

令和3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)】
 ○施設の設置目的に従い、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、プール閉鎖期間中に「釣り事業」を実施し、さらなる利用者層の獲得に努めた。
 ○施設の維持管理は良好で、特殊庭園については、年度を通して計画的に花々を植え替え、親子連れで楽しめるイベント企画・環境整備を継続して行うことで、安全安心の憩いの場として、利用者が定着し、緊急事態宣言後は利用者数が増加した。
 ○昨年度から実施している危険木調査「みどりの安全パトロール」により、服部緑地園内の枯木及び枯枝等の全数把握を行い、危険性が高いものから優先順位をつけて処理することで、事故の未然防止に努めた。また、除草作業については、利用頻度の高いエリアの除草回数を増やして実施した。
 ○利用者満足度調査の全体的な満足度については非常に良好であり、財政基盤及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。
 ○新型コロナウイルス感染症に対する対応については、大阪府の要請に従い迅速に対処し、感染拡大防止に取り組んだ。

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の 自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の 指摘・提言
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。
(3) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果	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まれているか。) ※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。 ただし、グランドゴルフ大会、ウォーターランドムーンライトヨガ、ママフェスタ、シェフの屋台&ハワイアンフェア等の取組みについては、緊急事態宣言の発令に伴い、一部、実施されていない。	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。 ただし、グランドゴルフ大会、ウォーターランドムーンライトヨガ、ママフェスタ、シェフの屋台&ハワイアンフェア等の取組みについては、緊急事態宣言の発令に伴い、一部、実施されていない。	A	施設所管課評価は適正である。
	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適切に実施した。 ただし、たとえばボクが躍ったらの取組みについては、緊急事態宣言の発令に伴い、一部、実施されていない。	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適切に実施した。 ただし、たとえばボクが躍ったらの取組みについては、緊急事態宣言の発令に伴い、一部、実施されていない。	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。)	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。
	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・時期及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、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	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の 指摘・提言
(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・時期及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、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。
	プールの運営、維持管理について、良好な管理を行ったか。					
	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、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。
	特殊庭園について、良好な管理を行ったか。(頻度・時期及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。)	<p>【実績】</p> <p>■都市緑化植物園</p> <p>○生垣の刈り込み、花木の剪定等樹木管理を適正に行った。中でも魅せるつばき園を目指し、園路沿いを低くする剪定や開花前に花芽を見せる剪定を実施した。</p> <p>○花壇植栽計画に基づき、温室内花壇、階段花壇、入口花壇、実習広場花壇等の植替えを適切に実施し、美しい花壇景観を維持した。</p> <p>○植物園の魅力の一つである芝生広場において、芝刈りを適切に実施し、質の高い景観を維持した。</p> <p>○6月21日から2月末日までの利用料金収入はH31年度比で60%、R2年度比で1.7%増加</p> <p>■円形花壇</p> <p>○低木の刈込、バラの剪定等適正な樹木管理とともに周辺芝生地管理を適正に行った。</p> <p>○公園の中心施設である円形花壇として、花壇の植栽計画に基づき良好な景観の創出を図った。中でも各花壇の特性に併せて花の色合いに配慮するなど一層魅力ある花壇を演出した。</p> <p>■フラワー通り花壇</p> <p>○日々の巡回作業で目立つ箇所から優先順位をつけ、順次除草作業を実施した。</p> <p>○宿根草・一年草では、背後の樹林により草花の生育環境が大きく変わるため、それら条件に適合する花壇植栽計画を作成し管理した。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○適正な植物管理のもと、魅力ある景観を演出し、安らぎと潤いのある空間を維持できた。</p> <p>○公園のシンボルとなるエリアを、魅力的な空間として維持できた。</p>	A	<p>昨年度、コロナ禍で、密を避けながら快適な時間を過ごせる「みどりの空間」の重要性が再認識され、利用者が増加した。今年度も緊急事態宣言に伴う施設閉鎖があったものの、第一スタジオの幼児用スペースとしての活用、親子で参加できるイベントの開催等、親子連れで楽しめる環境整備を継続して行った。また、若い世代で利用者の多いインスタグラムやYouTubeで園内の様子を広報した。この結果、安全安心の憩いの場として、利用者が定着し、緊急事態宣言解除後の6月21日から2月末日までの利用料金収入が、H31年度比で60%、R2年度比で1.7%増加した。これらは、高く評価できる。</p>	S	<p>施設所管課評価は適正である。</p> <p>都市緑化植物園にて多様な取組を実施したこと、また、来園者が大幅に増加していることは高く評価できる。</p>
	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、自然環境学習の取組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、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	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の 指摘・提言
(5)府政策 との整合	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、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。
	応募時の提案を実施できたか。 ①府公益事業への協力②就労支援③障がい者雇用率④知的障害の継続雇用⑤府民参加・NPOとの協働⑥環境問題	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。
	新型コロナウイルス感染症に対して、基本的な事項を講じ、適切に実施できたか(感染拡大防止に向けた対策の実施、府民への周知が適切なタイミング・手法で実施されたか)。	国及び府が示す要請内容及び各種業界団体が示す感染拡大予防ガイドライン等に沿い、感染拡大防止に向けた対応を適切に実施した。	A	国や各種業界団体が示す感染拡大予防ガイドラインに沿い、感染拡大防止に向けた対応を適切に実施した。	A	施設所管課評価は適正である。

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> <ul style="list-style-type: none"> ○池田土木事務所とアンケート内容について協議し、400部を回収した。 ○満足度調査結果では、11設問中9設問において、昨年度を上回る結果となり、総合評価は1.56に上昇した。 ○課題として改善に取り組んできた「便所清掃」「売店などサービス施設」に関する設問の評価が大きく上昇した。 ○樹木管理並びに草地管理において、わずかながら昨年度を下回った。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○全般的な満足度においても、1.4から1.56に評価が上昇しており、利用者満足度の更なる向上が図られた。 ○かねてよりの課題であった項目を着実に改善することができた。 ○昨年度を下回った「樹木管理」、「草地管理」並びに、依然満足度が1.0を下回っている「売店などサービス施設」は、引き続き改善に努める。 	A	公園の全般的な満足度は高い評価を得ている。	A	施設所管課評価は適正である。
	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、どのような取組を行ったか。	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○服部緑地のトイレ清掃に精通したスタッフにより、必要に応じて尿石除去剤を使用するなど、利用者目線で清潔感の確保に努めた。 ○利用者へのサービス向上並びに、露天商対策として、西中央広場周辺へのキッチンカーや臨時売店の出店を行った。 ○陸上競技場2階に飲料販売を拡充した。 ○服部緑地の公式YouTube、Instagramを新規開設し、これまでになかった企画内容により、新たなファンの獲得に努めた。 ○BBQ利用の案内や施設の稼働状況をはじめとした、新型コロナウイルスに関する情報を、可能な限り速やかに告知した。 ○イベント満足度を高めるため、10月2日「ふれあい祭り」にキッチンカーやエアージョイスの出店を誘致した。また、10月30日の豊中青年会議所主催「WAKUWAKUフェスティバル」開催に協力した。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○改修工事により新しくなった屋外トイレの清潔感を維持するよう努め、満足度を大きく向上させることができた。令和3年度において、清掃に関する苦情は発生していない。 ○こまめな情報提供や、コロナ禍での感染症対策を講じたイベント運営に好評をいただいた。 	A	昨年度の課題であった便所清掃については、改修後のトイレの維持管理を適切に行うことで、利用者満足度が向上した。また、売店サービスについては、キッチンカーの設置により利用者満足度が向上した点は、評価できる。	A	前年度のアンケート意見に対し、便所清掃の改善等に取り組むなど満足度向上のため適切に取り組みを実施している。
	(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> <ul style="list-style-type: none"> ○「第4期ウォーターランドフィッシングパーク」を10月22日よりオープンした。各種ガイドラインに基づいた感染症対策並びに、徹底した残針点検の体制を構築するとともに、釣り大会の開催など、更なる取組を実施した。 ○スズメバチ対策として、捕獲用トラップを300個設置し、働きバチの総数を減らす取組を実施(3月19日から6月25日まで)。オオスズメバチ179匹を含む321匹を捕獲した。 ○都市緑化植物園では、コロナ禍において利用が増えている親子連れに対し、温室の景観をガラス越しに楽しめ安心して利用できる第1スタジオにて窓際に休憩用のテーブル椅子の配置や、お子様も座りやすい敷物代わりのヨガマットを提供するなど利用者サービスに努めた。また、自転車による来園者増を受け、臨時駐輪スペースの増設を行い日々の利用状況に対応してスペースを縮小拡大するなどきめ細かな利用者サービスに努めた。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○感染症対策を講じながら、安全な環境下で各種事業や新しい取組を推進することができた。 ○植物園の新たな取り組みにより、一層の利用者サービスが図れるようになった。 	S	提案事項に記載のない「フィッシングパーク」を感染症対策を講じながらオープンし、休業期間中のプールの有効活用に資した。また、今年度開設したYouTubeチャンネルにおいて、VR技術を活用した園内動画を作成し、広報活動に資した。これらの点は、高く評価できる。	S

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		評価委員会の 指摘・提言	
			評価	評価		
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"> ○緊急事態宣言の発出に伴う有料施設の閉鎖により、利用料金収入は大幅な減収となった。 ○コロナ禍により、利用料金収入及び自主事業収入は予定額を下回り、施設の閉鎖や催し等の中止に伴い、計画に沿った支出配分はなされていないが、収支バランスは維持できている。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○当初の収支計画に変更はあったものの、収支バランスを維持できている。 	A	事業実施計画書に沿った適正な予算管理ができている。	A	施設所管課評価は適正である。
(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	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"> ○計画の従業員を配置し、必要な管理体制を構築した。 ○行楽シーズンなど駐車場の繁忙期には、必要に応じて整理員を増加するなど対応した。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「常時配置すべき職員の最低限のポスト数」を満たしつつ、必要な管理体制を構築することにより、適正な体制により業務を遂行することができた。 ○行楽シーズンなどに従業員を増員することにより、トラブルや事故の未然防止につなげることができた。 	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	施設所管課評価は適正である。
	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"> ○公園管理運営士並びに2級造園施工管理技士、及び危険物取扱者乙種4類、防火管理者(甲種)の資格を有する所長を配置した。 ○1級造園施工管理技士の資格を有する副所長を配置した。 ○体育施設管理士の資格を有する副所長を配置した。 ○植物園ポイラー運転維持管理は、資格者を有する東洋メンテナンス株式会社に委託した。 ○電気主任技術者は、資格者を有する一般財団法人関西電気保安協会に委託した。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○必要な有資格者を応募時の提案どおり配置し、支障なく業務を遂行することができた。 	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"> ○毎日の朝礼やミーティング時に、「安全第一」で業務を遂行することの重要性を全従業員で日々再確認している。 ○作業の前には、KY(危険予知)活動と安全装備の確認を徹底している。 ○植物管理スタッフを対象に、安全ミーティングを実施した。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○様々なミーティングや研修を通じ、安全に対する従業員の意識を高めることができた。 	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・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	
(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)。	経営状況に問題はない。	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。