

令和元年度 指定管理業務 評価票

服部緑地	【指定管理者】 服部緑地指定管理グループ	【指定期間】 平成30年4月1日 ～令和5年3月31日	【所管課】 池田土木事務所 都市みどり課
------	-------------------------	-----------------------------------	-------------------------

【管理状況(概観)】
 ○施設の設置目的に沿い、適切に公園を運営した。「服部緑地みどり・文化・地域を育てる協議会」を継続開催し、地域のネットワークを活用するとともに昨年度から継続した取組として、プール閑散期に「釣り事業」を実施し、さらなる利用者層の獲得に努めた。
 ○昨年度台風被害を継続しているが、施設の安全管理やトラブルの未然防止に一部不備があった。
 ○利用者満足度調査の全体的な満足度については良好であり、財政基盤および管理体制についても管理業務を遂行する上で問題は見られなかった。
 ○工作機器類の安全対策及び従業員への安全教育が不十分であったことから、労働災害が2件発生した。事故防止の観点での取組が必要である。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
I 提案の履行状況に関する項目						
(1)施設の設置目的及び管理方針	管理に関する基本的な考え方に沿った管理運営が出来たか。	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	施設所管課評価は適正である。
(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	平等利用に努めたか。	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	施設所管課評価は適正である。
	公園利用者の利便性の向上がなされたか。(応募時に提案した利用者増加のための工夫がなされたか、魅力的なプログラムに取り組んだか。スポーツ施設等の稼働状況を踏まえた、今後の運営への反映に取り組みしているか。) ※公園を特徴づける有料施設等の稼働率の確認。来園者数の確認 ※イベント等の実施回数及びイベント等の参加者数の確認	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	施設所管課評価は適正である。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
(3) 利用者の増加を図るための 具体的手法・効果	収益事業の実施状況、(応募時に提案した収益事業に取り組んでいるか、また、その実施状況について確認。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	施設所管課評価は適正である。
	トラブルの未然防止や、発生した際の処理方針、今後の管理への反映がなされたか。(接遇等の職員研修の実施状況、苦情件数や対応処置の記録についての確認。)	<p>【実績】</p> <p>○トラブルが発生した場合は、直ちに現地に向かって確認を行い、苦情・相談についても真摯な対応を心がけ、適切・迅速な初期対応を行った。また、対応方針をその日のうちに連絡する「1-DAYレスポンス」を徹底した。</p> <p>○トラブルの発生から解決に至るまで、処置内容を「苦情等処理簿」に記録し、朝礼・スタッフミーティング等で従業員に周知徹底した。</p> <p>○バーベキュー利用者による無人の場所取りやゴミの不法投棄対策として、注意看板の設置やティッシュペーパーの配布により注意喚起を行った。バーベキュー事業者に対しルールに基づく説明会を実施した。</p> <p>○除草作業中の事故発生したことから、事故内容の共有と再発防止を徹底するために、速やかに作業従事者を対象にした安全対策ミーティングを行った。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○適正な初期対応により、トラブル・苦情の拡大抑止、被害の再発抑止を図ることができた。</p> <p>○苦情に対し、苦情主に理解を得られる対応をすすめ、これに加えてトラブルの内容をスタッフ間で共有し、同様の事案を繰り返すことなく、管理の質の向上につながった。</p>	A	<p>便所清掃等の管理品質に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられており、改善が必要である。</p> <p>○便所清掃に対する府民からの苦情が寄せられた。業者指導を継続し改善に向かいつつあるが、完全とは言えない状況にある。</p> <p>○管理事務所宛てに府民から手紙で苦情が寄せられたが、迅速な対応をとらなかったため、トラブルが拡大された。府への報告もなかった。</p>	B	施設所管課評価は適正である。 便所清掃や要望対応については、継続した取り組み改善が必要である。
	草地管理、芝生地管理、樹木管理、花壇管理について、良好な管理を行ったか。(頻度・時期および技術について確認。将来も含めた植物の育成が図られているかの確認。利用や景観への配慮がなされているかの確認。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満足する。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満足する。	A	施設所管課評価は適正である。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
(4)施設の維持管理の内容、適 格性及び実現の程度	園内清掃について、良好な管理を行ったか。(頻度・時期 および技術について確認。利用や美観への配慮がなさ れているかの確認。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿 い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満 足する。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿 い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満 足する。	A	施設所管課評価は適正であ る。
	プールの運営、維持管理について、良好な管理を行った か。	【実績】 ○監視員のCPR・AED訓練を反復実施し、利用 者の安全を確保した。 ○昨年度の釣り事業の片付けにより、準備作 業に遅れが生じたが、作業員を増員し対応し た。 ○溺水事故が発生したが、従業員による適切 な初期対応を行った。 ○スライダー着水部への追突防止マットを設置 するとともに、混雑時には係員を配置した。 ○スライダー出発地点にミストを設置し、利用 者の暑さの軽減に努めた。 ○チケット売場に大きな料金表を掲示し、子 どもも買いやすいように券売機前に踏み台を設 置した。また、案内員を配置し購入列の待ち時 間の軽減を図った。 ○平日の利用促進の為に、小学生以下を対 象に「夏休みスタンプラリー」を実施した。 ○北大阪急行での中吊り広告を掲示した。 【自己評価】 ○溺水事故では、監視員・看護師などの迅速な 連携で救助・心肺蘇生対応ができ、消防署から 表彰された。 ○プール期間中に釣り針が発見されたため、従 業員が安全管理の徹底に努めた。 ○追突防止マットの設置や人員配置による事 故防止に努めた。 ○熱中症対策や注意喚起を行ったことで大き な問題なく安全な運営ができた。 ○子どもが楽しめるサービスを充実できた。 ○北大阪急行と連携し、プールの利用促進に 繋げた。	A	溺水事故に適切に対処したものの、管理品質 に一部課題があり、改善が必要である。 ○プール開業前の清掃や修繕等の作業が大 幅に遅れ、開業時に一部の作業が未完了のま ま残った。 ○プール開業後も清掃等に一部不備が見受け られ、来園者が負傷する事案も生じた。	B	施設所管課評価は適正であ る。 プール開業後に来場者が負 傷する不備が見られたこと は、看過できず、改善が求め られる。
	運動施設について、良好な管理を行ったか。(頻度およ び技術について確認。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿 い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満 足する。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿 い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満 足する。	A	施設所管課評価は適正であ る。
		府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿 い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満 足する。		府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿 い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満 足する。		

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
	特殊庭園について、良好な管理を行ったか。(頻度・時期および技術について確認。将来も含めた植物の育成が図られているかの確認。)		A		A	施設所管課評価は適正である。
	重要公園施設について、良好な管理・運営を行ったか。					
	管理対象外施設である海岸管理者との連携や海岸利用者について応募時の提案を実施できたか。					
	自然環境の維持創出、自然環境学習の取り組みについて応募時の提案を実施できたか。	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	施設所管課評価は適正である。
	利用者の安全確保対策の具体的方策。(日常巡視や定期点検、瑕疵の早期発見、事故の未然防止及び早期対応、衛生管理や防犯対策などが適格に実施できたか。適正なタイミング・手法の補修が実施されたか。予防保全となる対応について確認。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満足する。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満足する。	A	施設所管課評価は適正である。
	危機管理体制。(非常時対応について、訓練や研修を実施したか。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満足する。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、管理水準を満足する。	A	施設所管課評価は適正である。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
(5) 府政策との整合	応募時の提案を実施できたか。	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、事業実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、事業実施計画書に示した事項を全て実施した。	A	施設所管課評価は適正である。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
II さらなるサービスの向上に関する事項						
(1)利用者満足度調査等	アンケート結果はどうであったか。これを受けてより満足度を向上させるために、どのように取り組むか。	<p>【実績】</p> <p>○利用者アンケート結果では、公園の満足度は「全体的な満足度」が1.3点であった。</p> <p>○植物管理において「樹木の手入れ」「草刈り」「花壇の手入れ」で、90%以上の方が「満足」「やや満足」と回答した。「満足」「やや満足」と回答した人の割合は2018年度と比較し、樹木で5%、草刈りで2%、花壇で2%上昇した。</p> <p>○施設管理において「ゴミの少なさ、清掃」では84%以上の方が「満足」「やや満足」と回答。一方、「便所清掃」の項目では「満足」「やや満足」が60%と低い満足度となっている。</p> <p>○サービスにおいては「職員の対応」で83%以上の方が「満足」「やや満足」と回答。一方、「売店などサービス施設」の項目では「満足」「やや満足」の回答は48%となっている。</p> <p>○「ホームページやイベントの案内」の項目では、「満足」「やや満足」との回答は58%となっている。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○服部緑地の全体的な満足度においては高い評価を得ることができたと考えているが、更なる向上を目指していく。「売店などのサービス施設」「便所清掃」など、評価が低かった項目においては改善を目指して取り組んでいく。</p>	A	公園の全般的な満足度は1.3とやや良いを上回っている。引き続き、低評価の項目についても取り組みを進め、公園利用者の満足度向上を期待する。	A	総合的な満足度は概ね良好であり、適切な維持管理が行われている。
	前年度のアンケート結果に対して、より満足度を向上させるために、どのような取り組みを行ったか。	<p>【実績】</p> <p>○便所清掃の評価が低かったことから、クモの巣を予防する忌避・防除剤を使用したほか、清掃チェックシートを新たに作り、従業員が定期的に各トイレの清掃確認を行った。</p> <p>○売店などサービス施設の評価が低かったことから、9/28、10/5に「バーベックマルシェ」で「ナイトバーベキュー」を初開催し、6件28名の利用があった。また、管理事務所ロビーにアイスの自動販売機を設置した。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○便所清掃については昨年度と業者が変更となったため、指導や検査を継続的に行ったが、昨年度と比べて満足又はやや満足と答えた方が4%減っており、評価の改善には至らなかった。</p> <p>○売店などサービス施設について、ナイトバーベキューの実施、事務所へのアイス自動販売機設置により、利用者の利便性を高めることができた。次年度はイベント時等へのキッチンカー出店など、新たなにぎわいづくりと満足度の向上を目指していきたい。</p>	A	前年度のアンケート調査に対して、より利用者が気持ちよく利用できるよう、 ①便所清掃においては清掃チェックシートを新たに作り、定期的に各トイレの清掃確認を行った。 ②売店などのサービス施設について、ナイトバーベキューの実施、事務所へのアイス自動販売機設置などにより利便性を高めた。	A	前年度のアンケート意見に対し、便所清掃の改善に取り組んだが、満足度は向上しておらず引き続き、満足度向上の取り組みが必要である。
(2)その他創意工夫	提案した事項以外に行った業務があるか。	<p>【実績】</p> <p>○スズメバチトラップの設置により、捕獲したスズメバチは316匹と昨年比57%に減少した。</p> <p>○「服部緑地ウォーターランドフィッシングパーク」を11月8日営業開始。残置釣針対策等の安全対策を土木事務所から助言を頂きながら強化し、また設備修繕や重点清掃のため毎週木曜を定休日とした。</p> <p>○食育プログラム「集まれ！わんぱくファーマー」で育てた野菜の一部をこども食堂に無償提供した。</p> <p>○2月11日(火・祝)の「服部緑地防災ハイキング」と同日開催で、協議会構成メンバーの北大阪急行電鉄主催「北急体感型防災アトラクション®」を企画中。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○毎年春のトラップ設置により女王バチが減ったことで営巣数も減少し、より安全な環境を提供できた。</p> <p>○フィッシングパーク利用者を迎え入れる快適な環境づくりを行い、より安全性を高めて釣り事業後の夏季プールを営業することができる。</p> <p>○地域のコミュニティの醸成に寄与した。</p> <p>○脱出ゲームの要素を取り入れた防災イベントの実施により、幅広い層からの参加が見込め、2つの防災イベントの同日開催により相乗効果が期待できる。またレストハウスの有効活用につなげることができる。</p>	S	提案になかった ①食育プログラム「集まれ！わんぱくファーマー」で育てた野菜の一部をこども食堂に無償提供し、地域のコミュニティの醸成と食育活動に寄与した。 ②フィッシングパークを昨年度に引き続き実施し、プールの利活用に努めたことは高く評価できる。	S	施設所管課評価は適正である。 冬季のプール利活用の取り組みであるフィッシングパークは高く評価できる。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
Ⅲ 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目						
(1) 収支計画の内容、適格性及び実現の程度	収支は予定どおりか。支出超過、収入不足となっていないか。支出計画に沿った支出配分がなされているか。	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○支出計画に沿った予算管理を執行し、支出超過等になることなく、概ね計画通りの執行に努めている。 ○老朽化等による施設に係る修繕においては、土木事務所と協議、調整を行い、役割分担の明確化を図った。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○経費削減に努めると共に、管理業務や利用者サービスの質を落とすことなく、良好な施設の提供やサービス向上、また、計画的な修繕を行い施設等の保全に努めることができた。 	A	事業実施計画書に沿った適正な予算管理ができています。	A	適切な予算執行である。
	管理体制表及び職員配置計画。(応募時に示した管理体制を構築したか。)	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○管理体制計画に則った管理体制を構築した。 ○「常時配置すべき職員の最低限のポスト数」及び応募時の提案以上の管理体制を整えた。 ○巡視業務においては、2名1班の2班体制を毎日実施し、来園者からの問い合わせ、不良箇所等の早期発見、危険物の放置処理、適切な利用指導などの業務を実施し、公園利用者の安全が確保され、安心して利用できるよう努めた。また、巡視要員への業務内容に係る研修を実施した。 ○花見やGW時期には、スタッフを増員して、業務をすすめた。 ○気象警報発令時に、非常時体制の業務に従事した。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○最低限のポスト数以上の配置を行うことで、突発的な事項にも臨機に対応できる万全の管理体制を執ることができた。 ○繁忙期や大規模イベント開催時には、人員の増員や警備員の配置を行うことにより、園内や周辺道路でのトラブルや事故の未然防止を図り、来園者の安全な利用に資することができた。 ○災害時に備え非常時体制を構築、利用者の安全確保はもちろんのこと、必要な業務を行うことができる体制を確保しすすめることができた。 	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理体制及び職員体制を構築した。	A	
(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	必置技術者等の配置。(技術者を配置したか。)	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一級(二級)造園施工管理技士7名を配置した。 ○一級造園技能士1名、公園管理運営士5名、危険物取扱者乙種4類3名の技術者(有資格者)を配置した。 ○防火管理者を配置した。保持すべき資格、保持することが望ましい資格を含め、求められる人員数を大幅に上回る技術者を配置した。 ○一級ボイラー技士及び電気主任技術者は、業務委託先事業者にて確保、配置した。 ○その他、安全基準法に基づく特別教育による資格について、小型車両系建設機械、高所作業車、チェーンソー、刈払い機の有資格者を配置した。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○応募時の提案を上回る有資格者を配置、厚みのある管理体制が可能となり、急きょ人員の交代があっても支障なく予定どおり業務を遂行するなど、高い技術力をもった公園管理を行うことができた。 ○特別教育の資格取得者を充分配置し、安全に配慮した的確な知識と技術をもって管理作業を行うことができた。 ○電気、水道、土木、建築等の技術・技能を有する現場経験豊富なスタッフを適材適所に配置、効果的かつ効率的な管理を行うことができた。 	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に必置技術者等を配置した。	A	
	労働災害等未然防止のための管理運営。(外注・下請を含む職員の労働災害や維持管理業務に起因する来園者事故など公衆災害の発生はなかったか。また、従業員への安全教育・訓練の実施状況について確認。)	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○8月6日、伐採木運搬時に荷台よりはみ出た伐採木が来園者のあご首にあたり、擦過傷を負わせる事故が発生。公衆災害(人身)B評価 ○10月10日、除草作業時に隣接道路を走行車両の窓ガラスが割れる事象が発生。除草時の小石が飛んだものと判断し、対応する。公衆災害(物損)B評価 ○日頃より朝礼並びに毎月の所内会議において、安全意識の徹底を図っているもの、これらの事故を受け、緊急安全ミーティングを実施。 ○作業工程、安全対策、作業道具類について作業前点検を徹底した。 ○屋外作業員に対し、安全靴、ヘルメットの着用を徹底した。 ○労働安全衛生法の改正に伴い必要となったチェーンソー、ハーネスの安全講習を主催し、順次従業員に受講させている。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○2度の公衆災害を重く受け止め、いずれに対しても、真摯に事後対応を行った。 ○作業員のわずかな気のゆるみから、大きな事故につながることから、安全を最優先した作業 	C	<p>重大な公衆災害が発生し、安全衛生管理に問題があった。</p> <p>作業機器類の安全対策及び安全作業環境の整備、並びに従業員への安全教育・訓練を再度徹底し、抜本的な事故防止策を講じること。</p>	C	<p>施設所管課評価は適正である。</p> <p>公衆災害が発生したことは、最も重く受け止めるべきであり、今後、抜本的な事故防止改善策が求められる。</p>

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		【服部緑地】 評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
		<p>業を行ったこと、緊急ミーティング及びその後の朝礼、作業前確認、所内会議等で繰り返し徹底していく。</p> <p>○その意識の徹底からも、必要教育の取得を進める。</p> <p>○労災事故を防ぐことができ、来園者事故の再発を未然に防ぐことができた。</p>				
(3) 安定的な運営が可能となる 財政的基盤	法人等の経営状況。(経営状況に問題は無い。指定管理業務の継続に影響を与えないか。)	<p>【実績】</p> <p>○経営状況に特に問題なし。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○指定管理業務の継続に影響はなく予定通りである。</p>	A	特に問題は見当たらない。	A	構成団体の財政状態は良好である。