

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	留萌市船場公園		所管課名	都市整備課						
所在地	留萌市船場町2丁目114		設置年月日	平成28年4月1日						
施設設置目的	市街地に隣接する地区公園として、市民福祉の増進と立地条件を活かした賑わいを創出し交流人口の増加を目的とし設置する。									
主な施設・設備	管理棟（体験学習室1、体験学習室2、24時間トイレ、2階展望休憩室）		芝生広場、パークゴルフ場(9H)、ドックラン、交流広場、クレー広場など							
指定管理者名（選定方式）	株式会社 エフエムもえる									
選定方式	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">公 募</div> ・非公募		【非公募の理由】							
			1 地域等の活力を活用した管理を行うことが効果的であるため（条例第6条第1項第4号） 2 施設の性格、規模及び機能により公募することが適さないため（条例第6条第1項第6号）							
		（特記事項）プレゼンテーションを実施								
指定開始年度	平成28年度									
指定期間	令和2年度から令和4年度									
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理（芝生管理を除く）</li> <li>有料公園施設、その他施設の使用許可及び利用料金徴収</li> <li>公園利活用の促進に関する事業計画及び実施</li> <li>街なか誘導、情報発信に関する事業計画及び実施</li> </ul>									
利用料金の導入	あり（ ）・なし									
施設の利用実績	利用区分等		利用実績（人）			対前年（%）				
			平成30年度	令和元年度	令和2年度					
	管理棟(24時間トイレを含む)		87,531	101,377	290,232	286.3				
	芝生広場		3,171	2,443	2,073	84.9				
	パークゴルフ場		4,750	4,955	4,380	88.4				
	ドックラン		1,360	1,395	1,200	86.0				
（特記事項）新型コロナウイルスの影響による管理棟休館 4月20日～5月15日、1月11日～1月14日 ※24時間トイレは除く ※管理棟貸館及び芝生広場等については、 5月16日～5月31日の期間も利用休止										
指定管理料（過去3年間）	平成30年度						29,400,000 円			
	令和元年度						29,727,000 円			
	令和2年度						31,732,538 円			
	（特記事項） 令和2年度から令和4年度までの3ヶ年の協定 ※燃料費の精算により、△67,462円									
指定管理者職員体制	合計	7人	職員	3人	嘱託	1人	臨時	3人	パート	
（その他特記事項） 来園者が増える公園最盛期（5月～10月）においては、職員11名体制とした時期あり。										

## 2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づき、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。評価の方法は、年度終了時に指定管理者から提出される事業報告書や市の立入点検等の結果を参考に記載してください。

### ■評価の基準

優 良：高いレベルで実施されており高く評価できる。

良 好：事業計画書どおりに適切に実施されており、問題は見られない。

普 通：事業計画書どおりに概ね適切に実施されているが、一部不適切な部分が確認されたが改善済みである。

不十分：不適切な部分が確認されたので、改善を要する。

大項目	中項目	評価項目	評価				評価に対する説明
			優良	良好	普通	不十分	
管理能力	団体の概要	団体の経営状況は良好か		○			団体決算資料で黒字経営を確認
		当該施設管理運営をサポートする体制はあるか	○				イベント時や繁忙期については会社全体で取り組む体制がとられている
	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的等を理解した管理はされているか		○			目的を理解し適切に管理されている
		市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか	○				基準に適合した適切な管理がされている
		公共の仕事という倫理性や法令遵守を認識し対応しているか	○				十分に認識し対応されている
		市や関係団体等と連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか		○			関係団体と連携した上で取り組んでいる
	市民の平等利用	正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか	○				利用者には平等に対応している
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか	○				事業内容は子供向け中心となっているが、幅広い年代への事業も実施している
	適切な組織・体制	職員体制や配置人員は適切であるか		○			
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切か		○			
		労働関係法令を遵守した規程を整備し、職員の適正な労働条件を確保しているか		○			繁忙期や利便性向上のため、時間外勤務が発生することもあるが、概ね適切に行われている
	職員研修・人材育成	職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	○				利用者への適切な情報提供に伴う、観光コンシェルジュ勉強会を定期的に実施している
		経理及び事務処理	会計処理の基準等に基づき適正な事務処理となっているか	○			
	経理帳簿等を整備し、情報公開や監査請求に対処できるか			○			会計ソフトの導入により、適切に管理されている
	必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか		○				会計ソフトの利用、専用HPの作成など常時活用している
	施設や設備の保守点検は、必要な基準や仕様を満たしているか			○			
	安全管理	業務報告や事業報告が適切に作成されているか			○		報告書の提出の遅滞がみられた
		安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか	○				防火管理資格者の配置や自衛消防訓練を実施している
		施錠、警備体制等は適切であるか		○			
	緊急時対応	利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○				緊急対応マニュアルの作成の他、救命救急研修へも参加している
		事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか		○			緊急対応マニュアルを作成し対応している
	個人情報保護	避難経路が確保や避難時に支障をきたす障害物はないか		○			避難経路に支障物など置いていない
		個人情報の管理方法においてセキュリティ対策を講じているか		○			
秘密の保護	職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか		○			市職員に準じた義務を課し、適切に管理されている	
業務内容	業務について処理・対応が適切に行われているか	○				使用申請手続き等適切に処理されているとともに、来園者対応等も適切に行われている	
	管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか		○				
	事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか	○				施設として求められている事業内容となっており、夏期の開館時間延長など有効利用に工夫がみられる	
	年間の事業量が適切に実行されているか		○			各事業について、年間を通して適切に実施されている	

施設の運営	業務の第三者委託	業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか		○		専門的な技術や免許を必要とする業務について、適切に委託されている
		再委託先から適切に業務報告をさせるなど再委託の管理が適切か		○		
	経費節減・業務効率化	経費節減や業務効率化が継続的に行われているか	○			来園者の増大に伴い業務が増加する中、常に経費節減・業務の効率化を意識して行われている
	備品等の維持管理	引き渡した備品等に過不足はないか	○			
		引き渡した備品等はその機能が失われていないか	○			
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか	○			季節を問わず幅広い年代に対応した事業の実施や情報発信により施設の利用促進が行われている
	利用者サービス	利用者サービスの向上に努めているか	○			清掃等施設の美化や常時アンケートを実施し利用者の意見を聞くことで、サービスの向上に努めている
	障害者等への配慮	障害者、子ども、高齢者等に配慮した管理がされているか		○		
	苦情等への対応	利用者の苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	○			常時アンケートを実施することで頂いた意見を参考に、市と連携のもと適切に対応・改善している
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われているか	○			アンケート結果などを基に適切に行われている
	環境への配慮	省エネ等の環境に配慮と廃棄物処理は適切か		○		ゴミの分別等適切に行われている
	地域との連携	地域住民等との連携に積極的に取り組んでいるか	○			地域のイベント誘致やるもいショッピングプラザの開催など、地域との連携に取り組んでいる
	自主事業	サービスの向上かつ収入増に結び付いたか	○			自主事業で提供しているソフトクリームは好評であり、来園者が増加したことで収入が増えている
		収支のバランスはとれているか	○			収入が増加したことで、収益が上がっている
	特記事項への対応	募集要項における特記事項について考慮されているか		○		募集要項に特記事項はない
	事業報告書	事業報告書と事業計画書を比較し収支の過小、過大はないか		○		

### 3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和2年4月1日(水)～令和3年3月31日(木)
	調査対象	船場公園施設利用者
	調査方法	アンケート用紙による記入回答
調査結果	<p>○合計回答件数：1,785件 (男性819件 女性948件 未記入18件)</p> <p>年代別：10代 278件 20代 154件 30代 173件 40代 230件 50代 259件 60代 319件 70代 294件 80代以上 67件 未記入 11件</p> <p>月別：4月 35件 5月 11件 6月 53件 7月 523件 8月 504件 9月 303件 10月 160件 11月 93件 12月 18件 1月 7件 2月 18件 3月 60件</p> <p>居住別：留萌市内 241件 留萌管内 81件 札幌市 408件 旭川市 396件 その他 640件 未記入 19件</p> <p>利用交通別(複数回答)：自動車 1,607件 JR 33件 バス 32件 自転車 36件 徒歩 44件 その他 50件 未記入 22件</p> <p>利用施設別(複数回答)：管理棟施設 1,736件 トイレ 308件 芝生広場 246件 ドッグラン 27件 パークゴルフ 12件 その他 200件 未記入 12件</p> <p>利用回数別：はじめて 1,328件 週2,3回 74件 月1回 125件 年数回 190件 ほぼ毎日 16件 未記入 52件</p> <p>利用しての感想：利用しやすい 937件 利用しにくい 183件 どちらでもない 458件 未記入 207件</p> <p>○アンケートの集計としては、市外在住(86%)、車で来園(88%)、60歳代(18%)、女性(53%)、はじめて(74%)という比率が一番高い結果となった。</p> <p>○利用しての感想としては、利用しやすい(52%)が利用しにくい(10%)を大きく上回っており、「道の駅」開業により、はじめての利用者が最も多い結果となっている。また、利用しにくい理由としては、トイレが少ない、狭いなど施設の不便さや案内面が挙げられており、今後の課題となっている。</p> <p>○実施・改善できた点として、来園者が急増したことでトイレの利用頻度が大幅に増えたため、今まで以上に清掃や除菌作業を徹底し、施設の美化を保った。</p> <p>また、事業については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に心がけながら、既存事業を改善し継続的に実施した。</p>	
	利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とてもきれい。</li> <li>・トイレが少ない。</li> <li>・ソフトクリームが美味しい。</li> <li>・外で遊べる遊具を設置してほしい。</li> <li>・芝生が広くきもちいい。</li> <li>・明るく広く開放感がある。</li> <li>・スタッフが親切だった。</li> <li>・ゴミ箱を設置してほしい。</li> <li>・イスやテーブルなど休憩できる場所を増やしてほしい。</li> </ul> <p>などの意見が寄せられている。 施設全体の感想として、「きれい」「広く開放感がある」「ゆったりできる」の意見が多く寄せられている。</p>

#### 4 指定管理者による自己評価

今年度の自己評価	<p>アンケートの設置箇所を 24 時間トイレ前、体験学習室 1(テーブル)、2 階展望休憩室(テーブル)、事務所カウンターの 4 箇所へ設置。平成28年度は342件、平成29年度は589件、平成30年度は629件、令和元年度は732件、今年度は1,785件の回収となった。船場公園を知ってもらう事が初年度はメインだったが5年目を終え、留萌市民の認知度が上り、併せて道の駅開業を機に道内だけではなく道外からの観光客が激増し、子どもから高齢者まで幅広い年齢層の交流の場となっている。</p> <p>基本業務である公園や管理棟の管理をはじめ、遊具の貸し出しやイベント、会議などの貸し館などの基本業務においては、常に利用者が気持ちよく使えるように、清掃や接遇などを継続的に注力した。また7月の道の駅開業後、来館者が増えトイレの利用頻度が大幅に増えたため今まで以上に清掃や除菌作業を徹底し美化を保った結果、高い評価を得られていると考える。</p> <p>また、事業については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を常に考え実施内容を変更し体験学習、体験観光を拠点としながら、子供・大人のイングリッシュキッチンをはじめ、ルルロッソホットビスケットづくり体験、ふなば学校などの既存事業を改善しながら継続的に実施、初めての参加者はもちろんリピーターも安心して安全、何よりも楽しいをモットーに心がけた。また親子参加型のふなばようちえんもリピーターが増え多様でより多くの人に利用されるようになった。愛着を持ってもらえるように努め、参加者の増加につながっていると考える。また新しくゼリーづくり体験の取り組みを開始した。</p> <p>道の駅の開設に伴い、利用者からの問い合わせ対応、市役所担当課への引き継ぎ、チャレンジ、アンテナショップに関わる問い合わせ対応などの道の駅としての業務が激増、また利用者が約3倍半を超え、消耗品などの消費量も増加、清掃業務、管理業務量も利用者数に合わせ増加し、これに伴う支出増は運営管理増加経費負担金を増額してもらい、さらに自主事業の売り上げから80万円余を補填することで指定管理の赤字を補填することができた。</p> <p>冬季間の利用促進のため昨年好評だった『雪の大すべり台』をインターロッキング広場に今年度も設営した。留萌市民の冬のレジャースポットとして定着してきた。また、留萌寿司組合と留萌市商店街振興組合連合会の協力を得て『るもいショップラリー』を留萌観光協会と共催し今年度も実施。駅前商店街と市内寿司店との連携事業を通じ船場公園は留萌市街地に近いという立地をPRでき利用促進のきっかけとなった。</p> <p>リーフレットをはじめ市内の情報ツールを設置するほか、留萌管内から宗谷方面までオロロンラインを代表する情報発信拠点として位置付けることもできた。</p> <p>留萌の魅力を伝えるだけでなく、来館者に対する観光コンシェルジュ、また、FMラジオサテライト放送・ホームページ・SNS・紙媒体を通じて、多くの市民や来館者に船場公園や留萌市および近隣のPRに取り組むことができた。</p>
----------	--

今後の目標	<p>船場公園の最大の特徴である、広大な公園という面を最大限に活かし、施設美化の維持には特に留意するとともに、運動や遊びを通じて子どもを始め幅広い年代の人々が豊かな時間を過ごせるように、また留萌市民の憩いの場として安心・安全・快適で清潔な空間を目指します。</p> <p>道の駅開業と深川留萌自動車道全線開通により域外からの来訪者にとって留萌市が近くなった今、地域への“ゲートウェイ”となるよう、また「ワンストップ窓口」としての利便性の向上、観光コンシェルジュ育成、配置をはじめとする、情報とサービスの充実化を引き続き図ります。また留萌市内はもとより、留萌管内、オロロンラインの最初の”顔“（第一印象）となることから、引き続き接遇にも留意してゆきます。</p> <p>きめ細やかな地域情報をリアルタイムに伝えるラジオ放送、観光コンシェルジュによる対面での情報交流、ボランティアネットワーク構築のノウハウを活かした管理の仕組みの効率化を図りつつ、市民が「私達（市民）の公園」という親和意識が深まり『集合場所は船場公園で』というように日常生活の一部に溶け込むような公園づくりを引き続き目指します。</p> <p>ふなば学校やイングリッシュキッチン、ホットビスケットなど利用促進のための事業は感染症対策をはじめとする状況に柔軟に対応しながら今後も継続的な改善を行い、公園利用者のさらなる拡充を狙います。</p> <p>上記の目標達成のため、市担当課と密に相談、連携し、現場の実践的より良い管理手順の確立や仕組み構築を行い行政の代行者として公平・平等で、安全・安心・清潔・快適を心がけた管理運営を行うとともに、「市民に愛される公園」であり続けるように、同時に域外からの来訪者が来るたびにワクワクし「あそこに行ったら地域のことがよくわかった」と実感してもらえる情報拠点として、留萌市を中心とした管内全域の魅力も広く伝えられる、質の高いサービスの提供を引き続き目指します。</p>
-------	--

5 留萌市指定管理者選定委員会による総合評価

<p>道の駅が開業したことに伴う利用者の増加により管理業務の負担が増加したが、適切に施設の管理・運営が行われている。また、コロナ禍にあってもイベントを企画し市民の交流の場として機能している。</p> <p>今後においても、施設の利活用の促進に繋がるような事業の実施に期待する。</p>	総合評価結果			
	優良	良好	普通	不十分
	○			