

指定管理導入施設実績評価シート（令和6年度）

		施設所管課	都市計画部 公園緑地課
施設名	近江神宮外苑公園		
指定管理者	大和リース株式会社		
指定期間	令和5年4月1日 ～ 令和9年3月31日		
指定管理料	年額16,500,000円(令和6年度) (総額66,000,000円)		
設置目的	賑わいと市民の交流を創出し、健康で生き生きとした豊かな生活を支える場所として活用されることを目的としております。		
業務内容	(1)公園を利用に供する業務 (2)有料公園施設の使用(その目的以外の使用を除く)の許可に関する業務 (3)公園の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4)その他市町が定める業務		

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)	各事業については概ね事業計画どおりに実施されており、実施体制も良好であった。公園の利用者増加に向けた取組として、商業施設との連携やSNSを活用した積極的な広報活動、誘致活動を行っていた点は、一定の評価に値する。 次年度以降は、びわ湖大津館との連携を通じて施設の認知度を向上させ、施設の魅力や利用者満足度の向上を目指して、さらに多角的な事業展開に取り組む事を期待したい。同時に、利用者数増加に伴う、芝生の持続可能な維持管理について検討いただきたい。

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)	目的に沿って適切に管理運営を行った。	B (良好)	施設の設置目的に沿って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)	事業計画に基づき、適切に管理した。	B (良好)	事業計画に基づいた人員配置を行い、勤務条件や労働条件も適切であった。
	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)	マナー講習の他に、1級造園技師による植栽に関する内部講習を実施し、安全管理意識向上に努めた。	B (良好)	造園技士による適切な植栽管理についての講習を行い、維持管理に努めていた。
	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)	法令に基づき遵守した。	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)	協定書に基づき施錠可能な場所(鍵付きキャビネット)で適切に保管・管理した。	B (良好)	個人情報等の書類について、施錠可能な場所で適切に保管していた。
	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)	管理事務所に適切に保管した。	B (良好)	業務日誌について、管理事務所内で適切に保管、記録していた。
	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、その他報告書等関係書類	B (良好)	連絡体制を構築し、適正に行った。また、事業報告書についても期限内に提出した。	B (良好)	市と指定管理者間の連絡調整に問題はなく、事業報告書の提出や内容についても適正であった。
	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	B (良好)	毎月の自主消防訓練に加え、年2回の法定訓練を実施した。	B (良好)	緊急時の連絡体制を構築していた。また、自主消防訓練に加え、年2回の消防訓練を実施していた。
《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)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和6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)	開館日、開館時間等を遵守し、適宜巡回し安全確保に努めた。	B (良好)	施設の利用時間を遵守し、適宜巡回を行うことで安全確保に努めていた。
	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)	有料施設利用については延滞の影響もありましたが、新規利用者やコンテンツも前年度より増加し、利用件数前年比108.2%となった。	B (良好)	有料施設の利用状況については、天候の影響もある中、利用件数が前年より増加しているため適正な水準である。
	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)	有料施設の社内規則の運用ルールに基づき、服装・言葉遣い等に注意し、適切に接遇した。また施設及び備品については適宜提供した。	B (良好)	指定管理者内のマニュアルに則り、有料施設の利用許可や案内に問題はなく、服装や言葉遣いも適切であった。
	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)	事業計画に基づき概ね実施した。また、施設と自主事業を連携させたイベントを通じ9800人以上の方を誘致した(自主事業の利用人数前年比85.9%)	B (良好)	概ね事業計画どおりに実施していた。公園の利用促進に向け商業施設と連携したイベントを開催していた。
	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)	事業計画に基づき概ね実施した。マルシェや部活動等、幅広いコンテンツを企画し、第2期までは前年並で推移したが、第3期の寒波・降雪の影響でマルシェについて1月及び2月に公園エリアでの実施を控えたことが影響し、自主事業単体収入前年比90.7%となった。	B (良好)	各自主事業については、概ね事業計画どおりに実施していた。寒波や降雪などの影響がありながらも適正な水準であるといえる。
	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に実施し、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)	植栽が定着してきたため灌水の実施回数を減らし、低木内除草の実施回数を増やすなど、植栽の状態に応じて維持管理を行った。また、計画外の地被類手入れなど行い、美観を維持に努めた。	B (良好)	植栽の状態を見極め、灌水の調整や低木内除草の回数を増やし維持管理を実施していた。また、計画外の手入れを行うことで美観維持に努めていた。
	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)	ホームページのデータ解析を行い、ユーザーに対して、効果的な情報発信を行った。	B (良好)	ホームページを常に最新の情報に更新し、商業施設と連携を図ったイベント発信をしていた。
	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)	漏水の時間を適正時間に減らし、水道使用量の低減に努めている。また、不要な照明の消灯を行い、省エネに努めている。	B (良好)	灌水時間の適正化や不要な照明の消灯など、省エネ環境への配慮を行っていた。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 □ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対するの合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	ハード面については、ピクトサインの案内表示を行っており、ソフト面については、車いすの貸出など実施している。	B (良好)	ピクトサインの採用といった視覚的な利用者対応がされており、移動支援の観点から車いすの貸出を実施していた。
	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)	ホームページ・パンフレットなどに連絡先を明記し、仕組みを構築しており、現時点では大きな苦情等はなかった。	B (良好)	意見・要望対応時の連絡先を明記することで、利用者対応の一本化を図っていた。
	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)	商業施設と連携し、アンケートを取得。特にSNS(Instagram)を見て来訪する顧客が多いため、SNSを利用した情報発信を行っている。	B (良好)	商業施設のイベントにおいて、SNSを利用したアンケートを行っていた。
【Ⅱ総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準11項目／当施設11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)	帳簿を作成し、適正に管理した。	B (良好)	経理事務について、複数人でチェック、管理する体制を整えており、帳簿等の管理は適正であった。
	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)	管理収入計画比:116% 管理収入前年比:53.7% 自主事業収入計画比:99.1% 自主事業収入前年比:96.7%の結果となった。	B (良好)	管理事業収入、自主事業収入ともに計画比において適切な水準であるといえる。
	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)	商業施設と一体となった管理を行い、継続的な経費の節減に取り組んだ。	B (良好)	商業施設と一体的な管理を行うことで、経費を節減していた。
	【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 等へ 一独	その他 □ びわ湖大津館との連携を強化し、イベント等を展開した。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	びわ湖大津館と協力のイベントを実施する為、実施に向けた調整を行っている。	B (良好)	近隣の公園施設である柳が崎湖畔公園と連携し、双方の公園利用の促進に取り組んでいた。
	【Ⅳ総括】 その他に関する評価【当施設1項目】		B(良好)		B(良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和6年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	600,000 円	⇒	実績	700,931 円
	稼働率	目標	14.6 %	⇒	実績	17.8 %
	利用者数	目標	4,100 人	⇒	実績	7,370 人
	【指定管理者コメント】 年間を通じて適切に管理運営を行った。 有料施設における ・利用件数計画比:96.1%、前年比108.2% ・利用人数計画比:179.8%、前年比:191.1%と前年比、計画ともに達成した。					
	【施設所管課コメント】 年間を通じて適切な管理運営を行ったことにより、施設の魅力や運営の質の向上が実を結んだ成果が利用人数計画比、前年比の大幅な増加に寄与したと考えられる。また、利用人数の増加については、施設利用の促進において今後のさらなる事業展開や利用者拡大への展望が期待できるため、次年度以降についても、公園利用促進につながる事業展開を期待したい。					

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)
	マルシェ	自主事業	手作り作家によるマルシェ	実施	
	ビアガーデン	自主事業	隣接商業施設との連携賑わい創出イベント	実施	
	アウトドアフィットネス	自主事業	健康促進イベント	実施	
	スケートボード教室	自主事業	指定自主事業	実施	
	【指定管理者コメント】 積極的にサッカー教室をはじめ、マルシェ、スポーツイベントなど多彩な内容を展開したが、自主事業単体収入計画比91.9%、前年比90.7%と未達となった。第3期1月、2月のマルシェが寒波予報及び実際の降雪の影響で公園利用ができず、指定自主事業のスケートボード教室は実施者の変更等により、第3期のみの実施となった。来期以降、他施設公園の状況も確認しながら、より良い内容が展開できるよう進めていき、今後も多彩なコンテンツを展開できるよう努めていく。				
	【施設所管課コメント】 自主事業については、商業施設との連携を通じて多彩な内容を展開しており、地域活性化や公園利用促進の観点から、地域に対して一定の貢献を果たしたと評価できる。一方で、自主事業収入については、公園利用の制限やスケートボード教室の運営上の調整が影響を及ぼしたと判断されるため、外的要因の影響を最小限に抑えるための運営体制の工夫や、目標達成に向けた計画の見直しについて検討いただきたい。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 利用が多くなるにつれ、環境が悪化(芝生の痛みやトイレの汚れなど)する恐れがあるので、管理面では日々のチェックを徹底し、通常の業務以外での作業(除草や薬剤散布、配管清掃など)も実施し、美観保持に努めていく。
	【施設所管課コメント】 植栽生育状況によって、臨機応変に管理業務の内容を調整し、美観維持に努める姿勢は、利用者の満足度向上に寄与しており、一定の評価ができる。しかしながら、施設利用者の増加に伴う芝生グラウンドの維持については、更なる対策が必要と考えられる。次年度以降については、利用状況に応じた区域制限の実施など、持続的な管理に向けた具体的な施策の検討を進めていただきたい。

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。

