

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

		施設所管課	都市計画部公園緑地課
施設名	都市公園（225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 674,536,363円（令和5年度）（総額 3,376,689,328円）		
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。		

所管課 総合評価	I～IVによる 総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	新型コロナウイルスの5類移行に伴う人流の増加により、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、修繕が必要な公園灯については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。 自主事業については、多様なイベントの実施や積極的な広報活動の実施等により、収入が前年度比115%となった点は一定評価できる。 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	所管課評価事由
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □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)	大津市総合計画第2期実行計画の5つのリーディングプロジェクトに基づき公園緑地及びスポーツ施設の円滑な運営に努めた。	B (良好)	事業計画に基づき、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 □事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □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)	事業計画書に沿って、職員の資格や経験年数を踏まえた適材適所の人員配置を行った。障がい者の雇用促進に努めた。	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。年間を通じて、適宜、障がい者団体へ清掃業務等発注を行っていた。
	職員の研修 □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)	事業計画書に基づいて研修や教育を行った。	B (良好)	事業計画に基づき、各施設の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 □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、条例等を遵守し、適正適切な管理運営を行った。	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 □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)	個人情報・情報公開の取り扱いについて厳密に管理運営を行った。引き続きプライバシーマークを更新取得した。	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 □業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □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や管理日誌等に日々の管理記録や苦情要望内容を記録・保管を行った。公園noteについては、リアルタイムで職員が情報共有できるよう行った。	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、業務日誌をデータ化することで、団体内に共有し、管理運営に生かしていた。
	連絡体制 □市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □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)	月に1回大津市と協議の場を設け情報共有に努めた。事業計画書、月報等の報告書は滞りなく提出したが、月報において一部提出できていなかった資料があったところが反省であった。	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、内容の修正等により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 □事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □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	A (優良)	災害時の連絡体制についてはマニュアル（フローチャート）通り行った。毎日の朝礼で警報発令が予測されることなどの情報を確認するなど常に共有を図った。また8月の台風、1月の地震の際は、発生当日より見回り及び復旧作業等迅速に対応し安全管理に努めた。	B (良好)	事故発生時のフローを整えており、台風等の警報発令時や1月の能登半島地震発生時についても、団体内で情報を共有し、適切かつ迅速に復旧作業等の対応を行っていた。
《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)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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
Ⅱ 内 容 ・ 水 準	施設管理 □ 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。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	年間を通して、開館日や開館時間は遵守し、大会利用時には開館時間を早めるなど臨機応変な対応を行った。事故の防止や安全確保の面でも、日常的な巡回や不良箇所を早期に発見、修繕することで特に重大な事故等もなく管理することができた。	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 □ 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)	各施設利用者数(件数)、売上等含め微増減はあったものの概ね水準通りであった。	B (良好)	各施設の利用者数については、概ね前年度より増加し、全体の施設利用者数は前年度比110%と伸長しており、適正な水準であると言える。
	利用者対応 □ 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)	窓口での利用案内や電話対応等については適切に対応した。悪天候が予想される場合の事前キャンセルや熱中症を危惧しての当日のキャンセルなど、利用者ニーズに寄り添い臨機応変に対応した。またHPのリニューアルに伴い、利用案内等を詳しく掲載したことにより、施設の予約方法についての問い合わせも少なくなり効果を実感できている。備品等については、老朽化が進んでいるものもあるが定期的なメンテナンス等により利用者へ適切に提供した。	B (良好)	服装や言葉遣いなど、利用者対応については、適切であり、利用者からの要望に応じて柔軟な運営を行っていた。また、第3期にはHPのリニューアルにより公開情報の整理を行ったことで、適切に利用者へ情報を提供できていた。備品については、定期的なメンテナンスを行い、適切に利用者へ提供していた。
	業務運営（全体） □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 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)	事業計画書・業務仕様書に沿って運営を行った。また大津市第4次緑の基本計画に基づき緑の活用と保全・啓発に向けた取り組みを行った他、各施設においては、利用促進に向け、様々な教室等に積極的に取り組んだ。	B (良好)	概ね事業計画どおりであった。各施設においては、教室等プログラムやイベントの実施、積極的な広報活動等により施設の利用促進に取り組んでいた。また、緑の普及啓発活動を積極的に行い、緑の活用や保全に寄与していた。
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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 □ 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	B (良好)	事業計画書に基づき「子育て」「学び」「健康づくり」「にぎわい創出」「安心安全」をテーマに、各教室・イベントを実施し、利用者に親しみを持っていただけの公園づくり・施設運営に努めた。	B (良好)	概ね事業計画どおりで実施していた。地元団体と協力した大きなイベント実施や各種スポーツ教室など、様々なプログラムに実施により、多くの方が参加していた点については一定評価できる。
	維持管理 □ 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 to 実施し、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)	事業計画書・業務仕様書に基づき維持管理を行った。保守点検、定期業務等については計画的に実施した。また、要望等(学区要望や修繕要望含む)については、優先順位をつけできる限り対応した。その他年間を通して公園灯のLED化を行い経費削減、環境配慮に努めた。	B (良好)	施設、設備の保守点検について、計画的に実施していた。また、自治会等から対応要望のある案件については、優先順位をつけて順次対応するとともに、懸案事項については随時市と協議していた。次年度以降については、大津市と協議の上、樹木の剪定や枯木の伐採、側溝清掃等を計画的に実施し、公園施設の景観維持や未然の事故防止に努められたい。
	情報提供 □ 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「おおつのこうえんネット」のリニューアル(スマートフォン対応)を行った他、SNSやパンフレット、チラシ等の設置配布を行うなど情報発信に努めた。	B (良好)	HPについては、リニューアルにより窓口への問い合わせ件数減少が見られ、情報の整理がなされていた。次年度以降も引き続き随時更新を行い、各施設の最新情報の整理を実施されたい。
	環境配慮 □ 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)	SDGsの取組みの一環として、公園灯のLED化を実施した他、コピー用紙の裏紙の使用やボイラー、換気扇、照明等タイマーの調整を行い省エネルギー等環境に配慮した。	B (良好)	可能な範囲で節水、節電を行っていた。また、再生紙の利用や消耗品の再利用など、環境配慮に努めていた。さらに、省エネルギー化の観点から、修繕が必要となった公園灯についてはLED化を実施していた。
	意見・要望・苦情 □ 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	B (良好)	苦情、要望については、誰もがリアルタイムに見れ共有できるよう公園noteで管理した他、各施設要望シート等を作成し、できる限り答えられるよう、また今後の管理運営に反映できるよう行った。	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、苦情や要望等に対して、適切に対応しており、意見については管理運営に反映するよう努めていた。

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

Ⅱ 内 容 ・ 水 準	利用者アンケート ☐ 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) 施設利用者やイベント時等にアンケートを実施し、今後に活かせるよう取り組んだ。またHPの「お問合せ」やWEB申し込みツールのフリー入力欄等から利用者の今求めている物・ことを積極的に意見いただいた。	B (良好) 各施設において、WEBや紙など多様な媒体でアンケートを実施することで、利用者のニーズ把握に取り組んでいた。また、アンケートに回答された要望等については、イベントや施設運営等に組み込むなど結果の反映に努めていた。
	《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)
Ⅲ 収 支 等	経理事務 ☐ 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) 評価項目に沿って業務を遂行した。経理業務については必ずダブルチェックを行い、適正適切に処理した。	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 ☐ 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) 利用者数(件数)、売上等含め前年度と比較すると微増減はあったものの概ね水準通りであった。	B (良好) 前年度と比較すると、資機材等価格や人件費等の高騰により支出は増加したが、利用者の増加によって収入も増加し、収支は+8,495千円と増加する結果となったことから、概ね適正な水準であったと言える。
	経費節減の取組 ☐ 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	B (良好) 指名競争入札や見積照合を行い経費削減に努めた。また節電や節水、簡易な修繕等はあるべく直営作業で対応を行い経費節減に努めた。	B (良好) 簡易な修繕等については、直営作業にて対応することで、経費の節減に取り組んでいた。また、気温や施設の利用状況等の応じた、こまめな節電や節水等の取り組みにより光熱水費を前年度比91%に節減できたことは一定評価できる。
	《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 ☐ 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) 安心安全な公園施設管理運営に取り組んだ。子育て、学びに関して地域と連携したイベントを開催した他、健康増進やスポーツ人口増加に向けた各種スポーツ教室を開催した。賑わい創出においては、週末にはキッチンカーを設置し、SNSで公園紹介を行うなど様々な取り組みを行ったことにより、一定の周知ができた。	B (良好) 公園や各施設の特色を生かし、誰もが楽しめるイベントや教室等の様々なプログラムを随時開催していた。また、なぎさ公園での「Sunshine×BASE」事業については、年間を通じて、様々なイベントを開催することで、賑わいの創出に取り組んでいた。
	《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）収入	目標	191,997,000 円	⇒	実績	200,777,481 円	※自主事業による利用料金収入を除く利用料金収入
	稼働率	目標	62 %	⇒	実績	55 %	※各施設での目標設定数値が異なるため北中部のみ
	利用者数	目標	650,000 人	⇒	実績	611,864 人	※各施設での目標設定数値が異なるため北中部のみ
	【指定管理者コメント】						
	光熱費、物価上昇、人件費等の高騰により管理費が増加したが、節電や公園灯、便所灯のLED化を推進し専門資格を有する職員が作業をすることにより、経費削減に繋げた。 またアフターコロナとなった昨今、イベント等の増加に伴い公園利用者も増加傾向となり、様々な取組みを行い大津の公園の魅力発信を行ったことで、より多くの方に公園を知っていただけた。						
	【施設所管課コメント】						
	体育館やグラウンド等の有料運動施設の利用者数においては、概ね前年度より増加傾向であり、管理事業及び自主事業の収入総額においては、前年度比+18,440千円を達成している。また、人件費や物価上昇に伴う管理費の増加はあったが、直営作業による対応件数の増加や光熱水費の節減等の取り組みにより、全体の収支が前年度比+8,495千円を達成したことは一定評価できる。 次年度以降については、会議室等の利用者が減少傾向にある施設を利用者のニーズに沿って有効的な活用方法を検討し、利用促進に取り組またい。						

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）
	おおつ花を活かしたまちづくり事業	指定自主事業	市民と協働で花植えをして、緑化意識の啓発を行う	実施	
	みんなで遊ぼう瀬田公園体育館	自主事業	シャボン玉作り、木工教室、自然観察会	実施	
	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	実施	
【指定管理者コメント】					
基本方針として掲げた大津市総合計画の五つの方針のもと各事業運営を行った。緑化関連では「花や緑に関する園芸教室」を行った他、学びや子育て、健康づくり関連では、各種スポーツ教室や体験会を行った。にぎわい創出関連では、各公園施設において、植栽や様々なイベント等を行い「また来たくなる公園施設」を目指した。					
【施設所管課コメント】					
地域団体と連携したイベントや「夢の架け橋プロジェクト」などの大きなイベントを開催することで、地域に密着した公園の管理運営及び施設の利用促進に取り組んでいた。また、各施設の水泳教室では体験会の開催や指導者スキルの向上研修等により、利用者数・在籍者数の増加及び利用者の満足度向上につながっていた。 なぎさ公園での「Sunshine×BASE」事業については、年間を通じて、様々なイベントを開催することにより、賑わいの創出に取り組んでいた。					

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 光熱費、物価上昇、人件費等の高騰による管理費の増加及び施設や遊具の老朽化(対応年数等)への対応が課題である。 また、公園灯や便所灯のLED化においても引き続き費用面が課題であるが、現状は修繕等に対応した。
	【施設所管課コメント】 物価上昇や人件費の高騰などの影響があるものの、直営による作業を増やすことで経費の節減に取り組んでいた。 各施設や遊具においては、経年劣化等により更新が必要な施設が散見されることから、指定管理者において対応が困難な案件については、随時市と協議されたい。

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。

※評価手順

指定管理者自己評価

提出

所管課評価

通知

指定管理者

送付

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)