% 楽しかった 17.4% ふつう 2.2% あまり楽しなかった 0.3% 楽しなかった 0.1% 無回答 2.5%

○ アンケート結果から職員の対応に「とても良い」「良い」が84.6%を占め、満足度評価でも「とても楽しかった」「楽しかった」の割合が95.0%を占めている。また、園内施設についても高い評価を得ている。

### 4 施設の利用状況(利用者数, 稼働率など)

#### 平成28年度の月別利用者数

	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入園者数	人	4,042	7,635	2,974	3,899	8,703	780	3,354	閉園	閉園	閉園	閉園	閉園	31,387
遊具利用者総数	人	10,544	18,373	7,135	9,582	20,800	1,210	7,247	—	—	—	—	—	74,891
有料遊具利用者数	人	8,362	14,414	5,243	6,946	15,878	1,210	5,666	—	—	—	—	—	57,719
無料遊具利用者数	人	2,182	3,959	1,892	2,636	4,922	0	1,581	—	—	—	—	—	17,172

#### 年度別利用者数等

← H24～H28指定期間 →

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
入園者数	27,473 人	31,650 人	36,502 人	38,165 人	31,387 人
遊具利用者総数(延)	74,899 人	82,877 人	91,949 人	93,741 人	74,891 人
有料遊具利用者数	56,236 人	61,850 人	69,121 人	71,524 人	57,719 人
無料遊具利用者数	18,663 人	21,027 人	22,828 人	22,217 人	17,172 人
足踏み式 ゴーカート	9,394 人	10,365 人	10,681 人	9,966 人	7,507 人
自転車	9,269 人	10,662 人	12,147 人	12,251 人	9,665 人
使用料収入	3,374,160 円	3,711,000 円	4,147,260 円	4,291,440 円	3,463,140 円

5 指定管理者の収支状況

収入

(単位:円)

科 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
委 託 料	8,341,000	8,579,314	8,579,314	8,579,314
その他収入	335	91,791	91,157	80,624
計	8,341,335	8,671,105	8,670,471	8,659,938

支出

人 件 費	6,041,115	6,445,133	6,637,263	6,700,261
報 酬	4,602,105	4,668,000	4,898,000	4,898,000
賃 金	820,000	1,390,745	1,241,000	1,297,600
社会保険	619,010	386,388	498,263	504,661
管 理 費	2,300,220	2,225,972	2,033,208	1,959,677
需 用 費	1,672,165	1,945,975	1,633,035	1,565,861
原材料費	154,110	156,924	54,990	91,497
役 務 費	84,240	122,482	121,579	112,407
そ の 他	389,705	591	223,604	189,912
計	8,341,335	8,671,105	8,670,471	8,659,938
当該施設の利用者 一人当たり税金投入コスト	74.9	64.1	60.0	88.6

(注)「当該施設の利用者」数を有料遊具利用者数として算出。

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

(1)事業報告書(年次)に関するもの

- ①施設利用状況報告書(実施状況:平成29年4月実施)
  - ・書類確認による実施/月別遊具使用実績書(月報)などとの照合
- ②収支決算書(実施状況:平成29年4月実施)
  - ・書類確認による実施/事業実施状況報告書, 収支決算書, 月別遊具使用実績書などとの照合
  - ・実地調査による実施/会計書類(出納簿, 領収書綴り, 請求書綴り等), 出勤簿などとの照合
- ③団体の経営状況を確認できる書類(実施状況:平成29年4月実施)
  - ・書類確認による実施/事業報告書および計画書, 収支決算書および予算書などとの照合

(2)定期報告書(月報)に関するもの

- ①月別遊具使用実績書等(実施状況:開園期間毎月実施)
- ②交通公園管理運営報告書(実施状況:開園期間毎月実施)
- ③使用券出納簿(実施状況:開園期間毎月実施)
- ④閉園期間巡回日誌(実施状況:閉園期間毎月実施)

(3)その他の報告に関するもの

- ①利用者アンケートの実施報告書(実施状況:随時実施)
- ②事故発生状況報告書(実施状況:随時実施)
- ③クレーム処理報告書(実施状況:随時実施)

(4)実地調査によるモニタリング

- ①定期実地調査(平成29年5月)
- ②指定管理者との定期的ミーティング(実施状況:随時実施)
- ③その他実地調査を必要とする事案(実施状況:随時実施)

(5)指定管理者に対する改善指示等

- ①特に管理・運営に対する大きな苦情はなかったが, 今後も更に従業員の意識・知識の向上に努めるとともに, 接遇研修などによる従業員の更なる資質の向上に力を入れてもらいたい。
- ②施設利用者アンケートを今後も積極的に実施すること。

(6)指定管理者による自己評価の実施(平成29年5月8日)

(7)市の指定管理者に対する実績評価の実施(平成29年6月1日)

7 指定管理者に対する評価

①指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	設置目的を十分に理解するとともに、繁忙期、閑散期に応じた体制を確保するなど適正な管理運営ができたものと考えている。来園者が安全かつ楽しく利用できるよう施設内の美化、遊具の整備点検に努めるほか、コース等の安全面の管理も適切に行えたものと考えている。	団体としてホームページが開設されていないことから、当面はマスメディアを活用し、交通公園のPRを行い、利用者増に取り組んでいきたい。今後も、利用者が安全・安心・快適に過ごせる環境の保持を第一義とした運営を図って行きたい。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	利用者アンケートの集計結果から、職員の対応については好評価を受けているものと考えている。苦情・要望については、即時に適切な対応を行うほか、随時、現場教養や検討会を実施するなど、常に職員の素養・技術の向上に努めている。	利用者の要望等に可能な限り対応できるように努めるほか、来園者に対し接遇を主体としたサービスの質の向上を図って行く。また、当公園が交通ルールを学び、交通事故防止に役立つ場として認識していただけるよう努めたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	事業収支、経営状況に問題はない。施設が老朽化が進んでいるため、利用者が安全・安心に利用できるよう、メンテナンスに力を入れるなど、安全の確保に努めるなど、利用者サービスに優先している。	台風の影響で収入は減少したが、近年、使用料は増加傾向にあるものと判断している。今後は、市民のほか修学旅行等による利用促進を図るため、関係機関・団体へのPR活動による利用促進が必要と考えている。

②市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	法令および協定に定める仕様が遵守されており、業務処理要領に定める、管理業務、維持補修についても適性に履行されている。市民からの苦情や要望等に対し適切に対応するほか、来園者の平等利用が確保されるなど適正な運営がなされている。	引き続き利用者の要望・意見等の把握に努め、管理運営に反映してもらいたい。今後も利用者が安全・安心・快適に利用できるよう、施設内の点検・巡視を徹底し、異常や破損を発見した場合は、市と連携を図りながら速やかに対処してもらいたい。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	アンケート調査では利用者満足度はいずれの項目も高い評価を得ている。施設、遊具の老朽化が進んでいるため、園内外の清掃や花壇整備のほか、来園者の安全確保に努めるなど、利用者に対する十分なサービスが提供されている。	来園者の増を図るため、マスメディアを利用した広報活動を強化し、施設の周知に取り組んでいただきたい。職員の資質向上に取り組み、利用者に満足していただけるよう、努めていただきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	事業収支および団体の経営状況に問題はない。	今後も事業収支の適正な処理および適正な運営に努めていただきたい。

◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書を遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。

◎「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。