

様式3

指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

平成27年度 指定管理業務 事業評価書

施設名	幸手市営釣場 神扇池
施設所管課	建設経済部 商工観光課 (内線593)
指定管理者名	サンワックス・都市管理サービス共同事業体 (報告: 代表企業 (株)サンワックス)
指定期間	平成 26年 4月 1日 ~ 平成 31年 3月 31日 (2期 2年目 ※通算 7年目)

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 履 行 の 確 認	1 施設全般管理運営に関する業務			
	(1)職員体制	基準に基づき、適正な人員配置がなされたか	3	3
	(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	3	3
	(3)利用の促進	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	3	3
	2 施設利用に関する業務			
	(1)利用状況	利用者数・稼働率等は、適正な水準であるか ※1	4	4
	(2)利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	3	3
	3 保守点検並びに清掃等業務等			
	(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	3	3
	(2)清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理業務が適切に行われたか	4	3
	(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	3	3
	(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	2	3
	4 事業の実施に関する業務			
	(1)指定業務	基準に基づく指定業務が適切に行われたか	3	3
	(2)自主事業	基準に基づく自主事業が適切に行われたか	3	3
	5 個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いが適正に行われたか	3	3
	6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか ※2	/	/
	7 緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	3	3
	8 その他			
	(1)記録管理	業務日誌や点検・修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	4	3
(2)経理	経理処理が適切に行われたか	3	3	
(3)意思疎通	市や関係機関との連携が適正に行われているか	3	3	

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅱ サービスの 質の 評価	1 利用者満足度	利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	2	3
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	3	3
	3 運營業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか	3	3
	4 指定事業・自主事業			
	(1) 指定事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	3	3
	(2) 自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	3	3

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ の サ ー ビ ス の 質 の 評 価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか ※3	3	3
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※4	3	3
	3 団体等の経営状況	団体等の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※5	4	4
合計得点		I・II・IIIの評価点数の合計(得点/満点)	74 96	74 96

総括	指定管理者の自己評価	<p>H27年度、代表団体：㈱サンワックスとしては、再指定後2期目・2年目（通算7年目）の運営となります。共同事業体による指定管理者として、基本協定書や管理業務仕様書に基づいて管理運営業務を行いました。㈱サンワックスは施設運営全般、大会・イベント等の企画開催を担い、構成企業の都市管理サービス㈱は維持管理全般を担い、施設修繕等の対応も臨機に行い、利用環境の整備に努めました。</p> <p>H27年度の入場者数は、前年度 34,193人に対し、6.6%増の 36,460人のご利用をいただきました。これは指定管理者制度導入後では最高値の好結果となります。</p> <p>【年間利用者数のデータ検証】</p> <p>「平日」「土日祝日」で分けて、前年対比を見ると、平日は前年対比2.8%アップの 17,535人、土日祝日は前年対比10.6%アップの 18,925人となりました。</p> <p>「利用区分別」構成比を見ると、「一般」利用は 前年対比4.6%アップの 28,373人、「大会」参加は 前年対比24.4%アップの 795人（大会6回、教室2回 ※協力1回含む）、「女性」利用は 前年対比44.7%アップの 485人、「年間会員」利用は 前年対比11.9%アップの 4,254人となり、全区分において前年数値を上回る結果となりました。</p> <p>好結果となった内部要因には、①「釣れる」環境維持・向上 ②施設内の環境整備 ③管理スタッフのサービス・接客マナーの向上 等が挙げられます。施設利用者が求める最大の事由には「釣れること」が大前提であります。昨年度と同様、H27年度においても年間総量 10t以上のへら鮎を放流しました。また、水温管理や適時の注水できる設備はないため、水質浄化剤の散布、イカリムシ発生をみたマゾテンの散布、利用者数の状況（エサ供給量不足）によりエサ撒き等を適切に行い、へら鮎の生息環境の向上に努めました。併せて、スタッフによる利用サービス向上にも努めました。</p> <p>外部要因には「天候」「風」の影響が少なく、利用条件に恵まれたことがあります。神扇池は屋外施設であり、当然天候影響が激しい施設であります。天候ということ「雨」による利用影響が大きいと思われませんが、「釣り」の環境としては（ウキが読めないため）「風」による影響が非常に大きく関わります。「天候」条件を比較すると、H26年度：晴・曇り＝314日、H27年度：晴・曇り＝303日とほぼ同数でした。また、H26年度：雨・雪＝49日、H27年度：雨・雪＝61日であり、H27年度の方が降雨の影響が大きい年でした。一方、「風」条件を比較すると、H26年度：強風＝80日カウント、H27年度：強風＝50日カウントであり、ほぼ1箇月間程度に相当する日数の違いが出ています。</p> <p>大会開催については、利益優先ではなく、安全に配慮するとともに、まずは参加をしていただいた皆様楽しんでいただくことを最大の目的としています。「大会開催」についても、利用促進への良い流れができました。各大会開催時に参加申込みをした方には参加チケットに「試釣割引券（利用券500円割引）2枚」を呈呈しています。また、一部の大会を除き、申込み時に「釣り座を予約可」としています。これにより、大会開催前に「練習」として自身が「予約した釣り座」で「仲間」「夫婦」「親子」で並んで利用できるといった流れを生み出しました。数値結果にも表れている「大会参加者」の増加、「一般利用」「特典利用」の増加を牽引するという効果を生み出しています。</p> <p>運営上の課題でもあった広報・アウトリーチ活動への取り組みについては、釣り関連企業・協力先との連携強化（広報活動及び関係性づくり）を心がけました。へら鮎釣り専門誌への広告掲載をすることで、神扇池に定期的に来場して「取材」や「試釣（へらの状態確認）」をしていただいています。また「雑誌企画（釣行記・誌上競技）」等の掲載時の取材先として選定をいただいています。釣りインストラクターや釣りプロからの協力が得られることもこれまで運営経験からの人的ネットワークの充実によるものです。</p> <p>H27年度には管理棟事務所内に「入金機」を設置しました。入金機に売上金を投入した時点で管理上の責任が委託先に移行されるものです。現金の持ち出しリスク、管理人員の不足、夜間不在時のリスクに対する安全性が担保されると共に業務効率の向上にもなりました。天候影響が大きく左右される施設環境であっても、利用されるお客様のサービス環境を損なうことが無いよう、管理体制の充実を最大の課題として運営体制の向上に努めて</p>
	施設所管課の評価	<p>基本協定及び仕様書に則して概ね適切な管理が行われている。年間の利用者数について指定管理者制度を導入して以来、過去最高値を記録しており、イベントや各種サービスの実施に効果が見られる。特に、これまで例年閑散期になっていた1月、2月の集客率が伸びている。また、アンケート結果ではスタッフの接客に高評価がある。今後も引き続きイベント・サービス・PRの充実を図っていただくとともに、よく釣れる釣場との評判になるようさらに努めていただきたい。</p>

総合評価	区分	A
	特記事項	

《評価区分》

評価点数	4	協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
	3	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
	2	協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある
	1	協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である
総合評価	S	極めて良好に施設を管理している。(評価点数がすべて3以上であり、かつ4が2つ以上である)
	A	良好に施設を管理している。(評価点数がすべて3以上である)(上記以外)
	B	概ね適正に施設を管理しているが、内容の一部に課題がある。(評価点数に2が含まれている)
	C	改善を要する管理運営状況である。(評価点数に1が含まれている)