

経営改善計画(県統一公表様式)

名 称	公益財団法人愛知公園協会	担当部課	健康福祉部子育て支援課
所 在 場 所	名古屋市東区出来町二丁目8番21号	電 話	052-935-5200
設 立 年 月 日	昭和54年8月1日(平成11年4月1日名称変更)	代 表 者	理事長 近藤則和
設 立 目 的	青少年の心身の健全な育成、県民の健康の増進及び県民の豊かな人間性の醸成に寄与するため必要な事業を行うことを目的とする。		
主 要 事 業	公の施設を活用して、児童の健全育成のための遊びや学び、県民の健康増進のためのレクリエーション活動、豊かな人間性を醸成するための緑化に関する知識の普及及び野鳥の保護に関する知識の普及に関する場と機会を提供する事業		
Web サイト	http://www.aichi-park.or.jp/		

経営の状況			役員員の状況(平成27年3月31日現在)	
会計年度	平成26年4月～平成27年3月		常勤役員総数(人)	2
正味財産 増減計算書	当期経常増減額(千円)	△31,363	うち愛知県退職者(人)	2
	当期一般正味財産増減額(千円)	△31,363	うち愛知県出向者(人)	0
貸借対照表	資産合計(千円)	712,963	常勤役員1人あたりの平均報酬(千円)	6,650
	負債合計(千円)	521,475	正職員総数(人)	33
	正味財産合計(千円)	191,488	うち愛知県退職者(人)	0
	うち一般正味財産(千円)	181,488	うち愛知県出向者(人)	0
県の関与の 状況	県からの借入金残高(千円)	0	正職員平均年齢(歳)	51.0
	県からの補助金(千円)	94,414	正職員1人あたりの平均年収(千円)	6,894
	県からの委託料(千円)	502,112	出資の状況	
	県からの損失補償に係る債務残高(千円)	0	基本財産(千円)	10,000
	県からの債務保証に係る債務残高(千円)	0	総額のうち県出資額(千円)	10,000
	県の一般会計等負担見込額(千円)	0	割合(%)	100

現状と課題

- 当協会は、青少年の心身の健全な育成、県民の健康増進及び県民の豊かな人間性の醸成に寄与するため、「愛知県児童総合センター」、「海南こどもの国」、「愛知県民の森」、「愛知県緑化センター」、「愛知県昭和の森」、「愛知県弥富野鳥園」の6施設について、指定管理者として円滑な管理運営に努めるとともに、各施設を活用した公益目的事業を実施している。
- 来園者に対しては「楽しく安全な公園づくり」を基本理念に、「1 魅力ある事業の展開」、「2 利用者の安全確保」、「3 利用者ニーズへの的確な対応」、「4 サービスの向上」、「5 効果的な運営」の5つの重点事項を実践し、各施設の適正かつ円滑な運営に努め、協会役員は、「1 連帯感・一体性の醸成」、「2 サービス精神の向上」、「3 士気の高揚」、「4 経済性の発揮」、「5 利用の向上」の5つの運営方針を遵守し、職務の遂行に努めている。
- 当協会が管理するすべての施設が公募により指定管理者を選定する施設であるため、5年ごとに他の事業者と競争し、指定管理者に指定されなければ事業が継続できないという状況である。このため、施設の適正な維持管理、利用者サービスの向上、施設の利用促進に取り組みつつ、経費の削減を図り、各施設において次期指定期間の指定管理者として選定されるよう断続的な取り組みが必要となっている。
- しかしながら、5年ごとの競争に対応するためには、経費削減を優先せざるを得ず、設備投資的な支出や正規職員の採用など中長期的な取組みが困難となっており、このまま施設管理者としての専門的なノウハウを持った正規職員が減少し、任期付職員(準職員)が増加していけば、施設管理者としての専門性が低下することが危惧されるため、職員のノウハウの伝承、専門性を持った職員の育成・確保が課題となっている。

経営改善方針

- 業務マニュアルを随時に見直すこと等によって施設の機能維持と安全、快適な利用環境を確保する維持管理を実践し、また、職員の能力向上を促進すること等により、利用者サービスの向上及び利用促進を図る。
- 任期付き職員(準職員)の配置による人件費の削減、管理業務マニュアルの見直しによる作業効率の向上や施設・設備の長寿命化により、経費の削減を図る。

主要事業・取組の内容	
事業・取組名	内容（実施予定年度）
<p>【利用者サービスの向上】 計画的管理等 管理業務マニュアル 安全性・快適性に配慮した管理 利用者ニーズの把握・分析及び対応 トラブル・苦情等への対応 ホスピタティーあふれる対応 質の高いサービスの提供 自主事業の実施 情報発信の充実 セルフモニタリング及び外部診断の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年間及び指定期間中の「管理計画」を作成し、長期的な視野による健全な施設管理を行うとともに、具体的管理は計画内容に沿って作成した「管理作業マニュアル」に従って行う。(毎年度) ○ 管理業務についてマニュアルを見直し、業務の手順やノウハウを標準化することによって業務処理の統一と作業効率の向上を図る。(毎年度) ○ 事業の実施に当たっては、専門的知識、技術・技能、資格を有する者が担当するよう配置するとともに、特に、公の施設に対する利用者の信頼を損ねることがないよう安全管理を第一に重視し、併せて清潔・快適な利用環境を確保するよう管理業務を遂行する。(毎年度) ○ 利用者アンケートなどにより利用者ニーズを集約し、利用者サービス向上委員会によって検討のうえ、可能なものから実施する。また、速やかに管理運営に反映するよう職員に周知・徹底し、要望者等にも対応状況を周知する。(毎年度) ○ トラブル・苦情の再発防止に向けて組織的に対応するためデータベース化し、職員全員で共有することにより想定されるトラブルを回避する。(毎年度) ○ リピーターとして繰り返し利用していただけるよう、「接客マナー5原則」を「接客マニュアル」に従い常に実践するとともに、接客に携わる者全員がサービス資格(接客検定)を取得し、利用者から気軽に声をかけていただけるよう、ユニフォームやネームホルダーを着用する。(毎年度) ○ 職員のサービス改善に向けた提案を積極的に奨励するとともに、利用者サービス向上運動に年間を通じて取り組み、サービス意識の醸成を図る。定期的開催する運営会議での意見・要望等を活かしていく。(毎年度) ○ 便益施設として飲料水等の自販機の設置、レストランの営業等利便性の向上に向けた事業や、施設の設置目的から逸脱しない魅力ある自主事業を展開する。(毎年度) ○ イベント情報や有益情報を印刷物やインターネットを利用した的確に提供し、また、利用者が必要な情報に自由にアクセスできるようホームページを充実する。(毎年度) ○ サービス水準の状況について、定期的にモニタリング調査を行い、自ら検証する。また、第三者も参加する運営会議による客観的な評価を行うことによって、サービス提供のレベルアップを図る。(毎年度)
<p>【利用促進】 広報・情報提供の充実 魅力あるイベント、行事等の実施 誘客活動の推進(団体利用の促進) 関係機関・団体等との連携・協力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ パブリシティ活動の積極的展開、関係機関や県が展開するコンビニエンスストアとの包括協定を活用したポスター等の効果的配付、ホームページによるタイムリーな情報提供など、施設の存在や役割を積極的にPRする。(毎年度) ○ 施設の設置目的や役割を効果的に発現するイベントや、当協会が管理する施設で実施し好評を得ているプログラムを他の施設で実施するなど、利用者の要望を活かした新規イベントを企画・提供する。(毎年度) ○ 遠足や総合学習、体験学習など学校行事等における団体利用の促進と、子供会や地域団体等によるレクリエーション活動や自然観察・環境学習のフィールドとして利用されるよう誘客活動を推進する。(毎年度) ○ 自治体や関係団体との関係を深め、協働して広報活動を実施し、集客に効果的な協力を進める。また、地元の観光協会等のイベントに積極的に協力し、施設の活性化を推進する。(毎年度) ⇒ 指標： 児童総合センターの年間入館者数(人) ⇒ 指標： 県民の森の有料施設年間利用者数(人) ⇒ 指標： 緑化センターの年間利用者数(人) ⇒ 指標： 昭和の森の年間利用者数(人) ⇒ 指標： 弥富野鳥園の年間入園者数(人) ⇒ 指標： 利用料金収入(千円)
<p>【経費節減】 人件費の縮減 人材育成への取り組み 施設管理費・運営費の縮減 環境への配慮 本部での事務の執行と施設応援体制の確立</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域手当の削減、期末・勤勉手当の役職段階別加算の廃止、変形労働制の活用による職員の超過勤務の縮減、退職者の後任に準職員を補充するなど人件費を縮減する。(毎年度) ○ スリムな組織で業務を効率的に遂行するとともに利用者に対するサービス水準の向上を推進するために、人材育成方針に基づき、自己啓発や研修を実施し、マルチスタッフの育成を目指したジョブローテーションなど職員的能力を最大限発揮できるよう進めていく。(毎年度) ○ 業務委託やアルバイトで実施している業務を職員自ら行うなど業務全般についての見直し、作業効率の向上への取り組み、また、本部での消耗品の一括購入や業務委託の長期契約などの実施により、経費を縮減する。(毎年度) ○ 節電等エネルギーの効率的利用や節水、ゴミの持ち帰り運動、廃棄物排出量の減量、リサイクルの推進、グリーン調達など省エネ・省資源対策の様々な局面で環境に配慮した取り組みを推進し、光熱水費や消耗品費等の事務所運営費の縮減に努める。(毎年度) ○ 施設の業務が支障なく実施できるよう、各施設の共通事務を本部に集中して効率的に執行するとともに、本部職員による緊急時の施設応援体制を確立する。(毎年度)

事業指標・財務指標と数値目標(計画期間:平成28年度～平成32年度)

指標	年度	26実績	28目標	29目標	30目標	31目標	32目標	目標数値の説明
児童総合センターの年間入館者数(人)		413,340	410,000	410,000	410,000	410,000	410,000	過去3年平均(408,774人)を万人単位で切り上げた410,000人を32年度目標値とした
県民の森の有料施設年間利用者数(人)		50,345	52,900	52,900	52,900	52,900	52,900	26年度実績の5%増を32年度目標値とした
緑化センターの年間利用者数(人)		655,900	700,000	700,000	700,000	700,000	700,000	過去3年平均(621,500人)を10万人単位で切り上げた700,000人を32年度目標値とした
昭和の森の年間利用者数(人)		285,100	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	過去3年平均(270,466人)を10万人単位で切り上げた300,000人を32年度目標値とした
弥富野鳥園の年間入園者数(人)		57,808	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	過去5年平均(56,872人)の5%増を32年度目標値とした
利用料金収入(千円) 【財務指標】		94,477	96,380	96,380	96,380	96,380	96,380	利用料金収入(各施設の利用料金の合計)の確保

《特記事項》

- 児童総合センター、県民の森、緑化センター、昭和の森及び弥富野鳥園の指定期間は、平成28年度から32年度までの5年間である(海南こどもの国は、平成26年度から30年度までの5年間)。
- 指標の目標値はいずれも指定管理者申請書「利用促進への取組」に記載した値である。
- 児童総合センター及び昭和の森の年間利用者数の指標については、大きな変動要因が含まれる平成23年度を平均から除くため(東日本大震災後の自粛とみられる有料施設利用者への影響)、過去3年(24～26年度)実績の平均値をベースとした。なお、緑化センターについては昭和の森と一体管理となっているため同一の算出期間とした。
- 県民の森の有料施設利用者の指標については、平成26年4月の消費税率引上げ(5%→8%)に伴う施設利用料金の変更を考慮し、26年度の利用者実績をベースとした。
- 弥富野鳥園の年間利用者数については、現行計画と同様に過去5年(22～26年度)の平均値をベースとした。
- 利用料金収入の対象施設は、児童総合センター、県民の森、昭和の森である。(海南こどもの国については、指定期間が平成30年度までであるため対象外とした。)

参考

【経営改善計画に対する県所管部局の意見・考え方】

- 公益財団法人愛知公園協会は、県の行政活動を補完し、又は代行する機能を有する団体として、県が100%出えんし昭和54年8月に設立された。
- 同団体の平成28年度以降の業務は、愛知県から委託を受ける指定管理業務(公募指定施設5施設)であるため、県と結ぶ基本協定及び年度別協定に基づき、適切に業務を遂行していく責務が同団体にはある。
- 県としては、モニタリング等を通じて同団体に指導・助言を行っていく。また、指定管理者制度は、他の民間企業と対等な立場で競争するという制度であるため、この制度の趣旨を踏まえた上で、同団体の取組や努力が競争力の強化につながるよう相談に応じていく。