

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

施設所管課	都市計画部 公園緑地課
-------	-------------

施設名	都市公園(220公園)
指定管理者	おおつ協会都市公園グループ
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和4年3月31日
指定管理料	年額 464,940,000円(令和2年度) (総額 1,400,189,000円) (新型コロナウイルス関係補てん金を除く)
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。

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	196,850,000 円	⇒	実績	120,087,324 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	61 %
	利用者数	目標	734,410 人	⇒	実績	418,212 人
	【主な自主事業実施による成果】					
昨年度に引き続き行っていたSUP・SUPYOGAがさらに浸透し情報誌などに掲載されるなど年々利用者増となっている。 また、子供向けイベント(プレイパークなど)は、引き続き好調である。						

総合評価	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、屋内施設については前年度利用実績を大きく下回った。一方、屋外施設においては後半にかけて徐々に回復基調となり、前年比ペースで利用者が増加した時期もあった。利用者が増加した施設においては、ソーシャルディスタンスの確保や施設の消毒など感染症対策の実施が必要となり運営上の難しさもあったが柔軟に対応され、また、コロナ禍において公園の開花状況を確認できるようWEBカメラで発信したり、SNSで公園の見どころやイベント情報の発信をするなど、新しい生活様式に沿った柔軟な情報発信にも努められていた。次年度も引き続き感染症対策を意識した取り組みを実施し、安定的な運営を継続されたい。

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	所管課確認事項
<b>施設の設置目的の達成</b> <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。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	昨年度に引き続きコロナ禍ではあったものの年間を通じて市民の憩いの場となるよう安全安心で快適に過ごせる公園づくりに努めた。	B (良好)	コロナ禍ではあったが、後半は来園者も平常並みに戻りつつあり、感染症対策を含めた安全対策を実施しつつ季節に応じた樹木や草花の管理を行い、施設の設置目的に沿って管理運営に努められていた。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	人員交代もあったが、公園管理に関しては管理運営士やチェンソー等の講習を受講した職員、各施設には上級体育施設管理士を配置し日常管理に努め適正・適切な人員配置を行った。また法令を遵守しながら、年末年始を除く休日を関係なく対応できるよう職員を配置した。	B (良好)	コロナ禍において、職員の健康管理に重きを置きながら柔軟な職員配置に努めるとともに、必要な資格の取得に努められた。
<b>職員の研修</b> <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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	コロナ禍で研修会や講習会が中止になるなどあったが、各課各施設においてスケジュール等調整の上、公園管理運営士認定試験や安全書類作成研修等適時実施した。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響で延期されたものを除き、概ね事業計画に基づいて業務に必要な研修、教育が実施されていた。
<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	職員のみならず、委託業者にも契約書への記載は勿論、契約時に口頭での指導及び契約書の提出を行うなど、反社会的勢力、不法就労防止など各種法令遵守及び条例遵守の周知徹底を図り、コンプライアンスの向上に努めた。	B (良好)	法令遵守はもろろんのこと、反社会勢力の介入や不法就労を防止するため、再委託先などからも契約書を受領するなど徹底した対応が行われていた。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <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。	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しており適切に管理している。個人情報の取得に関しては最小限にとどめ、事業終了後シュレッダーにて処理している。	B (良好)	個人情報の取得を最低限に留めシュレッダー処理を行なうなど、個人情報の取り扱いを適切に行われていた。
<b>管理記録</b> <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)	業務日誌、要望、意見等を記録できるシステム「公園NOTE」を活用し、データの保管及び大津市への報告を行った。	B (良好)	公園NOTEを使用して公園ごとに管理記録を管理し、指定管理者内の誰もが即座に確認できるように整備されていた。
<b>連絡体制</b> <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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	年度途中より、大津市と定期会議を開催することができ、維持管理における情報共有を図ることができた。	B (良好)	コロナ禍において市と指定管理者で公園の利用予約停止や再開等について協議を重ねて情報共有を図り、柔軟に対応された。また、月毎に書面で報告を行うとともに月例会議を開催し、情報共有が図られた。
<b>緊急時対応</b> <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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の連絡表を職員全員が見られるよう掲示しており、災害時における体制については、職員が常時待機できる体制を整えている。	B (良好)	市の災害体制に準じて緊急体制を整え、初動対応等防災意識向上に努められている。
<b>《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】</b>			<b>B (良好)</b>		<b>B (良好)</b>

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2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	所管課確認事項
II 内容・水準	<b>施設管理</b> <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。	事業計画書、日報	B (良好)	コロナウィルスへの対応を行うとともに、各施設様々な制限があったが、問題なく運営し利用者の安全に努めた。	B (良好)	コロナ禍において利用予約停止や施設閉鎖、感染症対策など普段とは異なる施設管理が必要となったが、市と連携を図りながらHP等による告知を事前に行うこと等により柔軟に対応された。
	<b>利用状況</b> <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)	コロナウィルスの影響で年間予約などのキャンセルが続いたが、この状況の中では概ね適正な水準の利用状況であった。	B (良好)	屋内施設については新型コロナウイルスの影響を大きく受けたが、屋外施設の利用は徐々に回復基調となった。全体的には減少したが、外的要因もありやむを得ないとする。
	<b>利用者対応</b> <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)	今年度より一部抽選会をWEBで行ったが利用に関しては大きなトラブルもなく、スムーズに遂行できた。	B (良好)	コロナ禍においてキャンセルが相次ぐなど対応が難しい時期もあったが、施設利用者への対応については大きなクレームもなく、概ね適切に対応されていた。また、テニスコート施設利用抽選を10月分からWEB抽選に切り替えたが、大きな混乱なく遂行できていた。
	<b>事業運営</b> <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"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 自主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。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	昨年度に引き続きコロナ禍ではあったものの、感染対策を十分に行ううえで事業を遂行するとともに、コロナ禍で公園利用が増えたこともあり生活様式を意識した屋外でのアウトドア事業やコロナ禍で少し流行しているガーデニングに伴い、花苗や花種の無料配布を行うなどした。また、各施設の利用状況に応じて物品販売を行うなど積極的にアピールを行った。	B (良好)	前半は新型コロナウイルス感染症の影響によりやむを得ず中止となった事業もあったが、後半は感染症対策を取りつつ社会情勢に合わせて自主事業を展開され、利用者の満足度を高める工夫がなされていた。
	<b>維持管理</b> <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)	植栽管理については、低木は地上から50cmにて剪定を行い、見通しの良い安全な公園空間を提供した。施設・遊具修繕については、点検結果に基づき、優先順位をつけ、修繕を計画的に実施した	B (良好)	前半は除草や剪定、修繕等の対応の遅延が発生していたが、後半には解消され、直営で公園ベンチを修繕するなど計画的に実施されていた。ただし、全ての公園について十分な修繕が実施されているとは言い難い状態であるため、予算状況を鑑みながら今後も積極的な修繕に努められたい。
	<b>情報提供</b> <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"/> ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	現代に応じてSNSを使っている情報発信(見どころ、イベント情報、開花状況など)を行った。必要に応じて専用のページを独自で作成するなど、状況に応じた対応に努めた。	B (良好)	コロナ禍において、公園の開閉状況や開花状況、公園の風景をHPで公開したり、各種抽選会の日程をHPや施設入口、各支所等で告知発信するなど、新しい生活様式に沿って柔軟な情報発信に努められていた。
	<b>環境配慮</b> <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)	KESステップ2SR中長期計画最終年として取組を実施し、また花壇植栽においてはアクリルを使用するなど環境配慮に努めた。	B (良好)	KESステップ2SRに登録し、省エネルギー政策や裏紙の利用等リサイクル推進のほか、公園灯のLED化なども実施されていた。また、植栽でアクリルを使用した花壇を作るなど新たな取り組みも実施されていた。
	<b>意見・要望・苦情</b> <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)	年間を通しての要望内容・件数等を公園NOTEで整理することにより、前年度との内容比較や対策等を検討する材料となった。	C (課題含)	公園NOTEにより、苦情や要望を指定管理者の誰もが確認できる環境が整えられていたが、非常に多くの要望が寄せられたことから、年度前半は一部の公園施設において対応の遅れが発生し、課題が残る結果となった。
	<b>利用者アンケート</b> <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)	HP内のご意見箱から寄せられる声を担当課内、必要に応じて全職員に共有し反映できるよう努めた。	B (良好)	利用者意見箱をHP内に設置し、常時利用者からの声を収集できる体制が取られていた。
《II総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設項目】			B(良好)		B(良好)	
III 収支等	<b>経理事務</b> <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)	評価項目をすべて満たしている。売上用の専用口座を利用しミスのない出納ができた。経理処理はダブルチェックする体制をとった。料金・減免についても条例に準じて徴収を行った。	B (良好)	ミスの無い出納処理を行う為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細かなチェック体制が整えられていた。
	<b>収支状況</b> <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)	コロナ禍で施設利用料金収入、駐車場収入が想定外の減収となり、予算と決算に相違が生じた。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設利用料金収入や駐車場事業収入が減収となったが、外的要因でありやむを得ないと判断される。
	<b>経費節減の取組</b> <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、委託契約書、実地調査	B (良好)	指名競争入札を行い、経費節減に努めた。また直営作業を積極的に実施することや、発芽室を利用し花苗を育成することで経費の削減に努めた。	B (良好)	入札や見積合わせ、直営で作業を行うなどの手法により経費の削減を行うほか、備用品費の削減やコピー用紙の再利用をするなど経費節減が行われていた。
	《III総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設項目】			B(良好)		B(良好)
IV その他	<b>その他</b> <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた「スマイルプロジェクト」の取り組みを推進したか。	実地調査	B (良好)	年間を通じてコロナ禍ではあったが、皆様が少しでも笑顔になれるよう季節に応じた植栽を行うなど職員一同尽力した。	B (良好)	コロナ禍ではあったが、利用者の笑顔を増やすべく、季節に応じた花の植栽などを実施され、公園の利用促進が図られた。
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設項目】			B(良好)		B(良好)
特記事項等 (課題・成果)	<b>【指定管理者】</b> コロナ禍でのスタートではあったが、公園利用者も増加傾向にあったため、利用者に対し感染対策の周知徹底を行った他、駐車場の閉鎖や施設の閉鎖、年度末には皇子が丘・瀬田体育館がワクチン接種会場になるなど色々制限があったが大きな問題なく努めた。また、皆様が少しでも笑顔になれるよう季節に応じた植栽を行うなど職員一同尽力した。さらにアクリル(琵琶湖の汚泥を土にしたもの)を植栽に使用するなどSDGsを意識した環境への配慮も行うなどした。					
	<b>【施設所管課】</b> 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用予約停止や施設閉鎖、感染症対策など例年とは異なる施設管理が必要となったが、市と協議を重ねて情報共有を図り、柔軟に対応された。施設の維持管理については、年度前半は利用者からの問い合わせや修繕要望等について、回答や対応が遅れる事もあったが、後半は改善が図られた。コロナ禍において新しい生活様式の実践が求められる中、3密を避けられる施設として公園の利用やあり方が再注目されているため、今後も十分な感染症対策を取りながら、誰もが安全・安心に利用できる快適な公園づくりに取り組まされたい。					

