

令和4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
------	-------------------------	------------------------------------	-------------------------

<p>【管理状況(概観)】</p> <p>○施設の設置目的に従い、適切に公園を運営した。ボランティア団体や「服部緑地『みどり・文化・地域』を育てる協議会」などと連携し、地域活性化を進めた。</p> <p>○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った。</p> <p>○2年ぶりとなるプールの維持管理については、人員を適切に配置し、入場制限を設けるなど安全意識を高く持ち運営した。</p> <p>○園内の危険木調査「みどりの安全パトロール」により、枯木及び枯枝等の巡視を行い、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で重点的に実施した。</p> <p>○利用者満足度調査の全体的な満足度については概ね良好であり、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。</p> <p>○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。</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		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って管理・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って管理・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って管理・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って管理・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って管理・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って管理・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。
	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って管理・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って管理・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。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿って管理・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って管理・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。
(4)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	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って管理・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って管理・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。
	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って管理・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って管理・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。	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿って管理・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って管理・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。
	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って管理・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って管理・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。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿って管理・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って管理・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		評価委員会の指摘・提言	
			評価 (S~C)	評価 (S~C)		
	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って管理・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って管理・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って管理・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って管理・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。
	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って管理・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って管理・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。
(5) 府政策との整合	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って管理・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って管理・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。

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>○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、全般的な満足度が1.57であった。また、11設問中10設問において、昨年度を上回る結果となった(残りの1つは令和3年度と同じ)。 (↑)樹木管理:1.4→1.7 (↑)草地管理:1.3→1.5 (→)花壇管理:1.6→1.6 (↑)ゴミ清掃:1.5→1.6 (↑)便所清掃:1.1→1.3 (↑)遊具やベンチ、運動施設など:1.3→1.4 (↑)高齢者や障がい者、乳幼児等への配慮→1.2→1.5 (↑)売店などサービス施設:0.8→0.9 (↑)イベントの種類や数:1.0→1.3 (↑)HPやイベントの案内:1.1→1.2 (↑)職員の対応:1.6→1.7 ○「樹木管理」「高齢者や障がい者、乳幼児等への配慮」「イベントの種類や数」への評価が、大きく上昇した。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○全体的に評価が上昇しており、利用者満足度の向上が図られた。</p>	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿って管理・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	総合的な満足度は概ね良好であり、適切な管理運営であると認められる
---------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-----------------------------------------------------	---	----------------------------------

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		評価委員会の指摘・提言	
			評価 (S~C)	評価 (S~C)		
	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> <p>○高木に覆われ暗所となっている場所においては、月1回の「みどりの安全パトロール」において確認を行い、見通しが良くなるよう高木剪定を行った。</p> <p>○繁忙期や園内の利用予定等を考慮し適切な時期を見極め、除草作業の実施を行った。また、利用者が多い場所においては、回数・時期を調整し、予定回数以上の除草を行った。</p> <p>○「売店などサービス施設」の満足度向上のため、西中央広場で臨時売店を営業し、繁忙期の日曜日・祝日に営業を行った。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○植物管理の取り組みにて、利用者に気持ちよく芝生地等のご利用いただき満足度を大きく向上させることができた。</p> <p>○売店などサービス施設について、ナイトパーベキューの実施、繁忙期において臨時売店の出店を行い、利用者の利便性を高めることができた。</p>	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿って管理・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	前年度のアンケート意見に対して、満足度向上のため適切に取組を実施している。
(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> <p>○「第4期ウォーターランドフィッシングパーク」を4月30日まで営業し、利用者は12,112名であった。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した。</p> <p>○スズメバチ対策として、捕獲用トラップを100個設置し、女王バチを捕獲することで結果として、働きバチの総数を減らす取組を実施(4月21日から5月20日まで)(5月20日から6月24日まで)。</p> <p>○北大阪急行なぞときシリーズ「北鳩家族と不思議な緑の地図」イベント実施における事業協力を行っている。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○コロナ禍にあっても、必要な感染症対策を講じることにより、安全な環境下で各種事業やイベントを展開することができた。</p>	A	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿って管理・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。

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。	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	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。
(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。)	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	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	/
	必置技術者等の配置(技術者を配置したか。)	府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に必置技術者等を配置した。	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> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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> <p>○1月10日西中央売店の撤去作業に伴い、電気マンホール内の地下水抽出作業中に来園者がマンホール開口部に落下する公衆災害が発生。今後の作業について改めて安全対策を徹底し、再発防止に向けた従業員研修を実施予定。</p> <p>【自己評価】</p> <p>○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。</p>	C	1月10日作業時のマンホール開口部に来園者が転落した公衆災害について重く受け止め、再発防止に向けた安全対策の見直し・強化、従業員研修等について適切に実施し、抜本的な事故防止対策に努めること。	C	
(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>構成団体の経営状況に問題はない。</p> <p>【自己評価】</p> <p>安定的な運営が可能となる経営状況を計画通り維持できた。</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。