

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

<b>施設所管課</b>	未来まちづくり部 公園緑地課
--------------	----------------

<b>施設名</b>	都市公園(220公園)
<b>指定管理者</b>	おおつ協会都市公園グループ
<b>指定期間</b>	平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日
<b>指定管理料</b>	年額 480,218,683円(令和元年度) (総額 1,401,908,683円)
<b>設置目的</b>	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。
<b>業務内容</b>	(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。

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b>	172,100,000 円	⇒	<b>実績</b>	172,626,287 円
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b>	%	⇒	<b>実績</b>	56 %
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b>	736,380 人	⇒	<b>実績</b>	681,576 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b>					
前年度に行っていた自主事業が浸透しサップやプレイパークなど利用者増に繋がった。						

<b>総合評価</b>	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	B (良好)	指定管理者は長年公園の維持管理に携わっている団体であるが、近年は公園の需要も多様化してきており、これに対して単なる公園の管理に留まらず、社会情勢や流行に沿った事業を積極的に実施されている。また、近年は豪雨や台風による災害が増加しているが、これまでの経験に基づいて迅速に対応された事は高く評価できる。しかし、管理範囲が多い故に日常管理における見落としもあり、今年度が発生したテニスコートベンチでの皮膚障害事故などは点検不足によるものであり、業務内容の改善余地もある。今後は、評価の高い事業の質を維持しつつ、公園管理水準の向上に努められたい。

	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>I 実施体制</b>	<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>A (優良)</b>	運動施設、街区公園ともに利用者満足向上を意識した管理を年間で行えた。また、設置目的を理解したうえで空き室の有効利用に努めた。	<b>B (良好)</b>	施設の設置目的を理解し、日常の管理運営は勿論のこと、加えて利用者の満足度を向上させる取り組みを多く実施した。
	<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>B (良好)</b>	人員交代もあったが、各種講習を受けた職員を配置するなど人材適所を考慮し適正・適切な配置を行うとともに、職員の健康管理などに努めた。また法令を遵守した上で年末年始除き休日関係なく対応できるよう職員を配置した。	<b>B (良好)</b>	事業計画に沿って適正な職員配置に勤めている。
	<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>A (優良)</b>	各課、各施設においてスケジュール調整の上、追加で積算講習会や自然再生士などを受講・取得するなど適時実施した。	<b>B (良好)</b>	事業計画に基づく研修のほかに、遊具の日常点検に係る講習を受けるなど、業務に必要な研修、教育が実施されている。
	<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>A (優良)</b>	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誓約書の提出を行うなど、反社会的勢力、不法就労防止など法令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>B (良好)</b>	法令遵守はもちろんのこと、反社会的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誓約書を受領するなど徹底した対応を行っている。
	<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>B (良好)</b>	規程に基づき、適正・適切に管理を行った。	<b>B (良好)</b>	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等を適切に行なっている。
	<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>A (優良)</b>	日々公園NOTEに管理記録を入力することで、年度ごとの要望分類を整理し、次年度の対応方法を検討し、適切な管理運営ができるように努めた。	<b>B (良好)</b>	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る。
	<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>B (良好)</b>	2週間作業予定表など大津市と作業予定等情報共有を行い、詳細内容については、月次、三半期、事業報告等で提出を行った。	<b>B (良好)</b>	作業予定表を提出すると共に、何かあれば都度連絡を取り、概ね問題なく行われている。
	<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>A (優良)</b>	土・日・祝日でも市民対応できるように、職員を配置し、緊急時マニュアルに基づき対応を行った。台風19号等の災害による倒木等の被害があったことから、大津市と連携を図り、対応を行った。また、瀬田東学区防災訓練ではHUG訓練を行うなど、各施設で消防訓練も実施し、緊急時の避難誘導等の対応も行った。	<b>A (優良)</b>	緊急時の連絡先を職員の誰もが見られるようになっている。また、災害時の避難場所となっていることから、地域住民への防災意識向上に努めている。
<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8項目】</b>			<b>A (優良)</b>		<b>B (良好)</b>	

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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> □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 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)	開館等は条例を遵守。事故防止等は看板、貼り紙等で周知し、新型コロナウイルスへの対応も問題なく対応できた。	B (良好)	事故防止のため日々の施設点検等、適正に実施された。また、新型コロナウイルスへの対応について市と連携を図りながら柔軟に実施された。
	<b>利用状況</b> □ 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)	利用料金の値上げがあったが、概ね適正に推移しているが、増々の稼働率UPに策を講じたい。	B (良好)	昨年度と比較し概ね適正に推移している。
	<b>利用者対応</b> □ 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。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 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)	運動施設では、抽選会を含め利用者と相互確認しながら実施。また年度当初に接遇研修を行うなど、窓口・電話対応も接客スキル向上に努めた難なく対応できた。	B (良好)	行為許可など、利用者の利用に係る申請受付や対応等は適切に行われている。
	<b>事業運営</b> □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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	A (優良)	新型コロナウイルスの影響もあったが、大幅な変更なく計画通り実施できた。また新聞に取り上げられた事業もあり、以前は問い合わせのなかった事業の開催有無の問い合わせもくるようになり効果があった。	B (良好)	公園を管理する事業は概ね適正に行われている。また、トレーニングルームの新規開設や、新規事業の卓球教室の体験会を実施するなど、公園利用者の促進にも力を入れている。
	<b>維持管理</b> □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 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)	日常の清掃・施設の保守点検等は年間管理において契約を締結しており、仕様書の回数通り実施した。樹木管理については、高木は自然樹形に保ち、低木については、防犯上高さをH=500に下げるなど美化を保てるよう努め、老朽化ベンチの修繕計画的に行った。また学区要望は全て対応した。	B (良好)	設備保守などを計画的に実行し、市民や大津市からの要望について、迅速に対応を行った。また、災害時などにおいても迅速な対応を行った。しかし、高木の管理などにおいて、定期剪定が行われていないものがあるので、剪定計画を作成するなど適切な管理を行うよう指導した。
	<b>情報提供</b> □ 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。 □ 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	A (優良)	協会季刊誌の発行やチラシの作成、HPでも情報を発信した。また現在の社会情勢を鑑みインスタやTwitterなどSNSでの発信を積極的に進めた。その他事業への参加申込みも電話やFAXからネット申込に切り替えるなど簡素化した。	A (優良)	HP閲覧数などアクセス解析を行い、より効率的に情報発信できるよう努めた。また、TwitterやInstagramなどの各種SNSなどで写真を添え投稿するなど、広く情報発信を行うよう努めた。
	<b>環境配慮</b> □ 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の中長期計画の2年目として審査を行った。引き続き継続し環境への配慮等行っていく。また、冷暖房温度に配慮し、省エネに努めるなどした。	B (良好)	冷暖房温度を環境に配慮した設定にするなど、省エネルギーに努めた。また、裏紙の利用等リサイクル推進にも努めた。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 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	A (優良)	年間を通して市民から様々な要望が入ってくることから、全て公園NOTEに公園別で履歴を管理し、対応結果や分析等を行い、次年度に反映する。	B (良好)	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を整えている。また、2週間作業工程表を作成するなどを行い要望や意見等に対して迅速に、適切に対応できる体制を整えようとしている。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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)	イベント時にアンケート調査を実施し、またHP上にいつでも利用可能な意見箱を設置し出来る限り反映することに努めた。	B (良好)	イベント時にアンケート調査を実施したり、HP上に意見箱を設置するなどして、利用者のニーズの把握に努めている。
<b>《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9項目】</b>			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	<b>経理事務</b> □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 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)	売上用の専用口座を設置し、ミスのない出納ができるようになった。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6~7名で行なうなど細かなチェック体制を整えている。
	<b>収支状況</b> □ 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。 □ 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)	管理代行料の減額や駐車場収入の落ち込みにより、予算と決算に差異が出る結果となった。	B (良好)	外的要因により予算と決算に差異が出る結果となった。
	<b>経費節減の取組</b> □ 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。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、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)	直営作業、発芽室での花苗の育成等経費削減に努めた。またKESでの取組みによる節電等の実施、適正な仕様書による入札を実施した。また委託業者には相見積もりをとるなど経費削減に努めた。	B (良好)	直営での作業やKESの取組み、入札による委託の選定など、経費削減に向けての取り組みを積極的に行っている。
	<b>《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>			B (良好)	B (良好)	
Ⅳ その他	<b>その他</b> □ 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)	今年度は事業計画通り「花で溢れる」出迎える「大津の公園」連りと称す。大津市推奨事業のおおつ花を活かしたまちづくり事業を市内3公園に市民と協働で行った。その他冬から春先にかけて、市役所周辺に多くの花壇を設置し利用促進に努めた。	B (良好)	利用者の笑顔を増やすべく、市民と協働で植栽などを実施され、公園の利用促進が図られた。
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】</b>			B (良好)	B (良好)	

**特記事項等(課題・成果)**

【指定管理者】  
 共同体1年目ではあったが、連絡を取り合い安心・安全はもちろん、快適で市民に親しまれる公園づくりを念頭に維持管理に努めた。公園では遊具点検や樹木管理等安全管理に努め、大津市推奨事業のサブヨガをはじめバーベキュー事業、大津花を活かしたまちづくりを計画通り遂行した。また6月にはトレーニングルームを新たに開設し市民の健康増進に寄与した他、瀬田東学区防災訓練ではHUG訓練を行うなど新たな取り組みを行った。その他各公園・施設を気持ちよく利用していただけるよう、園内や施設入り口を花で飾るなど利用者を持ちよく迎え入れるよう努めた。

共同事業体としては指定管理初年度となるが、定期的に会議を行うなど連携が図られていた。市推奨事業のサブヨガ、バーベキュー事業などを計画的に実施しつつ、トレーニングルームの新規開設や、新規事業の卓球教室の体験会を実施するなど、今後に繋がる新たな取り組みも行われていた。また、2月以降は新型コロナウイルス感染症の影響により自粛キャンセルが相次いだり、柔軟な利用者対応により大きなトラブルもなく対処された。全体を通して、これまでの経験による安定した管理運営と、新規事業の展開という両側面において、共同事業体で管理している効果が発揮されたと評価する。

