

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

	施設所管課	都市計画部公園緑地課
施設名	都市公園(226公園)	
指定管理者	おおつ協会都市公園グループ	
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理料	年額 677,988,273円(令和4年度) (総額 3,371,712,273円) ※新型コロナ補填金除く	
設置目的	市民の誰もが、安全・安心に利用できるとともに、いつ利用しても満足度が高い公園の運営管理を目指し、また、地域の特性や住民の意向に応じ、きめ細やかな配慮の行き届いた公園の管理運営を目的とする。	
業務内容	(1) 有料公園施設の使用許可又は不許可を行うこと。 (2) 公園施設を良好な状態に維持管理すること。 (3) 公園の適切な利用管理を行うこと。	

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
所管課総合評価	B (良好)	<p>前年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響があったが、各施設の利用者数については概ね増加傾向であった。維持管理については、優先順位をつけて計画的に実施するとともに、公園灯のLED化を行うことで、経費の節減や環境配慮に取り組んでいた。</p> <p>自主事業については、近隣の小学校や自治会に案内チラシ等を配布することで認知度の向上に取り組むとともに、メディアに取りあげられる事業も増加していたことは、一定評価できる。</p> <p>次年度以降についても、日々の点検や計画的な維持管理により、誰もが安全・安心に利用できるよう環境づくりを行うとともに、魅力ある事業を展開することで、公園の魅力発信に取り組またい。</p>

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	地域の皆さまの健康づくり、地域スポーツの拠点として、また文化施設としての活用を通じて快適で安全な施設の提供及び市民福祉に寄与し、地域社会の健全な発展を目的として親しまれる管理運営を行った。	B (良好)	市民の誰もが安全・安心に利用できるよう、安全対策を実施しつつ、施設の設置目的に沿った管理運営を行っていた。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	事業計画に沿って資格を持つ職員や経験の長い職員の配置等を配置し、関連法令を遵守した労務管理を行った他、障害者の就労支援も年間委託業務発注を含め積極的に行った。	B (良好)	事業計画書どおりの人員配置であった。また、各施設の利用目的に沿って、資格を有している職員を適正に配置し、施設管理の質の向上に努めていた。障がい者団体への発注についても、年度を通じて適宜実施していた。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	事業計画書に基づき教育研修、接客対応(コンプライアンス)研修、緊急対応訓練、避難訓練を実施した。	B (良好)	事業計画に基づき、公園管理に資する研修や接遇研修、緊急時対応訓練などを適切に実施していた。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B (良好)	関係法令、条例、コンプライアンス等遵守し、適正適切な運営に努めた。	B (良好)	関係法令等を遵守していた。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	プライバシーマークを取得するなど、個人情報の取扱いについて意識を持って適正に行った他、職員、従業員への確認テストも実施し意識向上に努めた。	B (良好)	プライバシーマークを取得するなど、個人情報等の取り扱いについて、適正に行っていた。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	公園note(管理日誌アプリ)を用いて常に情報共有できるようにしている他、管理日誌、設備点検業務日誌での保管も適切に行っている。	B (良好)	管理記録や作業内容等を適切に記録、保管していた。また、業務日誌をデータすることで、団体内に共有し、管理運営に生かしていた。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	日常の連絡体制に加え、共同事業体内で協議を行うなど情報共有を行っている他、公園緑地課担当者との毎月の協議で情報共有を図っている。	B (良好)	月に1度、市と指定管理者で定例会議を行い、情報の共有を行っていた。事業報告書については、一部提出に遅れが見られたため、次年度以降は改善されたい。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	事務所内に緊急連絡網、緊急事態発生時のフローチャートを設置している他、台風等の警報発令時は、職員による警戒2号体制に基づき人員配置を行った。また事故発生時には、対応マニュアル(フロー図)を準備し、迅速に対応できるように整備した他、各施設では消防訓練、緊急対応訓練を実施した。	B (良好)	事故発生時のフローを整えており、警報発令時についても、適切に対応していた。また、各施設において緊急時対応の訓練を実施するとともに、夏季プールの期間においては救急救命等の訓練を毎日行っており、安全管理を徹底していた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】		B (良好)	B (良好)	B (良好)	B (良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	開館日・開館時間を遵守している。施設点検では、設備を含め日々の巡回による事故防止に努めた他、経年劣化等の様々な不具合を早期に発見し、共同事業体全体で対処に取り組んでいる。	B (良好)	開館日、開館時間を遵守していた。館内や施設の整備・清掃について、適宜実施するとともに、日々の巡回により発見した不良箇所について、適宜修繕を行っていた。
利用状況 <input type="checkbox"/> 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	稼働率は昨年度比約30%増となり、各大会やイベントごとの規模や来場者はわずかではあるが増えてきている様子が見られる。今後新規利用者・専用利用団体を誘致するなど利用促進に繋がる企画に取り組む。	B (良好)	依然として、プールの個人利用については減少傾向にあるが、テニスコートや球場など他の施設については、昨年度と比較して増加傾向であった。
利用者対応 <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	社内の接客研修、コンプライアンス研修等を定期的実施し利用者の方に気持ちよく利用いただけるよう心掛けた。窓口での利用案内や説明、電話対応等は言葉遣いを含め丁寧に行った。	B (良好)	利用者対応について、第1期においては利用者から接遇に関する意見などが散見されたが、第2期以降については概ね適切であった。また、利用者に対して、適切に施設、備品を提供していた。
業務運営（全体） <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	計画通り遂行している。各種事業（公園・施設とも）について常に魅力あるものになるようアンケート調査を行い、利用者が求めている事業、物などをできる限り実現できるよう工夫し利用者増加に繋げた。	B (良好)	概ね事業計画どおりであった。利用促進に向け、施設のHPやSNSを随時更新するとともに、近隣の小学校や自治会にもイベントチラシを配布していた。
自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	A (優良)	利用者満足度向上に向けて年々楽しさが増していく時代に沿った自主事業を行ったことにより、NHK、関西テレビ、びわ湖放送などメディアに取り上げられるなど広く周知を図ることができた他、利用者の方にもSNS等で周知いただけた。	B (良好)	概ね事業計画どおりであった。利用者ニーズの把握に努め、誰もが楽しむことのできる事業を展開することで、利用者満足度の向上に寄与していた。また、今年度から新たな管理システムを導入しており、利用者の利便性の向上にも取り組んでいた。
維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理（点検・修繕）を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	管理基準である、指定管理仕様書等のサイクルに基づき、適切な維持管理を行った。特に施設管理（遊具や共用施設など）の安全管理が重要視されていることから、優先順位を立て修繕等を行った他、日常的にパトロールも行い事故防止に努めた。	B (良好)	除草や剪定について、仕様書に基づき適切に実施していた。トイレ配管の盗難や水道管の凍結など突発的な修繕についても、年度内に対応していた点は、一定評価できる。しかし、一部施設において、指摘を受けた対応すべき事項について、対応等の遅れが散見された点は、次年度以降の課題とする。
情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 <input type="checkbox"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	ホームページの適宜更新、フォーマットリニューアル等に取り組んでいる。また各種チラシやパンフレットなども自治会や学校関係、会社関係に設置してもらうなど幅広い広報活動に努めた。	B (良好)	適宜HPやSNSを更新していた。イベント等のチラシを各施設に設置するとともに、近隣の小学校や自治会にも配布することで、イベントや教室等の情報発信を行っていた。
環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	施設保全において、ボイラON・OFF管理等、外気温日照状況を加味しながら細かな管理に努めている。またできる限り紙保存ではなく、PC内での保存をするなど環境配慮に取り組んだ。	B (良好)	コピー用紙の裏紙利用や可能な範囲での節水・節電に取り組んでいた。また、リサイクルの一環として、琵琶湖で発生した土等で再生したアクリルを公共花壇に使用するなどの取組を行っていた。
意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	学区要望や自治会の依頼内容など、多岐にわたるご意見に対し、住民との立会や協議などを行い、公園管理運営の基準を具体的に示しながら、迅速に対応することによって、理解を得ながら遂行した。また、市民要望の内容を分類・分析し、今後の維持管理に役立てた。	B (良好)	意見・苦情・要望等を把握する仕組みを確立し、職員間で共有していた。また、要望等を集計してデータ化することで、要望等の傾向や分析を行い、管理運営に生かしていた。
利用者アンケート <input type="checkbox"/> 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	イベント開催時にアンケートを実施し、イベントの内容のみならず普段の公園や施設を利用する際の満足度を調査した。また施設の入口に意見箱を設置し、利用者ニーズを把握するよう努めた。	B (良好)	イベント時にアンケートを実施することで、利用者ニーズの把握に努めていた。アンケートの結果を管理運営に反映する仕組みを構築することで、利用者満足度の向上に取り組んでいた。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準10項目/当施設10項目】			B (良好)		B (良好)

Ⅱ 内容・水準

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

Ⅲ 収 支 等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B (良好)	評価項目に沿って適正に管理している。売上金及び釣銭は、業務終了後及び業務開始前に確認することによりダブルチェック体制を取った他、翌営業日には専用口座に入金している。	B (良好)	適正な出納処理を行うために売上専用の口座を設置し、また、経理処理を複数名で行うなどチェック体制を整えていた。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	電気料金の高騰の影響で、動水光費が著しく増加する施設もあったが概ね妥当な水準であった。	B (良好)	計画比において、収入は102%、支出は103%であったが、全国的な光熱費の上昇があったことから、概ね適正な水準であったといえる。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 <input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	A (優良)	水光熱費において外気温を考慮したボイラー稼働時間の切り替えや節電を行い、消耗品の在庫管理を徹底し費用削減に努めるとともに、簡易な修繕等についてはなるべく直営作業を行った。また消灯や節水の取組みを行った他、コピー用紙の再利用に努めた。第三者委託では、入札や見積照合をするなど経費削減に取り組んだ他、直営での作業もできる限り行った。	B (良好)	全国的に光熱費が増加する中、可能な範囲で節電等を実施していた。また、簡易な修繕については、直営で対応するとともに、見積照合等を行うことで経費の削減に努めていた。
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価 【標準3項目/当施設3項目】			B(良好)	B(良好)		
Ⅳ そ の 他 (独 自 の 取 組 等)	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた「大津市総合計画の五つの基本方針」の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	公園施設の維持管理や修繕は、暮らし安心、子育て支援の観点での地域の声を大切にしながら実施した。季節ごとに館内装飾を模様替えを行った他、ベビーから参加できる教室の開催、防災イベントにおいては子供達にも防災知識を深めてもらうことができ、学びの環境を提供できた。健康長寿の観点では、健康に寄与した様々なスポーツ教室を開催し多くの方に参加頂けた。魅力発信や賑わいの観点では他地域、他団体とも連携を図りながら強化した。	B (良好)	公園施設の維持管理や修繕については、地域や利用者の要望に沿った対応を行っていた。また、各施設においては館内装飾等を定期的に模様替えを行うことで、利用者が楽しめる空間を構築していた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価 【当施設1項目】			B(良好)	B(良好)	

主な 成果 (全 体)	使用料（利用料）	目標	191,997,000 円	⇒	実績	157,942,765 円	
	稼働率	目標	%	⇒	実績	59 %	
	利用者数	目標	1,000,000 人	⇒	実績	784,883 人	
	【指定管理者コメント】						
	各施設ともに利用者数については現状維持から緩やかではあるがwithコロナ時代もあり増加傾向にある。各種自主事業も通常通り行い利用者も戻りつつある。維持管理面では、公園の照明のLED化を進めたため今後の電気代節減を期待できる状況となっている。						
【施設所管課コメント】							
各施設とも概ね利用者数は増加傾向にある。自主事業においては、メディアで取り上げられる回数も多く、公園の認知度の向上に寄与するとともに、魅力発信にもつながっていた。また、各スポーツ教室についても、利用者ニーズの沿った事業を展開することで定員に達しているものも多かった。維持管理については、公園灯のLED化を進めることで、経費節減や環境配慮に取り組んでいた。							

自主事業 実施による 成果	<主な自主事業の実施状況>					
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項（「未実施」の場合はその理由）	
	プール成人教室	自主事業	におの浜ふれあいスポーツセンターで水の抵抗を利用したプールでの機能改善教室、4泳法修得の水泳教室を開催（月会費制）	実施		
	水泳教室	自主事業	大人、子供、乳幼児、ベビー向けの水泳教室を実施 ※10月～4月近隣の中高生水泳部員対象の強化練習会を実施	実施		
	みんなで遊ぼう瀬田公園体育館	自主事業	シャボン玉づくり、木工教室、自然観察会	実施		
	Sunshine×Base事業	自主事業	市民の憩いの場の提供(無料Wi-Fi、遊び用具無料貸し出し、キッチンカー、ドッグラン、BEACH×Market)	実施		
【指定管理者コメント】						
各事業内でアンケート調査を実施し、今利用者が求めている事業や要望などをできる限り取り入れられるよう取り組んだ。広報周知についても、利用者自身からSNSで周知していただける事業も増え利用者増加に繋がった他、地元小学校や自治会にチラシ、パンフレットを設置、配布いただけるよう取り組んだ。またメディアの取材が今年度は多く、NHK、関西テレビ、びわ湖放送など全国的にも放映ように成長できた。						
【施設所管課コメント】						
各施設において、アンケートを取得することで、利用者ニーズの把握に努めており、管理運営や事業の展開に生かしていた。また、近隣の小学校や自治会に案内チラシ等を配布することで、施設の利用促進につなげていた。また、各メディアに取り上げられる事業等も増えてきたことは、魅力ある事業の展開に取り組んだ成果であると考えられる。						

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

課題及び課題解決の結果	【指定管理者コメント】 施設自体の老朽化、消耗が激しく、特に施設の照明に関して、水銀灯を使っている箇所（体育館・プール・ロビー・駐車場）の電球切れの影響から照度不足になっている。体育館では全灯を希望されることが多くなった。利用できる可能性がある照明器具を活用して対応しているが、その分の電気代が上乘せされている。水光熱費の高騰が続く中で厳しい状況である。 また遊具の老朽化も懸念していることから更新等含めた対応を検討していただきたい。
	【施設所管課コメント】 全国的に光熱費が上昇している状況であったが、可能な範囲で節電、節水、温度管理に取り組むことで、経費の節減に努めていた。 また、施設の老朽化等により、修繕が必要な箇所も増加しつつあるが、日々の点検等を行うことで早期発見に取り組み、適宜対応していた。 今後、老朽化する施設の対応について、市と密に協議を行い、連携して計画的な修繕に取り組まれない。
特記事項等	

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

