

令和５年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書

(評価対象期間：令和５年４月１日～令和６年３月３１日)

所管部署	都市計画部公園緑地課
------	------------

第１ 施設概要及び指定管理者

１ 施設概要

名 称	都市公園（千波公園（テニスコート）、青柳公園、総合運動公園、大塚池公園（野球場）、東町運動公園、東部公園及び植物公園を除く。）及び児童遊園
所 在 地	市内一円
設置根拠	都市公園 水戸市都市公園条例 児童遊園 水戸市児童遊園条例
設置目的	都市公園 公共の福祉の増進 児童遊園 児童の健康を増進し、情操を豊かにする
施設内容	都市公園 135 施設 児童遊園 316 施設
利用料金制	☐ 有 ☒ 無

２ 指定管理者

選定方法	非公募
名 称	一般財団法人水戸市公園協会
構 成 員	－
所 在 地	茨城県水戸市千波町 508 番地の 59
指定期間	令和３年４月１日～令和８年３月３１日（５年間）
業務内容	１ 都市公園の維持管理に関すること ２ 児童遊園の維持管理に関すること
その他	〔これまでの指定管理者〕 ・一般財団法人水戸市公園協会（非公募） 平成１８年４月１日～令和３年３月３１日（３期１５年間）

第２ 評価結果

指定管理者による管理運営状況の評価は、施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうか（業務の要求水準達成度に関する評価）、提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうか（利用者の満足度に関する評価）の２つの観

点から行い、要求水準を達成している場合は「適正」、不十分であり改善が必要な場合は「要改善」の判定を行っています。また、2つの観点からの評価を総合した総括評価については、簡明さ等の便宜上、5段階による判定を行っています。

本評価の実施目的は、指定管理者自らがその結果等の検証を通して、課題や問題点を把握し、主体的に改善に取り組むことにより、施設運営の適正化を図ることにあります。そのため、「要改善」とされた事項がある場合には、施設所管課の指導・監督の下、計画的に改善を図っていくものとします。

なお、評価において「要改善」とされた事項については、その具体的な指摘の内容、指定管理者による改善に向けた取組方針、状況等を下記の「第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況」に記載してあります。

1 業務の要求水準達成度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア 都市公園等の維持管理に関すること ・植物管理業務を適切に行っているか。 ・植物管理を業務委託した場合、適切な管理を行っているか。 ・清掃業務を適切に行っているか。 ・保守点検業務を適切に行っているか。 ・警備業務を適切に行っているか。 ・日常点検・定期点検業務を適切に行っているか。 ・修繕業務を適切に行っているか。 ・公園の維持管理等における苦情・要望等対応業務を適切に行っているか。 ・公園利用等調査業務を適切に行っているか。 ・不測の事態に対応する業務を適切に行っているか。 ・公園使用調整業務を適切に行っているか。 ・受付・案内業務を適切に行っているか。 ・申請書の受付及び予備審査業務を適切に行っているか。 ・使用方法等指導業務を適切に行っているか。 ・不正使用等の指導業務を適切に行っているか。 ・使用許可台帳整理業務を適切に行っているか。 ・公園利用の促進業務を適切に行っているか。	○	
イ 市長が都市公園等の管理上必要があると認めること ・公園愛護会の育成及び指導業務を適切に行っているか。 ・緑化愛護団体等の活動への協力業務を適切に行っているか。	○	

	・緑化推進事業を適切に行っているか。		
ウ その他	・仕様書及び協定書に基づき、市への業務報告を適切に実施しているか。 ・個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか。 ・市の推進する施策等に機動的に協力することができているか。	○	
(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価			
ア 組織、職員配置に関すること	・管理運営に必要な組織を設置し、有資格者を含め、適正に職員を配置しているか（運営組織及び職員配置の状況については、別紙2「運営組織図及び職員配置表」※添付省略を参照）。 ・職務遂行能力の向上に必要な職員研修を適切に実施しているか。	○	
イ 財務事務の処理に関すること	・第三者への業務委託等に係る契約事務を適切に執行しているか。 ・経理事務を適切に執行しているか（帳簿の整理、支払証拠書類等の保管等）。 ・物品の管理を適切に実施しているか。	○	
ウ 事業収支に関すること	・収支決算は収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか（収支決算の状況については、別紙3「収支報告書」を参照）。 ・過大な支出や事業目的に合致しない支出が含まれていないか。	○	
(3) サービス向上の取組に関する評価			
ア 指定管理者が提案したサービス向上に資する事業に関すること	・提案事業を計画どおり実施しているか。 ・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。	○	

2 利用者の満足度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 利用者アンケートに関する評価		
ア 利用者アンケートの結果に関すること		
・令和5年度の利用者アンケートの結果、公園の管理などの6項目について、おおむね利用者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については、別紙4「令和5年度アンケート結果」※添付省略を参照）。 【判断基準】 「とても良い」及び「良い」等の割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」等の割合が10%以下 【アンケートにおける調査項目】		○

	○草や木の管理 ○遊具や水飲み場などの管理 ○トイレの清潔さ ○公園内の案内や注意等の表示 ○再利用の意向 ○公園協会のイベント		
イ	利用者のアンケート結果の活用状況に関すること ・前年度の利用者アンケートの結果において、利用者から改善を求められた事項について、改善を図るなど適正に対応しているか。	○	

3 総括評価

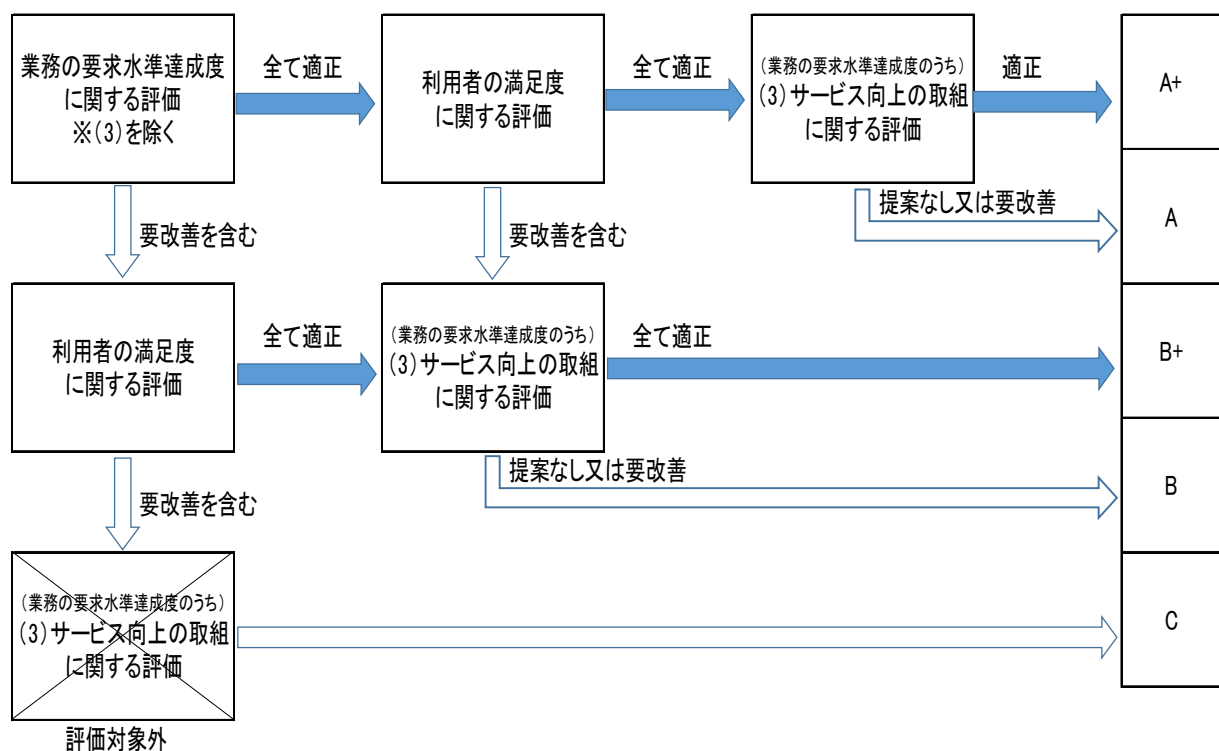
評価	所見
B ⁺	- 都市公園等の維持管理について仕様書に定められた要求水準を満たしているかどうかについては、植物管理、遊具等の施設の保守を含め、全ての項目が要求水準を満たしていると言える。緊急時の対応マニュアルや、ホームページ等を活用したリアルタイムな情報の提供など、一部の項目については、今後もブラッシュアップを継続し、より良い内容としていくことに期待したい。 - 市長が都市公園等の管理上必要と認めること、その他の事項について仕様書に定められた要求水準を満たしているかどうかについては、全ての項目が要求水準を満たしていると言える。しかし、市への業務報告については、両者協議により内容の改善が必要である。 - 組織・職員配置、財務事務、経理事務、物品の管理、事業収支に関することについては適正に行われており要求水準を満たしていると言える。 - 指定管理者が提案したサービス向上に資する事業については、協会独自のアンケート結果からおおむね要求水準を満たしていると言えるが、市が実施する利用者アンケートにおいて公園協会のイベントに参加したことがない割合が70%であったことから、今後は自主事業等の提案事業をさらに充実させ、そのPRにも積極的に取り組む必要がある。 - 上記のとおり、おおむね適正な管理運営が行われているものの、利用者の満足度に関する評価の一部に改善を要する点があることから、総括評価は「B⁺」とする。

<評価基準>

評価	業務の要求水準達成度に関する評価※	利用者の満足度に関する評価	業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価
A ⁺	全ての項目が「適正」である場合	全ての項目が「適正」である場合	「適正」である場合
A	〃	〃	「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
B ⁺	業務の要求水準達成度、利用者の満足度のいずれか一方に「要改善」がある場合		「適正」である場合
B	〃		「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
C	「要改善」がある場合	「要改善」がある場合	(3)サービス向上の取組については、評価の結果にかかわらず評価対象外

※ 業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価を除く。

【参考：総括評価判断フロー】



第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況

本年度の評価において、要改善の判定を受けた事項に関して、その改善に向けた指定管理者の取組方針等を記載しています。

なお、区分の欄中、「新規」の記載がある事項は、本年度の評価で新たに要改善とされた事項であり、「継続」の記載がある事項は、昨年度以前の評価においても指摘がなされていたが、改善が図られず、今年度の評価においても同様の指摘を受けた事項となります。

区分	要改善事項		改善に向けた指定管理者の取組方針等
	評価項目	指摘の内容	
継続	2-(1)-ア トイレの清潔さについて、おおむね利用者の満足を得られているか。 ※判断基準 「とても良い」及び「良い」を合わせた割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下	トイレの清潔さに関する評価については次のとおり判断基準と照らして改善が必要と認められる。 「とても良い」及び「良い」の割合＝52% 「悪い」及び「とても悪い」の割合＝11%	トイレ利用者への注意看板等を設置し、利用者のマナー向上に努める。 また、古いトイレや利用者の多いトイレについては、市と協議し、臭いの元になる尿石の除去や小便器の自動水洗化、大便器の洋式化（温水洗浄便座付）などトイレの清潔さ及び利便性の向上に努める。
新規	2-(1)-ア 公園内の案内や注意等の表示について、おおむね利用者の満足を得られているか。 ※判断基準 「とてもわかりやすい」及び「わかりやすい」を合わせた割合が50%以上、かつ「わかりづらい」及び「とてもわかりづらい」の割合が10%以下	公園内の案内や注意等の表示に関する評価については次のとおり判断基準と照らして改善が必要と認められる。 「とてもわかりやすい」及び「わかりやすい」の割合＝47% 「わかりづらい」及び「とてもわかりづらい」の割合＝11%	公園内の案内や注意等の表示については、現状を把握するとともに、市と協議をしながら利用者目線でより分かりやすい内容に変更した看板の早期設置に努める。 古くなった簡易的な注意喚起看板等については、引き続き早めの撤去・更新を行うことにより、公園利用者の利便性の向上に努める。
継続	2-(1)-ア 公園協会のイベン	公園協会のイベントに関する評価については次のとおり判断基準	公園協会のイベントについては、自主事業等の

	トについて、おおむね利用者の満足を得られているか。 ※判断基準 「とても良い」及び「良い」を合わせた割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下	と照らして改善が必要と認められる。 「とても良い」及び「良い」の割合＝20% 「悪い」及び「とても悪い」の割合＝0% 「参加したことがない」の割合＝70%	充実を図るとともに、積極的なPRに努める。また、利用者のニーズを的確に把握し、自主事業等の内容に反映できるよう、アンケートの実施方法、調査項目等について、市と協議していく。
--	---	--	--

【参考】

前年度の評価において、要改善事項とされたもののうち、指定管理者において改善等を図った事項を記載してあります。

要改善事項		改善等の状況
評価項目	指摘の内容	
1－(1)－ア 都市公園等の維持管理に関すること	日常点検・定期点検業務について、目視点検等により、公園施設等の日常点検を毎日実施しているが、記録がない。	毎日、巡回班が点検を実施し、記録に残しており改善が認められる。
1－(1)－ア 都市公園等の維持管理に関すること	公園利用等調査業務について、協会独自の利用者アンケートを実施していない。(自主事業に関するアンケートは実施しているが、公園利用についてのものではない。)	自主事業や愛護会を対象にアンケートを実施したことにより改善が認められる。
1－(1)－ア 都市公園等の維持管理に関すること	不測の事態に対応する業務について、緊急時対応マニュアルが作成されていない。	マニュアルを整備し職員へ指導を行っており、適正と認められる。あらゆる事態を想定しブラッシュアップしていく必要がある。
1－(1)－イ 市長が都市公園等の管理上必要があると認めること	公園愛護会の育成及び指導業務について、新規公園開設に伴う公園愛護会編成実績がないため評価できない。	新規愛護会を含め、全ての愛護会に対し愛護会懇談会（複数日開催）への参加を促しており、適正と認められる。
1－(2)－イ 財務事務の処理に関すること	第三者への業務委託等に係る契約事務について、管理業務に関する業務を第三者に委託する際に、あらかじめ市の承認を受けていない。	当該業務委託が発生する際には、あらかじめ市の承認を受けることについて協会内で再確認を行った。 なお、基本協定第11条で再委託が認められている業種以外については

		再委託が行われておらず,適正と認められる。
2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関する事	再利用の意向に関する評価について,利用者の満足が得られていない。 ※判断基準 「是非利用したい」及び「利用したい」の割合=50%以上,かつ「絶対利用したくない」及び「利用したくない」の割合=10%以下 「是非利用したい」及び「利用したい」の割合=45% 「絶対利用したくない」及び「利用したくない」の割合=12% という結果であった。	「是非利用したい」及び「利用したい」の割合=96% 「絶対利用したくない」及び「利用したくない」の割合=0% という結果であった。 今後も是非利用したいと思っていただけの公園を一つでも多く提供できるよう管理に努めてほしい。

収支報告書(令和5年度)

第1 管理業務

1 収入の部

(単位:円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
施設管理受託事業収入	675,604,000	665,691,006	△ 9,912,994	市委託料(指定管理)
参加者負担金収入	269,000	220,500	△ 48,500	各種教室参加者負担金等
入園料収入	9,000,000	6,592,250	△ 2,407,750	
売店収入	9,000,000	5,240,755	△ 3,759,245	
喫茶店収入	8,700,000	7,554,928	△ 1,145,072	
広告収入	300,000	0	△ 300,000	
自動販売機物品販売収入	7,885,000	6,501,790	△ 1,383,210	
その他事業収入	600,000	1,663,300	1,063,300	植物公園各種イベント参加費等
補助金等収入	25,542,000	24,766,942	△ 775,058	市補助金(団体運営・公益事業・特別事業)
その他収入	55,000	52,242	△ 2,758	利息・寄付金・雑収入
収入計(A)	736,955,000	718,283,713	△ 18,671,287	

2 支出の部

(単位:円)

区分	予算額	決算額	比較 (予算－決算)	備考
○人件費				
1 人件費	188,464,000	183,277,996	5,186,004	福利厚生費等を含む
小計	188,464,000	183,277,996	5,186,004	
○運営費(人件費を除く)				
1 報償費	4,678,000	4,092,500	585,500	
2 旅費	1,782,000	920,673	861,327	
3 交際費	90,000	40,000	50,000	
4 消耗品費	14,033,000	14,694,602	△ 661,602	
5 燃料費	16,178,000	12,682,914	3,495,086	ガソリン・軽油, 灯油, ガス
6 食糧費	373,000	205,333	167,667	
7 印刷製本費	4,041,000	4,951,848	△ 910,848	
8 光熱水費	48,309,000	34,473,693	13,835,307	電気, 水道
9 修繕費	21,683,000	22,576,587	△ 893,587	
10 通信運搬費	1,105,000	1,152,072	△ 47,072	
11 広告料	1,060,000	449,790	610,210	
12 手数料	1,539,000	1,356,088	182,912	
13 火災保険料	1,288,000	1,278,089	9,911	
14 自動車保険料	971,000	860,720	110,280	
15 委託料	395,971,000	397,026,571	△ 1,055,571	植物管理, 施設管理, 催事業務, その他
16 使用料及び賃借料	3,828,000	4,944,507	△ 1,116,507	
17 材料仕入高	2,767,000	2,845,700	△ 78,700	
18 商品仕入高	7,500,000	6,045,058	1,454,942	
19 負担金	533,000	1,107,600	△ 574,600	
20 租税公課	20,110,000	19,558,600	551,400	重量税 法人税 消費税 都道府県・市町村民税他
小計	547,839,000	531,262,945	16,576,055	
支出計(B)	736,303,000	714,540,941	21,762,059	
(A)－(B)	652,000	3,742,772		

第2 自主事業(庭木教室 ・ 自然観察会(Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ), 自動販売機等物品販売)

1 収入の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
受取参加者負担金	269,000	220,500	△ 48,500	
補助金	150,000	150,000	0	
収入計 (A)	419,000	370,500	△ 48,500	

2 支出の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	増減額 (予算－決算)	備考
1 報奨費	415,000	265,000	150,000	
2 消耗品費	175,000	87,796	87,204	
3 食糧費	106,000	49,435	56,565	
4 修繕費	2,519,000	0	2,519,000	自販機設置に係る工事費
5 通信運搬費	14,000	8,904	5,096	
6 火災保険料	10,000	6,061	3,939	
7 使用料及び賃借料	212,000	230,340	△ 18,340	市への占用料
8 材料仕入高	17,000	6,600	10,400	
9 光熱水費	16,000	0	16,000	
10 租税公課	2,750,000	1,521,300	1,228,700	自販機売上げに係る各種税金支払い
支出計 (B)	6,234,000	2,175,436	4,058,564	

(A)－(B)	△ 5,815,000	△ 1,804,936
---------	-------------	-------------