

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	淡路夢舞台公苑(温室・野外劇場)	現指定管理期間	令和3年～5年(3年間)
指定管理者	株式会社夢舞台	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	<p>安全で快適な利用を確保するため、日常清掃及び定期清掃を行う。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温室便所 1回/日 ・野外劇場便所 1回/2日 ・通路階段等清掃 2回/週 ・園路広場清掃 1回/週 等 	<p>施設利用者の妨げとならないよう配慮しながら計画どおり実施し、清潔で良好な環境を維持した。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温室便所 1回/日 ・野外劇場便所 1回/2日 ・通路階段等清掃 2回/週 ・園路広場清掃 1回/週 等 	◎	◎
	設備保守管理	<p>施設を安全かつ安心して利用できるように、予防保全に努め、建築物や設備等の不具合を発見した場合には、速やかに適切な対応をとる。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常点検 1回/日 定期点検 以下のとおり ・電気設備 2回/年 ・空調設備 2回/年 ・消防設備 2回/年 ・昇降設備 1回/月 等 	<p>定期保守点検等により施設の予防保全に努めるとともに、建築物や設備等の不具合がないかを日々の業務において確認した。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常点検 1回/日 定期点検 以下のとおり ・電気設備 2回/年 ・空調設備 2回/年 ・消防設備 2回/年 ・昇降設備 1回/月 等 	◎	○
	植栽管理	<p>敷地内の除草・剪定、樹木管理等を行い、美観を保つ。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械除草 3回/年 ・剪定工 1回/年 ・芝刈込み 3回/年 等 	<p>定期的な植栽管理の実施により、快適な環境を維持した。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械除草 4回/年 ・剪定工 1回/年 ・芝刈込み 8回/年 等 	◎	○
	警備	<p>事故盗難等の発生を警戒・防止するとともに、利用者の安全を守るための保安警備業務を行う。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設巡回 2回/日 <p>日中・夜間の警備を毎日実施。</p>	<p>24時間常駐警備員によるモニター及び巡回による監視を行い、利用者の安全安心の確保に努めた。</p> <p>頻度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設巡回 2回/日 <p>日中・夜間の警備を毎日実施。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	小規模修繕	日常の保安点検や故障の発生に応じて速やかに応急処置を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・温室棟1F出口敷石段差解消工事 ¥93,500円(税込) ・温室棟展示室5Fエアコンドレン配管修理 ¥102,300円(税込) ・温室棟吸収式冷温水機修理(熱源機器) ¥72,600円 ・温室プリンター修理 ¥14,410円(税込) 等 施設や設備の経年劣化に伴い故障が増えているが、計画的かつ適切に実施し、利用者からの苦情は無かった。	◎	◎
	法定点検の実施	法令に定められた各種点検を実施する。	各種法令により義務付けられた点検を計画どおり適切に実施した。 頻度 計画 実績 <ul style="list-style-type: none"> ・受変電設備 1回/3年 1回/3年 ・空調設備 1回/年 1回/年 ・消防設備 1回/年 1回/年 ・昇降設備 1回/年 1回/年 ・水質検査 1回/年 1回/年 	◎	◎
運営 業務	開館日・開館時間等	[温室]休館日:7・8・9月にリニューアルに伴う休館 開館時間:10~18時 [野外劇場]休業日:12/29~1/3 窓口受付:9~18時 利用時間:9~21時 [その他施設]年中無休 24時間開園	緊急事態宣言発出に伴う県からの要請により臨時休館(4月25日~5月11日)した。また、計画通り、7月1日~9月17日のリニューアル工事に伴う休館、特別展の展示入替に伴う臨時休館を行った。 なお、コロナ禍においては、消毒薬や非接触式体温計の設置など感染防止策を徹底しながら営業を行った。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	公共の公園施設であり、利用者に公平に利用していただく。	温室や周辺エリアにおいて様々な企画、展示を行うとともに、植物の解説看板の設置等幅広い利用者の多様なニーズに応えるよう努め、公園として快適な公共空間を提供した。	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	温室の自主イベントとして春と秋の花祭、ラン展等を実施する。	コロナ禍であったが、リニューアルに伴う臨時休館を除いて、春と秋の花祭、ラン展を実施し、季節感豊かなイベント開催に努めた。	◎	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	温室で利用者にアンケートを実施し、満足度や意見等を把握する。それらを分析し、自己評価の材料とする。	今後の施設運営に生かすため、温室リニューアル後のアンケートを実施し、利用者のニーズの継続的な把握に努めた。収集した情報を職員間で共有するなど、利用者の満足度向上に努めた。	◎	◎
	利用者数	[温室]年間入館者の目標値は20万人とする。 [前年度：82,341人] [前々年度:173,479人]	1年間を通じ新型コロナウイルス感染の影響で、入館者数は約7万6千人と目標を大きく下回った。	○	×
	施設稼働率	—	—		
収支状況	収支計画と実績	安全で快適な利用環境を提供できるよう、適切な支出を行う。	コロナ下で入館料収入が減少する中、適切な植栽管理や施設修繕を行いながら、魅力ある温室展示等にも努め、コロナ禍にあって利用者に安らぎを感じてもらえるよう努めた。	○	○
	経費節減に向けた取組	展望テラスを含む夢舞台公苑全体で植栽・施設管理を行い、経費節減を図る。	展望テラス等夢舞台公苑内の他施設と一括で植栽管理等を委託し、作業効率を図るとともに、節電・節水を心がけた。	○	○
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	入館者から苦情要望には、迅速かつ適切に対応するとともに、アンケートにより利用者の意見やニーズ等を把握する。	来園者から直接、あるいは電話で寄せられる問合せ等について、迅速かつ丁寧な対応を心がけた。アンケートでは施設や設備、職員の対応について概ね80%が満足しており、適切に対応したと考えられる。また、入館者から得られた意見等について職員間で情報共有し、運営体制の向上に努めた。	◎	◎
	危機管理体制の確保	温室等夢舞台公苑全体の消防計画を作成し、定期的に消防訓練を実施する。	夢舞台公苑全体の統括防火防災管理体制のもと、温室・野外劇場地区隊を組織。消防計消防防災訓練を実施し、緊急時対応における初動の遅れを防止するよう意識の向上に努めた。 頻度 計画 実績 ・防災訓練 1回/年 1回/年 ・防火訓練 1回/年 1回/年	◎	◎
	県・関係機関との連携	県及び関係機関との緊急時の連絡体制を整え、緊急時に対応する。	必要に応じ、適時適切に連絡調整を行い、円滑な運営に努めた。	◎	◎
	業務の再委託の状況	植栽管理、設備管理、清掃、警備等専門性のある業務について、再委託を行う。	設備維持管理に必要な定期保守点検、植栽管理、設備管理、清掃、警備等については、再委託を行った。	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

令和2年度に引き続き、コロナ禍という利用者数が減少する中でも、心安らげる「植物館」の役割を果たすため、利用者の安全安心のための感染防止対策や日々の適切な維持管理・設備改善等に取り組み、適切に良好な状態で管理運営した。

9月にリニューアルした温室については、あわじグリーンフェスティバル(10/23～3/31)、あわじオーキッドフェスティバル(1/22～3/31)を開催。コロナ禍の中、集客数は計画に届かなかったものの、積極的な広報により新聞等で取り上げられるなど、PRと集客促進に努めた。

今後、夢舞台施設群の一つとして、ホテルをはじめ国営明石海峡公園等の周辺施設のほか、国外植物園と連携した広報、集客に努める。また、今年度実施したアンケートから、マイクロツーリズムの普及による関西圏の利用者の増加、公共交通機関による来場者の増加が見られたことからカーシェアを導入し、利用者の利便性向上による集客にも努める。

来年度以降、JRのデスティネーションや大阪関西万博の開催を見据え、展示の工夫や積極的な広報展開等により国内外の来場者の獲得を目指していくとともに、収益の安定化を図り、利用者満足度の向上に取り組む。

令和4年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公園緑地課

施設名	淡路夢舞台公苑(温室・野外劇場)	現指定管理期間	令和3年～5年(3年間)
指定管理者	株式会社夢舞台	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

【維持管理業務】

実施計画で設定した維持管理水準を概ね達成し、必要な小規模修繕等を実施している。また、利用者満足度調査において、公苑内の整備水準や管理状態について8割の利用者が満足・やや満足と回答しており、適切な維持管理がなされている。

【運營業務・利用状況等】

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言を受けての臨時休館や、温室リニューアル工事に伴う臨時閉館の影響があったとはいえ、来園者数は、目標年間来園者数 200,000 人を大きく下回る 7.6 万人となっており、自主イベントについても目標集客数を下回っている状況である。コロナによる利用者数の減をそのまま受け入れるのではなく、より魅力的な展示の企画や他施設とのコラボレーション、より効果的な広報、利用者の利便性向上等、新たな集客策を検討する必要がある。

【収支状況】

利用者数の減により、利用料金収入が計画の5割程度にとどまっているものの、ウェディング等撮影料として収益を上げるとともに、利用料金を改定して収益の改善を図るなど、一定の工夫が見られる。

【運営体制】

管理不備に起因する重大な事故・事件もなく、特段の苦情も発生していない。利用者満足度調査において、職員対応について約8割の利用者が満足・やや満足と回答しており、適切な運営体制が確保されている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

利用状況の改善に向けて、利用者満足度調査結果を分析し、SNS による情報発信の強化や、レンタサイクルの導入等、引き続き PR 強化及び利用者の利便性向上に向けて取り組んでいただきたい。あわせて、施設の積極的な利活用を図り、収益性の改善に取り組んでいただきたい。

なお、目標年間来園者数については、社会情勢や施設の改修状況等を勘案し、適切に見込んでいただきたい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
A				

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	舞子公園	現指定管理期間	令和2年～6年(5年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	清掃	園内便所 1・2・3・4・5号:1回/日 管理事務所・地下駐車場便所:1回/日 海上プロムナード便所:420回/年 旧木下家住宅便所:1回/日 旧武藤山治邸便所:1回/日、工作物:適宜 雨水排水施設:適宜、園路・広場:適宜 など	園内便所 1・2・3・5号:1回/日 4号:2回/日 管理事務所・地下駐車場便所:1回/日 海上プロムナード便所:459回/年 旧木下家住宅便所:1回/日 旧武藤山治邸便所:1回/日、園路・広場:362回/年 など 計画以上に実施した。実施に当たっては、施設を常に清潔に保ち、利用者が快適で安心して利用できる環境の確保に努め、不快感等を与えることのないように配慮した。また、定期的に利用状況の点検等を行い、常に快適なご利用の確保に努めた。	◎	◎
	設備保守管理	建物、工作物、遊具、雨水排水設備、汚水排水設備、給水設備、電気設備、高圧受電設備、消防設備、エレベーター、非常用発電設備の日常及びプロムナードの日常点検、定期点検 など	全項目日常点検 1回/日 定期点検:2回/年(建物、工作物、遊具、汚水排水設備、給水設備、電気設備、消防設備)1回/年(中高木、雨水排水) 遊具定期点検:1回/週、遊具専門点検:1回/年、定期点検:1回/月(高圧受電設備、消防設備、エレベーター設備、プロムナード)、エレベーター法定点検:1回/年、プロムナード基本点検:1回/年、ITV点検:2回/年 など 遊具については、日常点検に加えて週に1回の定期点検を行うほか、適宜修繕により安全確保に努めた。また、その他老朽化した設備等に関しては、利用中止など安全の確保を最優先にした対応と初期段階での修繕に努めた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	植栽管理	高木剪定:適宜 低木剪定:3回/年 9,500㎡ 仕立て松剪定:2回/年 200本 松病虫害防除:適宜 芝刈り:2回/年延べ 72,400㎡、芝生エアレーション、目土散布 1回/年 36,200㎡ 芝生灌水:適宜 花壇植え替え 3回/年 花壇人力抜根除草:適宜 花壇施肥:適宜 草刈:適宜 など	高木剪定:18本 低木剪定:3回/年 7,283㎡ 仕立て松剪定:2回/年 292本 松病虫害防除:1回/年 芝刈り:年 3~4回延べ 131,918㎡ 花壇植え替え 3回/年 花壇人力抜根除草:3回/年 花壇施肥 2回/年 など 芝刈りは景観維持のため、計画以上に実施した。松喰い虫の病虫害防除の実施や仕立て松剪定など公園の歴史ある松林を中心とした植栽の適正な保全・維持管理を行い、快適で安全に利用できる環境づくりに努めた。また、花壇においては景観を意識した美しい植栽管理が行えた。	◎	◎
	警備	園内巡回:2回/日 プロムナード:362回/年 夏期夜間警備:(8月) 合同パトロール:1回/2ヶ月	園内巡回:2回/日 プロムナード:362回/年 夜間警備夏期(8月):計5回 合同パトロール:1回/2ヶ月 計画どおりに実施した。 特に留意したのは園内巡回では、事故防止の観点から施設の安全点検と利用指導を重点に行った。海上プロムナードではおもてなしの心で旅行者に声かけをし、利用マナーの周知を図った。合同パトロールや夏期夜間巡回では、利用者へ声かけをするなど快適利用と事故防止のための利用指導等を行った。以上により安全安心な警備が行えた。	◎	◎
	小規模修繕	公園職員や専門業者による修繕	有料施設や園内便所等の蛍光灯の球切れやトイレの簡易な水つまり、扉の開閉不具合等については職員で迅速に対応した。 日常点検等で発見された箇所は即時安全確保のもと、可能な限り早期補修・修繕を行い、事故の未然防止に努めた。	◎	◎
	法定点検の実施	給水設備 1回/年 高圧受電源設備 1回/年 消防設備 2回/年 エレベーター点検 1回/年	法定点検:1回/年(給水設備、電気設備、消防設備,エレベーター) 点検を適切な時期に行い、快適で安全に利用できる環境づくりに努めた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	開館日・開館時間等	正月特別開園(1月1日～3日) 舞子海上プロムナード 9:00～18:00 (ゴールデンウィーク、夏休み期間は 9:00～19:00) 第1駐車場 5:00～23:00 出庫 24時間 第2,3 駐車場 8:30～18:30 旧木下家住宅 10:00～17:00 旧武藤山治邸 10:00～17:00	有料施設(舞子海上プロムナード・駐車場)は緊急事態宣言により4月25日～5月11日まで休館・休業閉鎖 プロムナードでは、昨年中止した正月の早朝開館や夏休み期間の開館時間を1時間延長するなど来園者サービスの向上に努めた。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	全ての来園者に平等・公平・公正な利用機会を提供するため「ユニバーサルサービス」を基本とし、高齢者や障害者、幼児への配慮についても公平に対応	プロムナードや公園事務所では車椅子やベビーカーの貸し出しを実施するなど公平で快適な公園利用の促進に努めた。 あらゆる年齢階層の利用者の利便性と快適性を重視しながら、公的施設としての公共性・公平性は確保した。	○	○
	各種事業・プログラムの実施状況	リサイクルマーケット(8回/年) JAZZ ライブ・サロンコンサート(30回/年) 納涼夏まつり(1回/年) クリスマスデコレーション(1回/年) 新春もちつき大会(1回/年) 神戸マラソン折り返しまつりの実施(1回/年) 撮影・ロケーションの活用(通年) 端午の節句、七夕まつり、ひな人形飾り(1回/年) など	JAZZ ライブ・サロンコンサート(37回/年)、FOOD TRUCKFESin 舞子公園(1回/年)、神戸舞子クリスマス(1回/年)、七夕まつり、ひな人形飾り(1回/年)、青松庵<抹茶体験>(1回/月)、撮影・ロケーションの活用、ブライダル企画撮影(60回/年)など 開催可能な限り実施した。「神戸舞子クリスマス 2021」、「シーサイド Beer テラス in 舞子公園」などの大型イベントを開催し、入園者増を図るとともに、各施設での特徴や魅力を活かした多彩なイベントを実施し、各施設や公園のイメージ向上と入館者の増加に努力した。また、持ち込みイベントの積極的な受け入れを行うなど舞子公園の良さを積極的にPRし、利用者の増加促進に努めた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	<p>毎年の定期的な「利用者満足度調査」</p>	<p>・公園エリア(南地区、北地区、舞子デッキ、旧武藤山治邸、旧木下家住宅) 1月9日(日)～3月20日(日) 回答:214件</p> <p>・舞子海上プロムナード 1月4日(火)～8日(土)5日間 回答121件</p> <p>・イベント期間中:12～2月,7日間 回答:218件</p> <p>時期の若干の隔たりはあるが概ね計画どおり実施した。公園の利用者の満足度でみると、情報発信、遊具管理状態を除き70%以上の高評価であった。 プロムナードも、全体評価は高く、例年低評価であった売店の接客は50%程度であるが今後も向上を図る。館内トイレも60%と従来より低評価となった。 イベントについては高評価であった。</p>	○	○
利用状況	利用者数	<p>公園利用者総数 2,000千人 駐車場利用台数 54千台 プロムナード入館者数 272千人 旧木下家住宅入館者数 8千人 旧武藤山治邸入館者数 9千人 [前年度:1,465,787人]</p>	<p>公園利用者総数 1,508,106人 駐車場利用台数 48,538台 プロムナード入館者数 76,057人 旧木下家住宅入館者数 4,879人 旧武藤山治邸入館者数 7,187人</p> <p>有料施設の臨時休館以外は概ね計画どおり実施した。 有料施設の入館者数は、新型コロナウイルスの影響等により、計画入館者数を達成できなかった。 しかしながら感染症対策を講じながらのイベント等により可能な限りの利用促進に努めることができた。</p>	○	○
	施設稼働率	— [前年度:○○%]	—		

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支状況	収支計画と実績	収入 141,259 千円 (指定管理料 73,911 千円) (利用料金 51,145 千円) (利用促進事業 6,720 千円) (その他 9,483 千円) 支出 141,259 千円 収支差額 0 千円	収入 117,600 千円 (指定管理料 73,911 千円) (利用料金 32,777 千円) (利用促進事業 3,621 千円) (その他 7,291 千円) 支出 128,558 千円 収支差額 ▲10,958 千円 臨時休館以外は概ね計画どおり実施した。利用料金は感染症影響が残っておりインバウンド及び団体観光客が望めないことにより減収となった。	○	○
	経費節減に向けた取組	効率的、効果的な管理運営	旧木下家住宅や旧武藤山治邸のスタッフを両施設兼務配置を行ったほか、スタッフが急に欠けた時などには、事務所職員や巡回職員が応援にまわるなどのマルチスタッフ化により、より効率的な運営を図った。また、公園内施設・設備修繕の直営化を積極的に推進した。 計画どおり実施した。両館のスタッフでは人員の固定的な配置をせず有効に配置活用したことや公園周辺地域を中心とした職員の雇用による経費縮減のほか、修繕を可能な限り直営で行うことなどにより、経済的、効率的な運営を行うことができた。	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	電話、Eメール、園内等で随時受け付け	電話、Eメール、園内等で随時受け付け(34件) 内容は、施設の故障、ノーリードの犬や危険行為等への利用指導の要請、イベント時の不満や公園隣接地の苦情、園内での喫煙の苦情など。 利用者の立場に立った接客に心がけ、即座に対応できる事案については、速やかに対応したほか、予算措置等の必要な事案についても早期の対応を図るなど適時適切な対応に努めた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	危機管理体制の確保	危機管理マニュアルなどに基づく対応、緊急時の連絡体制確立など	<p>日常点検から防災対策に至る公園管理全般の運用方法をまとめた危機管理マニュアルの改訂版に基づき適確な対応に努めた。また消防訓練を行った。(3月)</p> <p>リスクマネジメントを勘案し、円滑な対応を図るため危機管理マニュアル(改訂版)に基づき、職員への周知・訓練などを行い体制づくりを行った。</p>	○	○
	県・関係機関との連携	神戸土木事務所や淡路景観園芸学校、垂水警察署、垂水区役所、垂水区連合婦人会、移情閣などの近隣施設、神戸西部地区観光協議会などとの連携	<p>神戸土木事務所、垂水警察署、地域ふれあいの会と連携した合同パトロール(1回/2月)、垂水子ども会連合会、垂水区連合婦人会などと連携したイベントの実施、移情閣、橋の科学館、本四高速、アジュール舞子と連携した定例会議(1回/2月)</p> <p>イベントを除けば計画どおり実施した。 合同パトロールや近隣4施設による定例会議の実施などにより連携が図れている。中止となったイベントにおいても実施すべく打ち合わせ等の準備していたので連携が図れている。</p>	○	○
	業務の再委託の状況	—	—		

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

公園全体の利用者数や来館者数は計画よりも減少したが、各事業も可能な限り行うことができたことから、良好な管理運営ができたと考えている。

令和3年度 総合評価シート

評価者：神戸県民センター神戸土木事務所

施設名	舞子公園	現指定管理期間	令和2年～6年(5年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○施設維持管理業務

利用状況に応じて清掃回数を設定するなど、利用者が快適で安心して利用できる環境の確保に努めた。また、公園のシンボルである松林を中心に、植栽の維持管理についても適切に実施した。設備や遊具等についても点検を強化し状況に応じて利用停止などを措置を講じ、利用者の安全確保に努めている。

○運營業務

夏休み期間に開館時間を延長するなど、柔軟な対応で来園者のサービス向上に努めた。また、武藤邸においてジャズライブを開催するなど、各施設の特性を活かしたイベント・企画等も積極的に実施し、公園の魅力アップにも取り組んだ。しかしながら、インバウンドの減少や4・5月には新型コロナウイルス感染症の影響で有料施設の閉館及び駐車場の閉鎖、予定していたすべてのイベントは実施できなかったこともあり、来園者数は目標値を大きく下回ることとなった。

○収支状況

収支状況について、利用料金収入が計画値を大きく下回り、10,958千円の赤字となった。新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと考えられる。

○運営体制

公園管理運営士や1級建築士等を配置し、円滑な管理運営を行った。園内の安全管理について、警察や地域自治体等との合同パトロールや夏期夜間警備の実施等、園内の安全・安心な環境づくりに努めている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

運營業務については、今後はイベントの企画のみならず、平常時の集客対策の検討や効果的な広報等が必要であると思われるので、アンケート内容の再検討及び分析を行い対応を検討されたい。

収支状況については、今後も厳しい状況が続くことが予想されるが、収入アップにつながる取組みを検討するとともに、来園者へのサービスや施設維持管理等は低下させないよう注意した上で、業務の効率化を図るなど、支出削減の取組みをおこなってほしい。

運営体制については、苦情要望等はさまざまであるが、即座に対応出来ることは対応し、予算措置が必要な内容についても早期対応できるよう調整し、対応を図っている。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
	A			

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	舞子公園(移情閣)	現指定管理期間	令和2年～6年(5年間)
指定管理者	公益財団法人 孫中山記念会	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持 管理 業務	清掃	館内清掃 2 回/日(職員対応) 館内定期清掃2回/週(委託) 計画どおり実施し、施設を常に 清潔に保つことができた。	○	○	
	設備保守管理	職員スタッフ1回/日目視等点検 電気設備定期点検1回/月 消防設備2回/年 外構定期点検2回/年	○	○	
	植栽管理	植木剪定・施肥1回/年 害虫駆除等適宜 草花植え替え4回/年 灌水・草刈 随時	○	○	
	警備	夜間警備毎日 (セコム)	夜間警備毎日 (セコム) 計画どおり実施し、適切な夜間 警備が実施できた。	○	○
	小規模修繕	随時	事務室蛍光灯の不調により、 LED 蛍光灯に切り替えたり、移 情閣の窓の開閉ができなくなっ たため、滑車を交換するなど修 理・修繕等を行った。 修繕の必要が生じたときには、 迅速な対応により適切な補修 が行えた。	◎	◎
	法定点検の実施	消防用設備等点検を法定どおり 年 2 回専門業者により実施。	法定どおり点検を実施した。	○	○
運 営 業 務	開館日・開館時間 等	毎日 10時～17時 月曜、年末年始(12月29日～1 月3日)を除く	計画どおり実施し、記念館の適 切な運営ができた。	◎	◎
	公共性・公平性の 確保	平等・公平・公正な利用機会を提 供するため、高齢者や障害者へ の配慮について対応	あらゆる年齢階層の利用者の 利便性と快適性を重視しなが ら、公共性・公平性を確保し、 適切な運営ができた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	各種事業・プログラムの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・国際学術シンポジウムの開催(11月) ・関西文化の日協賛事業(11月13日(土)、14日(日)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・国際シンポジウムは日・中・韓・台等の研究者とオンライン形式にて11月27日に実施し、参加者は研究者14名、一般参加者44名であった。 また、慶応大教授による蒋介石に関する特別講演会も11月21日に実施した。(聴講35名) ・関西文化の日については、11月13日(土)・14日(日)無料入館日と定め事業を実施した。 ・関西文化の日については、11/14に開催予定であった神戸マラソンが前年度に続き、中止となったことも影響し、来館者数は412人と昨年度と同程度となった。 	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	常時アンケート用紙を設置し来館者の意見徴収。	<ul style="list-style-type: none"> ・常時来館者にアンケート調査を実施 3年度はコロナの影響により来館者が少なく、アンケートの回答も少なかったが、施設運営等についての苦情はほとんどなく、ほぼ満足されているとの感触を得ている。 	◎	◎
利用状況	利用者数	年間入館者 10,000 人予定	年間入館者数 7,420 人 新型コロナの影響で、年度当初には臨時休館となり、また、海外渡航者の来館もなく、外出自粛のムードも重なって、前年度と比べ、入館者は8,719人減少し、計画人数を達成できなかった。	△	△
	施設稼働率	— [前年度:○○%]	—		
収支状況	収支計画と実績	収入 14,188 千円 支出 14,188 千円	収入 14,188 千円 支出 14,188 千円 差額 0 千円	◎	◎
	経費節減に向けた取組	効果的、効率的な運営管理	外注せずに施設管理スタッフにより庭園内の維持管理、修繕等を行って節約に努めたほか、光熱水費の節約を行った。 施設管理スタッフが適切に庭園等整備、補修を心がけ、施設内においては空調管理や照明器具の使用見直しを行い経費の節減を図った。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	電話、メール、常設のアンケート用紙により受付	電話、メール等では開館日、開館時間等の問い合わせが多く、受付窓口ではコロナ対応等の施設の管理運営上の苦情要望等もいくつかきている。開館日等の問い合わせについては職員が丁寧に説明を行い、また施設の運営管理についてのはできるものから順次改善を図っていった。	◎	◎
	危機管理体制の確保	危機管理マニュアル等による危機管理体制の保持	危機管理職員研修を行うなど、全職員に危機管理の意識向上を図った。	○	○
	県・関係機関との連携	県・神戸市等の関係機関、垂水警察などとの緊密な連絡連携体制の確立。	随時連絡会議等に参加し、神戸土木事務所、垂水警察、西神戸観光協議会との緊密な連携を図った 随時各団体、連絡会議等に参加し、地域、他施設、団体等との連携を密にした。	○	○
	業務の再委託の状況	警備委託(セコム)、清掃委託(シルバー人材 C)により適正に実施	適切に実施されている。	○	○

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

全般的に施設の老朽化が進んでいるが、令和4年度の補修工事に対応の予定となっている。新型コロナウイルスの影響で来館者数はコロナ前(平成30年度)の半分程度となっているものの、施設の管理運営については、計画通り適切に行えた。

令和3年度 総合評価シート

評価者：神戸県民センター神戸土木事務所

施設名	舞子公園（移情閣）	現指定管理期間	令和2年～6年（5年間）
指定管理者	公益財団法人 孫中山記念会	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○施設維持管理業務

建物周辺の植木剪定、施肥、害虫駆除や草花の植替えなどを適切に行い良好な状態に保持するとともに、建物自体についても適切な点検が実施されている。また、安全面についても、適切な警備体制がとられている。館内清掃も1日2回職員が実施する他、定期清掃（委託）も週に2回行うなど、清潔に保つことを心がけている。

○運營業務、利用状況

来館者へのアンケートは、3カ国語（日本語・中国語・英語）を用意し、海外からの来館者の意見を積極的に取り入れようと努めている。昨年度の来館者は、新型コロナウイルスの影響を受け、日本人がほとんどであったが、ほぼ満足という結果が得られている。

新型コロナウイルスの影響で来館者が昨年度より半減したが、新型コロナウイルス対策として、アルコール消毒を設置したり、入館の際に連絡先を明記してもらうなど、安心して来館してもらえるように努力をしている。

○収支状況

事業費、光熱水費の節減を図り、収支均衡を達成した。利用者へのサービスや施設維持管理を低下させないよう注意しながら、業務改善に努めている。また、人件費削減のため施設管理スタッフが館内整備・修繕を心がけ、照明器具の見直しを行うなどして、経費の削減を意識している。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

新型コロナウイルスの影響で利用者は計画の74.2%と達成できなかったが、施設維持管理業務に関しては良好であるため、概ね良好な管理運営が行われていると評価する。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
	B			

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	尼崎の森中央緑地	現指定管理期間	令和3年～7年(5年間)
指定管理者	兵協・尼協・阪神共同体	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	清掃	パークセンター:毎日1回、作業棟:週1回、トイレ:毎日1回、園内・工作物:毎日1回、水景施設:年6回等 常に綺麗で衛生的な状態に保つことを心がけた。	◎	◎
	設備保守管理	建物、工作物、育苗圃場、雨水排水設備、雨水利用設備、汚水排水設備、給水・電気・空調・消防の各設備、放送設備の保守管理(毎日1回)、遊具の打診・聴診等点検(週1回)、専門業者点検(年1回)	○	○
	植栽管理	樹木管理(高木剪定、中木剪定、低木剪定、生垣剪定、病虫害防除)、芝生管理(芝刈、施肥、エアレーション等)、草地管理(草刈り)、育苗施設管理(播種、鉢替え、除草等)、苗木育成管理(植栽、除草、間伐等)、みな野花の管理(花殻摘み、植替え、除草等)	◎	◎
	警備	パークセンター閉館後等の機械警備、安全巡視	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	小規模修繕	公園スタッフによる早期修繕を原則とし、これによることが出来ない場合は、危険箇所の応急処置、安全確保、来園者への周知を行った上で専門業者へ委託し修繕	工作物の小規模修繕として、公園スタッフによる修繕4回、専門業者による修繕3回を実施	◎	◎
	法定点検の実施	遊具(年1回)、高圧受電設備等(月次12回、年次2回)、消防設備(年2回)	遊具:1回、高圧受電設備等:月次12回、年次2回、消防設備:2回	○	○
運 営 業 務	開館日・開館時間等	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務等は1月4日～12月28日の9時～17時	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務等は1月4日～12月28日の9時～17時 ※ 夕方のイベント開催時等には延長	○	○
	公共性・公平性の確保	公園の特性や地域性を十分に理解し、特定の個人、団体の意見に偏らない、平等・公平・公正な利用機会を提供	巡回時には、挨拶・声掛けなどとともに、他者の迷惑となる行為者には注意指導を行う一方で、職員と利用者がふれあう機会・時間も増大させた。	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	<魅力アップ事業> ・小学生等の環境学習 ・一般向け環境学習 ・環境体験イベント等 <利用促進事業> ・集客イベント事業 ・持込みイベント誘致 等	<魅力アップ事業> ・小学生等の環境学習 小3・4年:14校、909人、 その他13校、563人 ・一般来園者向け いつでも体験プログラム 2,328人、 あまがさき森っこ活動 月替わり、207人 等 ・環境体験イベント 昆虫採取イベント900人 ファミリークラブ179人 等 <利用促進事業> ・集客イベント ・森の文化祭(1,121人) ・アマガサキミステリーサークルス (400人) 等 ・音楽コンサート等の誘致	◎	○
利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	本公園に対する県民の満足の程度を把握するため、随時、来園者を対象としたアンケート調査を実施するとともに、イベント時にイベント参加者アンケートを実施。	221名の来園者から回答を頂いた。公園に対する利用者満足度調査において、「満足」又は「やや満足」と回答した方の合計が97%と、高い評価を得ることができた。	◎	◎	

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用状況	利用者数	目標来園者数 300,000 人 [前年度: 249,420 人]	令和 3 年度の来園者数は 268,870 人で目標の 300,000 人の約 89.6%となった。	○	○
	施設稼働率	会議室の目標稼働率 27.9% [前年度: 18.3%]	令和 3 年度の会議室の稼働 率は、15.6%であった。 利用の大半は、小学校の環 境学習や、イベントなどの主 催事業であり、利用料金が発 生していない。新型コロナウイ ルス感染拡大防止のため、 室内での会合の時間を少なく し、屋外での活動時間のウエ イトを増やしたこと等により稼 働率は減少した。	○	○
収支状況	収支計画と実績	収入 119,699 千円 (内訳) ・指定管理料 119,539 千円 ・利用料金 90 千円 ・利用促進事業 70 千円 支出 19,699 千円 収支差額 0 千円	収入 119,649,850 円 (内訳) ・指定管理料 119,570,000 円 ・利用料金 32,650 円 ・利用促進事業 47,200 円 支出 119,596,677 円 収支差額 53,173 円	○	○
	経費節減に向けた取組	可能な限り修繕等を公園スタ ッフにより実施。電気設備、 消防設備等の法定点検に係 る委託業務については長期 継続契約を締結。	可能な限り修繕等を公園スタ ッフにより実施。電気設備、 消防設備等の法定点検に係 る委託業務については長期 継続契約を締結。当初予定し ていた経費内で、管理水準を 満たす数量の運営管理を行 った。	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体 制・内容	電話、意見箱、Eメール、園 内などで随時受け付け、対応	電話、園内案内などで随時受 け付け、可能なものは即時に 対応を行い、適切に処理 (主な内容として、持込みイベ ントの開催、見学、ペットのマ ナーに関することなど)	◎	◎
	危機管理体制の確保	利用者の安全確保を最優先 に、安全・安心で快適な公園 環境を提供	危機管理マニュアルの作成、 AEDの設置(パークセンター 内)及び普通救急救命講習 の受講、消防訓練の実施(年 2回)、危険個所には注意看 板、カラーコーンを設置など	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	県・関係機関との連携	県、市、JV構成社等と緊急連絡網を形成。 県と連携したイベント広報。 JVの一員である(公財)尼崎緑化公園協会による地域性を活かした広報	県、市、JV構成社等と緊急連絡網を作成。随時、運用して情報伝達・共有に努めた。 県及び尼崎緑化公園協会との連携により、地域のネットワークを生かした効率的かつ効果的な広報を実施した。 (森の文化祭、森のフェスタ森のマルシェ等)	◎	○
	業務の再委託の状況	設備・遊具等に係る点検業務を専門業者に委託するほか、森づくり技術支援業務や参画と協働による運営の企画・検討等について、ノウハウを有する業者に委託。	点検等について資格を有する専門業者に委託したほか、生物多様性や環境、森育成管理等に関する高い専門性を有する業者に森づくり技術支援業務を委託し、また、尼崎南部再生や構想地域の実情を熟知し、地元人脈を有する業者に参画と協働による運営の企画・検討を委託し、効果的に事業を実施できた。	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

公園の特性を活かした管理運営業務を実施することができ、利用者満足度調査において非常に高い評価を得ることができた。

コロナ禍で環境学習や森づくり活動、イベント等の一部中止・縮小を余儀なくされたが、公園の認知度向上も進み、日々の入園者数が増加するとともに、感染防止対策を行いつつ、可能なイベント等の開催に努めた結果、前年度を上回る来園者数(107.8%)を確保した。

市民団体、企業、学校等の参画の機会として、森づくりの定例活動を実施したほか、地元との連携で実施したイベント「森の文化祭」(10月:1,121人参加)や誰もが参加できる「森の会議」で提案があったイベント「森の自由研究フェス」(8月:1,500人参加)、「アマガサキ・ミステリ・サークルズ」(11月:400人参加)などを実施した。令和4年度においても、この住民参画による特色ある管理運営をより一層ブラッシュアップしていきたい。

また、本公園の極めて特徴的な生物多様性の森づくりの取組についても、その意義や魅力を幅広く発信し、認知度の向上及び利用促進に繋げたい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：阪神南県民センター尼崎港管理事務所

施設名	尼崎の森中央緑地	現指定管理期間	令和3年～8年(5年間)
指定管理者	兵協・尼協・阪神共同体	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

維持管理業務についてはしっかり計画どおり実施したと認められること、コロナ禍においても目標来園者数の約9割の入場者数を確保したことについては評価できる。

しかし、下記の問題点があった。

- ① 各種事業のうち魅力アップ事業の集客イベントについては、コロナ禍の影響によるイベント中止の代替案の事前準備が不十分であったために、中止決定後の混乱を招いた。
- ② 運営に関して県の指示を仰ぐ必要がある事案が発生したにもかかわらず、速やかな報告・相談がなされない場合があった。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

今後は、特に次の2点について業務改善するよう指導した。

- ① イベント等の準備にあたり中止等の可能性がある場合には、その場合の対応についてもあらかじめ十分な準備をしておくこと。
- ② 運営に関して県の指示を仰ぐ必要がある事案が発生した場合には、速やかに報告・相談をすること。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
B				

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和 3 年度 管理運営評価シート

施設名	尼崎スポーツの森	現指定管理期間	2006 年～2023 年(17 年間)
指定管理者	あまがさき健康の森株式会社	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	日常、定期、特別清掃 定期清掃:4 回 特別清掃:6 回	日常清掃:ルーティーン業務としてマニュアル通りに実施。 定期清掃:実施 2 回 今年度は半期に 1 度メインプール、サブプールで実施。次年度は最終年度となるため、もれなく集中して実施予定。 特別清掃:実施 6 回 排水溝清掃、防虫駆除など安全衛生確保に努めた。	○	○
	設備保守管理	日常点検:マニュアル基準 定期点検:エレベーター、自動ドア、温水ボイラー等 保守点検:適宜 併せてランニングコスト効率化	日常点検:チェックリストにてルーティーン業務で実施。 定期点検については、年間スケジュール表に基づき計画通り実施。 保守点検:設備管理担当からの不具合報告書をもとに修繕必要箇所の対応実施。 前年比:電気使用量 98%、ガス使用量 116%、水道使用量 100%で休館や時短営業などの複合的な要因で単純比較はできないが、ほぼ前年並みとなった。	◎	◎
	植栽管理	業務予定表で管理芝刈り 3 回/年、剪定 2 回/年、施肥 2 回/年、害虫駆除 1 回/年	日常・定期維持管理の業務予定表に基づき計画通り実施。またウクライナ、ベラルーシオリンピック選手の事前合宿時にハイビスカスを準備し歓迎した。	◎	◎
	警備	安全な環境確保のため巡回、立哨、定位置、臨時駐車場誘導警備を行なう。	9 月に 2 階ピロティーで夜間の火遊び痕を発見したが、警察と共同で監視対応し、以後発生なし。場内警備は計画通り実行し、場内でのトラブルはほとんど発生していない。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	小規模修繕	施設全体を健全な状態に維持し、計画外の修繕業務が発生しないよう維持管理に努める。	日々の不具合には適宜対応しているが、16年目となり温水ボイラー、冷却塔、LED照明など大規模修繕の時期を迎えている。	◎	◎
	法定点検の実施	法定点検：電気設備、ライン 1回/年	法定点検については、年間スケジュール表に基づき計画通り実施。	◎	◎
運 営 業 務	開館日・開館時間等	年中無休(プール・フィットネスは原則火曜日休館)基本 9:00~22:00	緊急事態宣言発出により4月25日から5月初旬までプール・フィットネスを休館した。またコロナ対策として10月21日までフットサルは時短営業とした。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	すべての年齢層の方、または障がいのある方にも利用して頂ける施設を目指す。	お客様への情報はホームページ、SNS(メール)で周知した。施設内では項目別に掲示板で案内。	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	幼児から高齢者まで、幅広い年代が利用できるプログラムを提供する。 子育て支援プログラム:6回	子育て支援プログラム:4回 コロナの影響により2回が中止になり、9月親子スイミング、11月親子バレエ&習字、12月親子スケート、3月親子フットサルを実施。また成人、高齢者を対象にテラスヨガ、お遍路さん体験講習会なども企画実施した。	◎	◎
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	利用いただく年齢層も幅広く、利用頻度も高いプール・フィットネスでアンケート調査を実施。	結果、利用者240名にアンケート調査を実施。総合満足度は昨年4.69から今年は4.97へ0.28ポイント上昇した。レッスン内容の満足度も昨年は4.70から今年は5.01で0.31ポイント上昇した。	◎	◎
利 用 状 況	利用者数	利用者目標:431,156名 [前年度:254,483人]	実績:291,209名 計画比:68% 前年比:114% 今年度も緊急事態宣言、まん延防止等重点措置発出の中各事業で回復努力を行ったがお客様誘引は難しかった。	○	○
	施設稼働率	年中無休(プール・フィットネスは原則火曜日休館) ※アイススケート、フットサルは正月を除く	緊急事態宣言発出により4月25日から5月初旬までプール・フィットネスを休館した。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支状況	収支計画と実績	売上げ計画: 411,512,000 円	実績は 272,733,937 円で計画比 66%、前年度比 121% で大きな未達となった。コロナウィルス感染症の動向が不透明な中、今年度は、感染症の影響がない通常営業を前提としたが、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置発出が重なり、家庭内の経費節約からか会員退会が加速している。	○	○
	経費節減に向けた取組	ランニングコスト削減	光熱費: 事務所蛍光灯の間引き運用 水道代: 50m プール⇒25m プール⇒バケツプールへの循環システムにより節水	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	各運營業種でお客様アンケート実施	回答で苦情は少ないが、要望として多かったのはプール一般利用コースを拡大してほしいということだった。アンケート以外では、時々無記名でご意見のFAXをいただく。	◎	◎
	危機管理体制の確保	事務局長、自衛消防隊長を中心に緊急体制を構築し、各方面の通報や報告体制を徹底する。	避難・通報・消火訓練を年 2 回(6 月 27 日、12 月 7 日)に実施。6 月 27 日はアマラーゴ監視員を対象に実施。12 月 8 日はアイススケートスタッフ中心に消火器の实地訓練。新人に対し 10 月、3 月に警備研修を実施し危機管理を徹底。	◎	◎
	県・関係機関との連携	兵庫県阪神南県民センター、兵庫県まちづくり部公園緑地課と情報交換を密に行う。	新型コロナウイルス感染症対策について、兵庫県関係部署へ逐次相談、報告により施設での対応を図った。また、各団体との大会開催について連携を行い、トラブル防止に努めた。	◎	◎
	業務の再委託の状況	東京 2020 オリンピック事前合宿招致 スポーツフェスタ開催 謎解きイベント開催	7 月 6 日から 21 日の 19 日間ウクライナ・ベラルーシ選手を受入れた。 10 月 10 日「阪神南ふれあいスポーツフェスタ 2021」を開催した。 11 月 23 日「謎解き探検・アイススケート体験 in 尼崎スポーツの森」を開催した。	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受ける結果となった。ワクチン接種の普及や、各自の感染対策努力によりお客様の意識は変化しているが、家庭の収入減等沈んだ社会環境の影響で、子供たちのスクール退会が目立ってきている。新たな会員獲得に向けイベントをどのように打ち出すかを検討実行する。

令和3年度 総合評価シート

評価者：阪神南県民センター尼崎港管理事務所

施設名	尼崎スポーツの森	現指定管理期間	2006年～2023年(17年間)
指定管理者	あまがさき健康の森株式会社	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

施設の管理・運営を行うにあたって、緊急事態宣言、まん延防止等重点措置発出等、新型コロナの多大な影響を受ける厳しい状況の中、状況に応じて柔軟に対応し、利用者の健康を守りつつ最大限の運営収入を確保し適切な運営に努めたことは、大いに評価できる。

評価項目別の評価が○になった5項目のうち3項目は、新型コロナの影響により評価を下げたもので、不可抗力といわざるを得ないことを考えても、数量的評価値よりも高く評価できる。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

今後とも新型コロナ等の状況に適切・柔軟に対応し、創意工夫によって施設の利用状況等の改善に努めるとともに、通常業務についてもペースを乱すことなく着々と実施されることを要望する。

3 施設所管課による総合評価

15年目	16年目	17年目
A		

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県立明石公園	現指定管理期間	令和3年～5年(3年間)
指定管理者	公益財団法人兵庫県園芸・公園協会	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	建築物等清掃(サービスセンター等 1回/日) 便所清掃(19棟 3～7回/週) 園内清掃(適宜) 工作物清掃(適宜) 雨水排水施設清掃(適宜)等	・建築物等清掃(1回/日) ・便所清掃(場所別で3～7回/週) ・園内清掃(1回/年) ・工作物清掃(1回/年) ・雨水排水施設清掃(50回/年)等 繁忙期や台風の時期等に清掃数を多くするなど計画より充実した清掃管理を行った。	◎	◎
	設備保守管理	建物、工作物、遊具、水質浄化装置、雨水排水設備、汚水排水設備、ガス設備、給水設備、電気設備、消防設備、エレベーターの保守管理	日常点検(1回/日) 定期点検(2回/年) 遊具点検(1回/週) 遊具専門点検(1回/年) エレベーター点検(1回/月)	◎	◎
	植栽管理	樹木管理(高木剪定(100本/年)、仕立て松剪定(170本/年)、低木剪定(2,400㎡/年)、生垣剪定(480㎡/年)、枯損木伐採、病虫害防除、植物廃材チップ化等) 芝生管理(芝刈(55,800㎡/年)、エアレーション等) バラ園管理(花殻摘み(2回/年)、剪定(2回/年)、病虫害防除等) 花壇管理(植替(2回/年)、施肥(2回/年)、人力抜根除草等) 草地管理(機械除草(適宜)等)	・樹木管理(高木剪定(219本/年)、クロマツ剪定(170本/年)、低木剪定(4,800㎡/年)、生垣剪定(1,140㎡/年)、枯損木伐採(73本/年)、樹木病虫害防除(7回/年)) ・芝生管理(芝刈(101,200㎡/年)、エアレーション(1回/年)) ・バラ園花殻摘み(26回/年)、剪定(2回/年) ・花壇植替(2回/年)、施肥(2回/年)、人力抜根除草(180㎡/年) ・草地機械除草(199,070㎡/年)等	◎	◎
	警備	サービスセンター等の警備委託(機械警備) 園内巡回 等	・サービスセンター等の警備委託 ・園内巡回業務(利用者の多い公園のため、午前2回・午後2回の合計4回/日) ・駐車場付近での警備業務委託(高等学校野球大会開催時や花見期間、イベント時等) ・明石警察署との連携による大型イベント時の警備連携	◎	◎
	小規模修繕	公園スタッフによる早期修繕 専門業者による委託修繕	建築物、遊具、工作物、汚水排水設備、給水設備、電気設備の小規模修繕を実施。公園施設・設備機器の適切な維持管理に努めた。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	法定点検の実施	給水設備、高圧受電設備、消防設備、エレベーターの保守管理	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易専用水道の水質検査(1回/年:第1野球場・陸上競技場) ・高圧受電設備点検(月次 6回/年、年次 1回/年) ・消防設備法定点検(2回/年) ・エレベーター法定点検(1回/年) 	◎	◎
	開館日・開館時間等	公園は常時開園、管理事務所の窓口業務は1/4～12/28、運動施設、県営駐車場等の供用日は1/4～12/28(運動施設は火曜日を定休日とし、特別利用時除く)、供用時間は運動施設等が9:00～17:00(運動施設は、6～8月中旬は供用終了時間が最大19:00まで延長等	公園は常時開園、管理事務所の窓口業務は1/4～12/28、運動施設、県営駐車場等の供用日は1/4～12/28(運動施設は火曜日を定休日とし、特別利用時除く)、供用時間は運動施設等が9:00～17:00(運動施設は、6～8月中旬は供用終了時間が最大19:00まで延長。また、陸上競技場は大会利用時に早朝7時からの供用対応をする等、利便の向上に努めた。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	平等・公平な受付 公園内の行為及び占用許可 運動施設の予約システム ユニバーサルデザイン及びノーマライゼーションの推進 巡回職員による利用指導	高齢者や障害者、幼児等の利用支援として、障害者用駐車場の案内看板の設置及び車椅子・ベビーカーの配備、運動施設の特別利用団体と一般利用団体との調整、運動施設の予約システムによる公平な利用決定、巡回職員による毎日の定期巡回時での公園利用者の利用マナー確保(犬のマナー指導・注意等)の実施した。	◎	◎
運営 業務	各種事業・プログラムの実施状況	利用促進事業の実施 明石公園さくらまつり、パークギャラリー、武蔵の茶屋茶道同行会による呈茶サービス、さつき展示、学童軟式野球大会、インターシップ等の受入れ、まちなみガーデンショー等	スローライフフェスタ(4月)、まちなみガーデンショー(9月)、明石城観月会・兵庫県民農林漁業祭・ロハスミーツ(10月)、明石公園菊花展覧会(10-11月)、アーツ&クラフツ秋 明石城(11月)、武蔵の茶屋茶道同行会による呈茶サービス(3月)、明石観光協会の観光ボランティアガイドと協働した園内・明石城の案内(3月)、ローンボウルズ無料体験教室、トライやるウィークの受入れ(1回/年)、ローンボウルズコート運営におけるボランティアとの協働した管理運営(通年)、パークギャラリー(通年)等 コロナ禍により中止の催しもあったが、感染症対策を行いながら各種利用促進事業を実施した。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	利用者満足度調査の実施	当公園に対する県民の満足度を把握するため、来園者を対象としたアンケート調査を11/3(水祝)に実施。392名の来園者から回答を得た。総合的な公園評価では、約87%の方から肯定的な評価を得ており、一定以上の評価が得られたと考えている。	◎	◎
	利用者数	目標来園者数 1,946,300人 [前年度実績:1,946,300人]	年間利用者数:約199万人 ・運動施設利用件数 30,521件 ・会議室利用件数 1,701件 ・駐車場利用台数 31,055台	◎	◎
利用状況	施設稼働率	施設稼働率の安定・確保 [前年度実績:60.1%]	61.7% 運動施設等の土日祝の稼働率は、第1・第2野球場・テニスコートは90%台、陸上競技場は約60%と高い水準である。 平日のテニスコートは約60%、第2野球場は約40%、第1野球場は約50%、陸上競技場は約20%である。 会議室は土日祝・平日ともに約50%である。 駐車場は土日祝が約90%、平日が約60%である。	◎	◎
	収支計画と実績	【収入】217,279千円 ・171,199千円(指定管理料) ・45,280千円(利用料金) ・800千円(利用促進) 【支出】216,479千円	【収入】218,068千円 ・180,338千円(指定管理料) ・37,410千円(利用料金) ・320千円(利用促進) 【支出】221,517千円 【収支差額】 収益事業収入等により対応	○	○
収支状況	経費節減に向けた取組	効率的な維持管理による経費の節減	維持管理作業(クロマツ剪定等)の直営化や、施設・作業機械等修理の直営化により、委託費を大幅に削減した。	◎	○
	運営体制	公園管理実務経験の豊かな人員の配置 公園管理運営に必要な有資格者の配置	【公園管理実務経験のある職員】 15年以上6名 【関連資格保有者等の配置】 公園管理運営士3名、 体育施設管理士3名、 救命救急講習修了者43名 甲種防火管理資格者3名 他	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	危機管理体制の確保	緊急時の連携体制の確立 防災対策の確立(水防対策、消防対策) 応急対策の確立(急病・けが、事故発生時等)	・緊急時の連絡体制表作成 ・消防訓練の実施(2回/年) ・大型イベント時の警備について警察との連携強化 ・器物損壊等の軽犯罪発生時の警察への迅速な通報等	◎	◎
	県・関係機関との連携	県や市等の関係機関によるイベント等の実施 参画協働の推進 明石公園さくらまつり、パークギャラリー、武蔵の茶屋茶道同行会による呈茶サービス、さつき展示、学童軟式野球大会、インターシップ等の受入れ、まちなみガーデンショー等	スローライフフェスタ(4月)、まちなみガーデンショー(9月)、明石城観月会・兵庫県民農林漁業祭・ロハスミーツ(10月)、明石公園菊花展覧会(10-11月)、アーツ&クラフツ秋 明石城(11月)、武蔵の茶屋茶道同行会による呈茶サービス(3月)、明石観光協会の観光ボランティアガイドと協働した園内・明石城の案内(3月)、ローンボウルズ無料体験教室、トライやるウィークの受入れ(1回/年)、ローンボウルズコート運営におけるボランティアとの協働した管理運営(通年)、パークギャラリー(通年) コロナ禍により中止の催しもあったが、感染症対策を行いながら、関係機関と連携しながら各種事業を実施した。	◎	◎
	業務の再委託の状況	①受変電設備点検 ②消防設備点検 ③西館エレベーター点検 ④陸上・第1野球貯水槽水道定期検査 ⑤清掃 ⑥機械警備 ⑦高木(クロマツ)剪定	同左	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

管理運営評価シートの各評価項目において、新型コロナウイルスの影響がありましたが、事業計画に基づく多くの項目で計画以上に適切な管理運営を実施することができました。公園利用アンケートにおける施設の利用について96%の利用者からまた利用したいという意見を頂きました。

しかしながら、公園利用アンケートにおける情報発信の充実度が58%であったため、ホームページ及びSNS等の情報発信方法における見直し等を行い、更なる利用満足度を向上させるよう努めます。

令和3年度 総合評価シート

評価者：東播磨県民局加古川土木事務所

施設名	県立明石公園	現指定管理期間	令和3年～5年(3年間)
指定管理者	公益財団法人兵庫県園芸・公園協会	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○施設維持管理業務

明石公園は、①明石駅前という立地特性から利用者が非常に多い、②多様な施設を有しつつも、施設の老朽化が進んでいるため、維持・管理の負担が大きい施設であるが、経費面、人材面等、限られた条件下で、工夫を凝らした業務を行っている。景観へ配慮した安全・安心な公園環境の維持のため管理水準を上回る植栽管理を実施しているほか、集中豪雨対策として雨水排水施設の清掃を積極的に行うなど良好な清掃管理にも取り組んでおり、利用者満足度調査でも高い評価を得ている。

○運營業務・利用状況

新型コロナウイルス感染症の影響により多くのイベントが中止や延期となったが、兵庫県対処方針に基づきコロナ禍でも実施可能な各種自主事業や利用促進事業の充実、公園ホームページや SNS 媒体、新聞等の紙媒体による情報発信の強化など利用者の利便性向上に努めた。また障害者用駐車場の案内看板の設置、車椅子、ベビーカーの配備をするなど公共性、公平性の確保を促進している。

○収支状況

コロナ禍でも実施可能な自主事業・利用促進事業の各種イベントやプログラムを実施したが、施設利用減の影響により利用料金収入は減収となった。維持管理作業や施設・作業機械の修理の直営化等による経費削減や業務の効率化などにより、限られた予算内で工夫を凝らし、各種事業や維持管理業務を実施している。

○運営体制

公園管理の実務経験が豊富な人員を配置し、「事故の未然防止」に重点を置いた管理運営を行った結果、管理不備に起因する大きな事故・事件もなく、適切な運営体制が確保されている。また、県、市等の関係機関と連携し、コロナ禍でも実施できるイベントやプログラムを実施することにより明石城のPRや明石のまちの賑わいづくりに貢献した。来園者から寄せられた意見、苦情等についても適切な対応を行っている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

○引き続き、安全の確保を第1に、イベント等の各種事業の充実、施設の適切な維持管理、サービスの向上等に努め、利用者に広く親しまれる公園として適切な運営管理を行っていただきたい。

○アンケート結果の更なる分析と今後の戦略的活用

アンケート回答者の属性をクロスチェックして、利用の少ない階層（ターゲット）に向けた施策を講じて、利用者を増やすなど、今後のターゲットについて検討を進めていただきたい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
S				

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	甲山森林公園	現指定管理期間	平成 29 年～令和3年(5年間)
指定管理者	パークマネジメント甲山	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	建築物等清掃 365 回、定期清掃 2 回、その他園内清掃適宜、修景施設清掃 4 回、雨水排水施設清掃 適宜	◎	◎
	設備保守管理	【2 回/年】建築物、工作物、修景設備、汚水排水設備、電気・機械施設 【1 回/年】雨水排水設備、給水・給湯設備、消防設備	◎	◎
	植栽管理	樹林管理 適宜、高木剪定 35 本、低木剪定 3000 m ² 、施肥 1500 m ² 、枯損木処理 適宜、芝生管理 4440 m ² 、草地管理 20680 m ²	◎	◎
	警備	園内安全巡視として日常巡回を 1 日 2 回午前午後 夜間・休日の警備 機械警備 365 日	◎	◎
	小規模修繕	発生随時	◎	◎
	法定点検の実施	低圧電力の為、法令上義務付けられていないが自主的に実施予定	◎	◎
運営 業務	開館日 1 月 4 日～12 月 28 日 24 時間開園 管理事務所の窓口業務 9:00～17:00	開園日 1 月 4 日～12 月 28 日 24 時間開園 管理事務所の窓口業務 9:00～17:00 ★12 月 29 日～1 月 3 日は警備員配置	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	公共性・公平性の確保	団体等からの利用の場合、公正な受付、占用許可を行う。また、来園者へのユニバーサルサービスを基本とした対応。	団体利用は、利用申込書を受付、状況に不平等が生じないように努めた。車いすルートの明示、車いす貸し出し等を行った。	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	利用促進事業 20 事業 1948 人、収益事業 8 事業 223 人。	利用促進事業 22 事業 1906 人、収益事業 16 事業 333 人。	◎	◎
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	来園者の属性や利用目的、管理・運営に対する評価、公園管理運営についてのご意見を把握するために利用者満足度調査としてアンケートを実施。	実施機関 令和3年4月1日～令和4年3月31日。年間を通して公園利用者アンケート 231 名、イベントアンケート 375 名、計 606 名の来園者からの回答を得た。KPI=「満足」回答数 / 「子育て世代」アンケート数のは利用者アンケートでは93.5%、イベントアンケートでは99.4%と総合平均は96.4%で子育て世代にも満足いただいている結果となった。	◎	◎
利用状況	利用者数	年間利用者数 111 万人目標。 [前年度:146 万人]	今年度実績 131 万人。前年度はコロナウィルスの影響で学校が休校となり休日平日を問わず来園者があったが今年はやや状況も落ち着き混乱することはなかった。HP での広報や口コミによりイベント参加が増えた。またインスタグラムの開始や新たなイベントの実施も増え、公園のファンが増えてきたと考えている。	◎	◎
	施設稼働率	有料施設の利用率向上に取り組む。[前年度:40%]	今年度 39%。前年度今年度共コロナの影響で使用中止にしていた時期もあったが、ホームページやチラシで広報しリピーター獲得につなげている。	◎	○
収支状況	収支計画と実績	【収入】指定管理料 36,467 千円、利用料金収入 147 千円、利用促進 117 千円、その他収入 1,130 千円、合計 37,861 千円【支出】37,861 千円	【収入】指定管理料 36,467 千円、利用料金収入 280 千円、利用促進 21 千円、その他収入 1,593 千円、合計 38,362 千円【支出】37,249 千円 【収支差額】1,112 千円 各運営管理の工夫とスタッフの努力により、収支は黒字となった。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支 状況	経費節減に向けた取組	効率的な管理運営と光熱水費の省エネの取り組みを行う。光熱水費計画 3,724 千円	光熱水費は 3,978 千円 106%であったが、噴水は雨天時には休止するなど、こまめな節電節水に努めた。ただ、来園者増の際にはトイレ利用が増え水道料金が増加したことが考えられる。	○	○
	苦情要望等の対応体制・内容	トラブルや苦情には対しては、①発生率を下げる(未然防止の実施)②発生影響度を下げる(沈静化に努めトラブルに発生させない)③時期・時間(素早い判断と対応)をポイントにそれぞれの取り組みを行う。	利用者の声は、日常の電話、窓口対応、コミュニケーションからのアンケート調査から。その結果、苦情は 14 件、要望は 44 件であった。コロナウィルスの影響による苦情や近隣トラブルによる苦情があった。基本は指定管理者で是正できるものは即対応し、時間を要するものは検討の上、丁寧に回答するなど利用者満足につなげた。電話・窓口対応のほか、メールの意見があり管轄部署にも随時報告・相談を行った。	○	○
運営 体制	危機管理体制の確保	事故対応、避難誘導非常時対応、震災対策、防火対応、けが・急病対応、盗難対応、作業安全マニュアルに基づき、適切な対応を行う。	日常巡回業務を行った。また、スズメバチ、イノシシ等、危険な場合は専門業者と連携して駆除を行った。	◎	◎
	県・関係機関との連携	公園緑地課、西宮土木事務所、西宮警察署、西宮消防署、甲山自然の家、地すべり資料館等との連携。	情報交換をはじめ、消防署訓練の受け入れ、警察への通報を行い、円滑な管理運営と安全管理を行った。	◎	◎
	業務の再委託の状況	—	—		

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

指定管理10年目をむかえ、利用者層が広くなり、乳幼児連れや新規来園者も増えたと感じている。コロナウィルスの影響により、去年同様、運営管理も県との連携や迅速な対応が求められたが、臨機応変に対応できた。また新たにInstagramの開設や近隣農家の朝市やマルシェなどの新たなイベントの実施、これまでになかったホームページや Facebook、ブログでの情報発信にも力を入れた。そういった指定管理者の取り組みにより来園者の満足度が高い評価につながったと考える。特に管理作業については、きれいに管理されているとの意見があり、効率的な公園管理運営が行えた。

今後は公園の新たなニーズを見いだし、これまでと違った活用を模索し、管理運営に繋げていきたい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：阪神南県民センター西宮土木事務所

施設名	甲山森林公園	現指定管理期間	平成 29 年～令和3年(5年間)
指定管理者	パークマネジメント甲山	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

清掃、植栽管理及び点検等について、全ての項目にて業務目標を上回る実績があった。
 運営業務では、開館日及び開館時間を厳守し対応できている。他にも、QR コードを用いた電子アンケートを導入するなど利用者の要望を受け入れるように努められている。
 昨年度に比べると公園利用者数は減少したが、年間利用者数の目標を達成できており、来園者アンケートでは総合平均 96%も満足と回答があり高評価である。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

甲山森林公園は、自然に触れるなど普段できない体験ができる場所である。
 緊急事態宣言が発令されたこともあり、イベントが一部中止になったが、アンケートによると、自然に関するイベントが好評である。コロナ禍だが、臨機応変に対応し可能な限りイベントを開催できるよう努められたい。
 広報については、幅広い年齢層の開拓を行うため、Facebook やインスタグラムを開設し、創意工夫を行っている点は評価できるが、更新頻度が概ね月 1 回と少ないため、更新頻度を増やすなど積極的な情報発信に努められたい。

3 施設所管課による総合評価

1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目
				S

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が 80%超である
A	◎が 60%超 80%以下であり、かつ△と×の合計が 20%以下である
B	◎が 60%以下であり、かつ△と×の合計が 20%以下である
C	△と×の合計が 20%超 40%以下である
D	△と×の合計が 40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	西猪名公園	現指定管理期間	令和2年～7年(5年間)
指定管理者	兵庫県園芸・公園協会・ミズノ共同体	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持管理業務	清掃	管理事務所 1回/日 便所 1回/日 園内清掃 適宜 ウォーターランド清掃 12回/年	管理事務所 359回 便所 359回 園内清掃 359回 ウォーターランド清掃 13回	◎	◎
	設備保守管理	建築物日常点検 1回/日 工作物日常点検 1回/日 ウォーターランド日常点検 1回/日 電気設備日常点検 1回/日 電気受変電設備点検 12回/年 水質検査専門点検 4回/年 水質検査日常点検 3回/日	建築物日常点検 362回 工作物日常点検 362回 ウォーターランド日常点検 362回 電気設備日常点検 362回 電気受変電設備点検 12回/年 水質検査専門点検 4回/年 水質検査日常点検 213回	◎	◎
	植栽管理	高木剪定 適宜(1回/年) 低木剪定 適宜(1回/年) 病害虫防除 適宜 枯損木処理 適宜 草刈 20,500㎡(1回以上/年)	高木剪定 1,248本 低木剪定 3,607㎡ 病害虫防除 5回 枯損木処理 16本 草刈 62,322㎡	◎	◎
	警備	なし	夜間機械警備 久代自治会合同パトロール 4回	◎	◎
	小規模修繕	ベンチ補修 WL滑り止め施工 樹木伐採及び支障枝剪定等 スライダー滑走面補修 建築物等補修 運動用具補修等 作業用機械補修 上下水道補修等	中央広場木製ベンチ補修 滑り止め等の安全対策 利用者への安全対策 スライダー滑走面劣化対策 施設の破損箇所等の補修 テニスネット等の修繕 トラクター(貸与備品)の補修等 上水漏水・下水管詰まり解消等	◎	◎
	法定点検の実施	受変電設備点検(月次) 12回/年 受変電設備点検(年次) 1回/年 消防設備点検 2回/年 ウォーターシュート点検 1回/年	受変電設備点検(月次) 12回/年 受変電設備点検(年次) 1回/年 消防設備点検 2回/年 ウォーターシュート点検 1回/年	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	開館日・開館時間等	○テニスコート 1/2～1/3 10:00～16:00 1/4～12/28 9:00～21:00 ○球技場 1/4～12/28 9:00～21:00 ○ウォーターラント [®] 9:00～17:00 4/1～6/29(無料期間) 6/30～9/20(有料期間) 9/21～3/31(無料期間) ○駐車場 24 時間	・計画に沿った供用日、供用時間での業務実施に加え、テニスコート利用者から要望がある、1/2～3 の特別営業を実施した。ウォーターラント [®] 開園は一部整備等準備を要したもののお盆開園など、利用者への利便性向上に努めた。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	運動施設予約の公平性確保	運動施設の予約は、協会の予約システムにより機械抽選で実施	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	「指定管理業務」 ジュニアテニス無料体験 5.10 月 ウォーターラント [®] 無料開放 9 月 西猪名公園まつり 10 月 打ち水大作戦 8 月 ミスノ流忍者学校 5.10 月 リサイクルマーケット 5.10 月 子育てクラブ 毎月 1 回 自然観察会 10 月 「自主事業」 サッカースクール 1 回/週(3 クラス) テニススクール 4 回/週(6 クラス) はらっぱ教室 1 回/週(2 クラス)	「指定管理業務」 ジュニアテニス無料体験 10.3 月 ウォーターラント [®] 無料開放 9 月 西猪名公園まつり 10 月 打ち水大作戦 8 月 ミスノ流忍者学校 10.3 月 リサイクルマーケット 10 月 子育てクラブ 6 回 自然観察会 10 月 「自主事業」 サッカースクール 1 回/週(3 クラス) テニススクール 4 回/週(6 クラス) はらっぱ教室 1 回/週(2 クラス) ○新型コロナの影響によるイベント中止もあったが開催可能なものは別日程で開催した。	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	利用者満足度調査の実施	公園利用・施設利用・イベント参加の 3 部門で実施。 ①公園利用(通年) 214 人 ②施設利用(通年) 124 人 ③イベント(開催時) 248 人	○	○
利用状況	利用者数	目標来園者数 330,000 人 [前年度:249,044 人]	年間来園者数 264,963 人 ・テニスコート 65,871 人 ・球技場 29,113 人 ・ウォーターラント [®] 44,776 人 ・その他 125,203 人	○	○
	施設稼働率	施設稼働率の安定・確保 [前年度:82.7%(テニス)] [前年度:55.3%(球技場)]	1 テニスコート:全体 86.1% (平日)79.2% (土)98.1% (日祝)98.1% 2 球技場:全体 65.3% (平日)53.2% (土)85.3% (日祝)86.7%	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支状況	収支計画と実績	(収入) 89,322 千円 指定管理料 1,430 千円 利用料金 52,869 千円 利用促進 2,240 千円 その他 32,783 千円 (支出) 89,322 千円 (収支差額) 0 千円	(収入) 86,088 千円 指定管理料 9,735 千円 利用料金 47,724 千円 利用促進 653 千円 その他 27,977 千円 (支出) 88,752 千円 (収支差額) △2,664 千円	○	○
	経費節減に向けた取組	効率的な職員配置による経費の節減	1 計画的な人員配置 2 樹木剪定、小規模修繕の直営化 3 取引業者の選定(入札等)	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	1 日常的な要望把握 2 アンケート調査による要望把握 3 苦情・要望の管理運営への反映、報告	・窓口、電話、公園のみみ、ホームページ等で意見、苦情、要望を随時受け付けるとともに、適時回答、対応し、ご理解ご協力いただいた。また、アンケートによる要望事項等について、可能な事項は即刻対処した。	◎	◎
	危機管理体制の確保	1 危機管理マニュアルの作成及び研修 2 普通救急救命講習の実施 3 消防フェア・消防訓練の実施	・安全、安心な公園管理を行うため、全職員に、危機管理マニュアルの研修を行った。 ・ウォーターランドでの緊急時の連絡体制の確認、川西消防署と連携して AED 講習(ビデオ)を行い緊急時の対応に努めた。 ・火災等の発生に備え川西市消防署の指導のもと消防訓練を実施した。	○	○
	県・関係機関との連携	1 県、川西市、伊丹市等と緊急時の連絡体制の整備(危機管理マニュアル)を行った。 2 川西市、伊丹市、近隣の自治会等と連携を深め、高齢者見守り協定事業の登録やイベント情報等の広報誌への掲載等のイベントチラシの配布・回覧を行った。	・緊急時の連絡体制表を作成した。 ・川西市、伊丹市の広報誌への掲載、近隣の自治会に依頼し、イベント時のポスターの掲示、チラシの配布及び、回覧に協力していただき情報発信に努めた。 ・伊丹市、川西市と高齢者見守り協定事業の連絡会に参加し、近隣地域と連携を図った。(合同ハト参加)	◎	◎
	業務の再委託の状況	①受変電設備点検 ②消防設備点検 ③水質検査 ④ウォーターシュート点検 ⑤ウォーターランド清掃 ⑥園内清掃	①細田電気 ②㈱シセイサービス ③伊丹健康福祉事務所 ④㈱アクアプロダクト ⑤阪神地域開発事業 ⑥伊丹市シルバー	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

管理運営評価シート各評価項目において、新型コロナウイルスの影響はあったが、事業計画に基づく多くの項目で計画以上に適切な管理運営を実施することができた。公園利用アンケートにおける施設の利用について96%の利用者からまた利用したいという意見を頂いた。

しかしながら、公園利用アンケートにおける情報発信の充実度が63%であったため、ホームページ及びSNS等の情報発信方法における見直し等を行い、更なる利用満足度を向上させるよう努めます。

令和3年度 総合評価シート

評価者：阪神北県民局宝塚土木事務所

施設名	西猪名公園	現指定管理期間	令和2年度～6年度(5年間)
指定管理者	兵庫県園芸・公園協会・ミズノ共同体	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

維持管理業務：施設の老朽化が進む中、設備不良に起因する事故がないよう早期発見に努め、事業計画に基づき、適正に管理を行っている。

運営業務：利用者からの要望である「1月2, 3日の特別営業」「お盆開園」など利便性向上に努め、利用アンケート回答者の96%が「また利用したい」と回答しており、適正な運営を行っている。

利用状況、収支状況：原因（コロナによる閉鎖及び利用制限）がはっきりしており、今後の改善は見込まれると考えられる。

運営体制：苦情要望について迅速に対応するなど、適正に運営を行っている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

維持管理・運営については、利用者が施設を安全・安心かつ快適に利用できるよう努力しており、実績を上げている。利用者数、収支状況が課題となるが、当公園は、テニスコート、駐車場、球技場、ウオーターランドが大部分を占めており、コロナによる影響（駐車場閉鎖、施設の利用制限等）がなければ改善は可能と思われる。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
	A			

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	兵庫県立赤穂海浜公園	現指定管理期間	令和2年～6年(5年間)
指定管理者	(公財)兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	便所清掃:1回/日 雨水排水設備清掃:適宜 噴水等水景施設清掃7回/年 人工湖藻回収清掃:適宜	【実績】 便所清掃 361回(繁忙期に清掃回数増)、水景施設清掃(噴水・流れ) 5回(噴水漏水→県修理未定のため回数減)、人工湖藻回収清掃 0回(湖の状態より今年度は清掃の必要がなかった。) 【評価】 繁忙期にトイレ清掃を増やしたり、大雨・台風前に落葉等で雨水排水設備が詰まらないよう事前に対応するなど、利用状況や季節等に柔軟に対応し、管理水準書に定められたとおり清掃業務を行った。	◎	◎
	設備保守管理	建物・樹木・工作物・遊具・雨水排水・汚水排水・ガス・給水・電気・機械・消防設備・テニスコート・駐車場他各種設備点検保守	【実績】 建物・樹木・工作物・遊具・雨水排水・汚水排水・ガス・給水・電気・機械・消防設備・テニスコート・駐車場の日常点検 361回、定期点検 2回(高圧受電は月次点検 12回、年次点検 1回)、テニスコート整備 323回 【評価】 掲載管理水準書に定められたとおり、計画的に業務を実施した。	◎	◎
	植栽管理	高木剪定適宜(年1回):一式 低木剪定適宜(年1回):30,000㎡ 芝刈 2回/年:157,600㎡ 草地機械除草 1~2回/年:18,000㎡ 他	【実績】 高木剪定 1,017本 低木剪定 30,104㎡ 芝刈 484,518㎡ 草地機械除草 278,030㎡ 他 【評価】 生育が早い時期に芝刈・除草作業を増やしたり、イベント開催時期・場所に合わせて剪定・芝刈時期を調整する等、植物の生育状況や利用状況を適切に判断し、管理水準を上回る作業を実施した。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	警備	管理事務所及びクラブハウスは、夜間及び休日の防犯、火災防止のため機械警備を委託、昼間の安全巡視等は巡視マニュアルに基づき実施する。	<p>【実績】</p> 専門業者への機械警備委託 365日、園内巡視 361日。GWにおける混雑緩和のための警備員配置については新型コロナによるイベント中止のため例年より大幅に少ない人員となった。 <p>【評価】</p> GWの混雑緩和対応は新型コロナ対策によるイベント中止のため例年より少ない警備員配置で対応できた。その他イベントについては、事故なく実施することができ、当初の計画どおり業務を行うことができた。	◎	◎
	小規模修繕	職員による早期修繕を原則とし、これが出来ない場合は、応急処置、安全確保を行い専門業者へ委託するなど日常的な維持修繕を行う。	<p>【実績】</p> 園路及び広場等修繕、修景施設修繕、休憩施設修繕、遊具修繕、運動施設修繕、教養施設修繕、便益施設修繕、管理施設修繕、作業用機械修繕 <p>【評価】</p> 日常点検を確実に実施し、要修繕箇所、危険が予測される箇所等について、ハザードの早期除去に努めた。	◎	◎
	法定点検の実施	法定点検である電気設備点検・消防設備点検・簡易水道検査を実施する。	<p>【実績】</p> 電気設備点検・消防設備点検・簡易水道検査について法定の点検を実施した。 <p>【評価】</p> 適切に法定点検等実施した。	◎	◎
運営業務	開館日・開館時間等	開園日は1月2日から12月28日とし、開園時間は9時から17時までとする。	<p>【実績】</p> 帰省客のニーズに合わせ、1/2～4にお正月わくわくフェスタを3日間実施した。また、日没時間にあわせ、テニスコートの利用時間を1-2時間延長した。 <p>【評価】</p> お正月イベント実施や、テニスコートの利用時間延長など、利用者サービス向上に努めた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	公共性・公平性の確保	高齢者、子ども、障害のある人等 様々な立場の人々のことを考え、 改善、工夫を重ねる努力を行う	【実績】 車イス、ベビーカーの無料貸出、 筆談アプリでの対応、公平な受 付・許可、運動施設の予約システ ムの運用を行った。 【評価】 左記の業務を丁寧、確実に実施す るとともに、当協会独自の運動施 設予約施設システムを活用し、快 適なサービスの提供を行った。	◎	◎
	各種事業・プログラムの 実施状況	自主イベントの開催、ボランティア 等の主催イベントを支援する。	【実績】 お正月わくわくフェスタやチケットラ リー等のイベントを年 9 回実施し た。また、スポーツ大会(マラソン・ トライスロン・ユニバーサルマラソ ン)や虫捕り体験プログラム等の 利用促進事業を実施した。また、 地元地域団体と共催で子育て世 代支援イベントを開催した。 【評価】 わくわくフェスタや虫捕り体験プロ グラム、スポーツ大会を実施する など、感染防止対策を行いながら 利用促進に取り組んだ。	◎	◎
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	満足の程度をランク付けした利用 満足度調査を実施する。	【実績】 利用者の満足度は、「満足」と「や や満足」をあわせると 80.6%、「普 通」も含めると 97.8%であった。	◎	◎
利用状況	利用者数	住民等の参画と協働を更に推進 し、また、近隣施設と連携したプロ グラム、イベント等を開催すること により、新規来園者及びリピータ ーの確保を行い、利用者数の増加 を図る。(目標 540,000 人/年) [前年度:336,544 人]	【実績】 利用者実績 499,725 人 (対目標比:92.5%、対前年度比 148.4%) ※R2 年度実績 336,544 人 【評価】 駐車場平日無料化社会実験の実 施(R1.7.21~R4.3.31)やわんぱく 広場遊具更新及び各種イベント (スポーツ大会、ロハスパーク等) を感染防止対策を行い実施し、前 年度を上回る利用者数となった。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用 状況	施設稼働率	<p>駐車場、テニスコートの利用促進を図る。</p> <p>【令和3年度目標】</p> <p>駐車場 18.0%</p> <p>テニスコート 40.0%</p>	<p>【実績】</p> <p>駐車場 20.0%(前年度 14.1%)</p> <p>テニスコート 37.2%(前年度 31.9%)</p> <p>【評価】</p> <p>駐車場平日無料化社会実験の実施(R1.7.21~R4.3.31)や各種テニス大会が感染防止対策を行い実施されたことにより利用率が昨年より高くなった。</p>	○	○
収支 状況	収支計画と実績	<p>収入 108,137 千円</p> <p>(指定管理料 62,913 千円)</p> <p>(利用料金収入 43,674 千円)</p> <p>(利用促進事業収入 500 千円)</p> <p>(その他収入 1,050 千円)</p> <p>支出 108,137 千円</p> <p>差引 0 千円</p>	<p>【実績】</p> <p>収入 111,285 千円</p> <p>(指定管理料 73,927 千円)</p> <p>(利用料金収入 36,791 千円)</p> <p>(利用促進事業収入 567 千円)</p> <p>(その他収入 0 千円)</p> <p>支出 101,542 千円</p> <p>差引 9,743 千円</p> <p>【評価】</p> <p>新型コロナの影響により、利用料金収入の減少が見込まれたため、経費執行減に努めた。</p>	○	○
	経費節減に向けた取組	<p>光熱水費等の経費の節減を行う。</p>	<p>【実績】</p> <p>植物管理や修繕を、できる限り直営で実施するとともに、芝生への散水について、天候にあわせて極力散水を少なくし、水道使用量を削減できた。</p> <p>【評価】</p> <p>植物管理や施設修繕の直営化や、夏の芝生への散水の効率化により、経費が削減できた。</p>	○	○
運営 体制	苦情要望等の対応体制・内容	<p>苦情やリクエストの積極的な収集に努める。</p>	<p>【実績】</p> <p>意見箱「公園のみみ」の設置、アンケート調査の実施、窓口や電話対応時の情報交換を職員間で実施した。</p> <p>【評価】</p> <p>公園利用者の意見を伺い、可能なものは即時対応を実施した。また、苦情等についても適切な対応を行った。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	危機管理体制の確保	巡視マニュアル、定期点検マニュアル等に従って対応し、施設自体のハザードを除去するだけでなく、その利用から発生する事故をも防止することに努める。	【実績】 毎日の巡視点検の実施及び巡視員の指導を行い、連絡体制の確保と日報を作成する事によって報告と情報の共有に努めた。 【評価】 大きな事故もなく、快適なサービスを提供することができた。	◎	◎
	県・関係機関との連携	光都土木事務所と密接に連絡を取り、公園の管理運営や施設の修繕等について適切な対策を講じるとともに、事故が発生した場合に備え、警察、消防、医療機関などの関係機関との連携体制をマニュアルに定め、平素から安全指導等を受け、情報交換を行う。	【実績】光都土木事務所と密接に連携し公園の管理運営等を行った。 また、防災訓練を実施するとともに、危機管理マニュアルを活用し、緊急時の対応について職員に指導を行った。 【評価】 関係機関との緊密な連絡体制の構築ができた。	◎	◎
	業務の再委託の状況	—	—	—	—

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

全般にわたり、当初の計画とおりに業務を行うことができた。

令和3年度の来園者数については、わんぱく広場のアスレチック遊具の更新や駐車場平日無料化社会実験の実施もあり、約49.9万人（対前年度比：148.4%）であった。

駐車場については、平日駐車場無料化社会実験の実施により利用台数が大幅に増加し、過去3年間で最も多かった。テニスコートについても、新型コロナウイルス感染症防止対策を採りながら各種大会を実施することにより、昨年度より利用件数が増加した。

施設清掃や植栽管理についても、ほぼ当初の計画とおりに業務を実施することができた。

利用者アンケートによると、利用者の満足度は、「満足」と「やや満足」をあわせると80.6%、「普通」も含めると97.8%であった。また、公園施設の印象については、80%以上の利用者に満足をいただいております。一定以上の評価が得られたと考えている。

新型コロナウイルス感染拡大防止にかかる規制も徐々に緩和されてきており、令和4年度については、さらなる公園の利用促進を図っていくこととする。

令和3年度 総合評価シート

評価者：西播磨県民局光都土木事務所

施設名	赤穂海浜公園	現指定管理期間	令和2年度～6年度(5年間)
指定管理者	(公財)兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○施設維持管理業務

植栽管理については、生育状況を考慮し適切な時期に剪定や芝刈りを実施するなど、管理水準を上回る作業を実施している。清掃についても、繁忙期にトイレ清掃の回数を増やすなど、利用状況に合わせて柔軟に対応しており、公園利用者の安全と快適性の確保に努めている。

○運營業務

感染防止対策を行いながら、各種スポーツ大会や虫取り体験プログラム等の利用促進事業を実施している。また、子育て世代が楽しめる機会の拡充を目的とし、地元地域団体と共催で子育て世代支援イベントを実施しており、利用者満足度調査において利用者から概ね満足との回答を得ている。

○利用状況

令和3年度の来園者数は約49万9千人であり、目標の54万人には達しなかったが、わんぱく広場のアスレチック遊具の更新や駐車場平日無料化社会実験の実施もあり、前年度の33万6千人と比較して約16万3千人増加している。

○収支状況

新型コロナウイルス感染症の影響等により利用料金収入の減少が見込まれたため、植物管理や施設修繕を直営化するなど、可能な限りの経費削減に努めている。

○運営体制

適正な人員配置を行うとともに、園内に意見箱を設置し、利用者からの苦情や要望に対して迅速丁寧に対応している。巡視マニュアルや定期点検マニュアル等に従い事故の未然防止に努めており、管理の不備による大きな事件・事故は発生していない。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

全般的に管理水準書どおり若しくはそれを上回る管理が行われており、適正に業務を実施していると評価できる。なお、運營業務のうち公募時に提案のあった利用促進事業について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況により実施できていないものがあるので、今後の感染症発生状況や感染対策を踏まえた上で、残りの指定管理期間において取り組んでもらいたい。

また、利用者満足度調査について概ね高い評価を得ているが、広報に関する満足度が他項目と比較して若干低くなっていることから、今後は、ホームページやSNSの充実など情報発信の強化に努めていただきたい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
—	A	—	—	—

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和 3 年度 管理運営評価シート

施設名	兵庫県立三木総合防災公園	現指定管理期間	令和 3 年～5 年(3 年間)
指定管理者	公益財団法人兵庫県園芸・公園協会	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	便所清掃 4回/週(204回) 工作物清掃 3回/週(153回) 運動施設清掃 利用に合わせ適 宜他	便所清掃 直営 205 回、委託 149 回 工作物清掃 直営 153 回、委託 153 回 屋内テニスコート 委託 349 回 陸上競技場 委託 149 回 便所清掃、各箇所の清掃とも計画 数通りの清掃を実施した。トイレ清 掃については多くの来園者からも 満足との評価を得ている。	◎	◎
	設備保守管理	給水設備・電気設備等 日常点検 1回/日 定期点検 1、2回/年 消防設備・発電設備等 日常点検 1回/日 定期点検(月次) 1回/月 定期点検(年次) 1、2回/年	給水設備・電気設備等 日常点検 359 回 定期点検 1、2 回 消防設備・発電設備等 日常点検 359 回 定期点検(月次) 12 回 定期点検(年次) 1、2 回 日常管理に関しては豊富な経験と 知識を持つ職員を有する業者に委 託し業務を適切に実施した。また、 目視による日常点検に加え、性能 維持を目的とする月例点検、法定 点検を含む定期点検についても、 専門業者に点検を委託し設備の 確実な保守を行い、施設の良好な 状態を維持できた。	◎	◎
	植栽管理	芝生管理 芝刈り 117,500 m ² 草地管理 機械除草 192,000 m ²	芝生管理 芝刈り 396,500 m ² 草地管理 機械除草 326,500 m ² 都市公園としての良好な景観を維 持し来園者に気持ち良く公園を利 用していただけるよう適切に芝刈 作業を実施した。また、公園内の 安全確保のため雑草の除去も実 施し安心、安全な公園運営を行っ た。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	警備	陸上競技場、クラブハウスの防犯、火災監視、設備監視のため、夜間及び休業日の警備を行う。	重要施設等の機械警備(無人時)の実施 陸上競技場(備蓄倉庫含む) 備品器具庫 屋内テニスコート 重要な施設における夜間等無人時の機械警備を確実に実施し、防犯、火災監視、設備監視に努め、事故・事件の発生を抑制できた。	○	○
	小規模修繕	倒木補修、 カーゲートバーセンサー修繕、 非常放送設備用バッテリー交換等	カーゲートバー破損交換 男子トイレ洗面台水石けん液漏れ修理 照明球切れ交換 等 施設の小規模修繕については、設備管理業務委託先職員等による直営修繕作業を積極的に実施した。それにより、迅速な修繕、修繕にかかる費用を抑制することができた。	◎	◎
	法定点検の実施	専門業者による年 1 回と年12回の法定点検(電気・機械設備)、年1回の法定点検(昇降機設備)	専門業者による年1回と年12回の法定点検(電気・機械設備)、年1回の法定点検(昇降機設備)を実施した。 実施計画に基づき実施できた。	○	○
運営 業務	開館日・開館時間等	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務は、1月4日から12月28日までの9時から17時まで 運動施設の供用時間は9時～日没(照明のある施設は21時まで) 規則第6条5項に該当する競技会等は8時～日没(照明のある施設は8時～21時)	公園は常時開園 管理事務所窓口業務 1月4日～12月28日 9時～17時 運動施設の供用時間 1月4日～12月28日 9時～日没(照明有の場合9時～21時) ※競技会等の場合 8時～日没(照明有の場合8時～21時) 利用者に対する利便性向上を目指し、本年度も引き続き、火曜日の運動施設休止日においても運動施設を供用、競技会等については朝8時からの供用開始可能とした。それにより大会等の運営が円滑に実施することができた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	公共性・公平性の確保	公共性・公平性を確保した運営管理の実施	都市公園条例施行規則第 6 条 5 項「競技会等のために利用する場合(略)」に該当する競技会の選定を1月に実施し、公共性、公平性を第1に審査基準を定め審査を実施した。 正確に審査できるように提出書類を工夫し審査を行った結果、公共性・公平性を確保した選定が行えた。	○	○
	各種事業・プログラムの実施状況	運動施設等を活用した住民参加プログラムの提供	主催事業 ・新春三木凧あげ祭り ・第 10 回三木総合防災公園グラウンド・ゴルフ大会 共催事業 ・第 10 回三木総合防災公園クロスカントリー大会 協会主催のファミリー凧あげ祭りや共催の第 14 回三木総合防災公園 24 時間リレーマラソン大会、第 3 回三木防災ウルトラマラソン大会が中止となったが、住民参加型イベントとして、1 月に凧づくり・凧あげ祭りを市民団体と共同で実施し、地域の活性化に貢献した。	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	毎年定期的な利用満足度調査を実施する。	例年どおり、アンケート調査を実施し、442 名の来園者から回答を得た。 多数の項目で 80%を超える満足度を得ることができた。	○	○
利用状況	利用者数	新規来園者及びリピーターの確保を行い、利用者数の増加を図る。 [前年度:888,070 人]	年間来園者数 1,051,800 人(対前年比 118.4%) ※目標値:900,000 人 新型コロナウイルスの影響により、運動施設の休止及び利用制限もあったが、一般利用者の来園数が増えたことや運動施設での利用が回復したため対前年比で 118.4%増の 1,051 千人まで来園者が増加した。	◎	◎
	施設稼働率	(令和 2 年度実績) 野球場 41.4%、球技場 61.4%、陸上競技場 22.4%、テニสนาม 49.2%、グラウンド・ゴルフ場 15,459 人	野球場 44.0%、球技場 69.8%、陸上競技場 36.9%、テニสนาม 61.0%、グラウンド・ゴルフ場 16,090 人 どの施設においても稼働率が回復した。特に、陸上競技場は 14.5%、テニสนามは 11.8%とそれぞれ増加している。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収 支 状 況	収支計画と実績	指定管理料収入 139,742 千円 利用料金収入 74,820 千円 管理運営費 214,416 千円	指定管理料収入 146,268 千円 利用料金収入 77,321 千円 管理運営費 218,381 千円 利用料金収入が改善したことと指定管理料の見直しのより、管理運営費については、収入額範囲内で必要な物品の購入等を行うことができた。	◎	◎
	経費節減に向けた取組	効率的な維持管理による経費の節減	機械の使用方法改善による消耗品の長寿命化 維持管理用作業機械の刃など使用により消耗するものについて、極力損耗を遅らせる方法で作業を行い消耗品の経費節減に努めた。	○	○
運 営 体 制	苦情要望等の対応体制・内容	経緯・結果を記録する。特に重要なものについては、県にその都度報告する。	(記録) 受付日報にすべて記載し所長まで回覧。 (報告) 計画どおりに報告。 苦情・意見については指定管理者において対応できるものは迅速に対応した。	○	○
	危機管理体制の確保	防災拠点としての運営体制の確立	広域防災センターが実施する防災訓練への参加 広域防災センターを主体として、防災訓練が実施され、公園で業務を行う職員が参加し、災害時におけるそれぞれの役割を確認し有事に備えた。	◎	◎
	県・関係機関との連携	県、関係機関との連絡体制、緊急時の連絡体制を制定する。	広域防災センター職員をはじめ、公園管理業務委託先である(一社)兵庫県サッカー協会及び、(株)インパクトを含んだ緊急連絡網、連絡体制の確立 災害時の広域防災拠点としての役割を持つ当公園の機能を即時に発揮できるように所属を超えて一元化した緊急連絡体制を確立させた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	業務の再委託の状況	利用者ニーズに合わせた運営体制づくり	<p>民間事業者の持つノウハウを活かし、利用者ニーズを反映させた管理運営を行うために次のとおり、民間事業者に運動施設等の管理運営等を委託している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・球技場等及び周辺園地 (一社)兵庫県サッカー協会 ・屋内テニス場及び屋外テニスコート (株)インパクト ※兵庫県テニス協会と連携する事業者 <p>各事業者ともに利用者の立場を十分に理解した上での運営を実施している。</p> <p>あらゆる年代のサッカー大会の誘致やキッズテニススクールの実施などあらゆる利用者ニーズに応えるための事業を展開している。</p>	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

維持管理部門においては、本年度も限られた人員、経費の中、計画を上回る維持管理を実施することができた。また、運営部門については、入園者数は対前年比で 118.4%増の 1,051 千人に増加した。来年度以降も新型コロナウイルス感染状況を勘案しながら施設の利用促進、イベント、PR に努めていく。

令和3年度 総合評価シート

評価者：広域防災センター

施設名	兵庫県立三木総合防災公園	現指定管理期間	令和3年～5年(3年間)
指定管理者	公益財団法人兵庫県園芸・公園協会	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

実施計画に基づいた管理が行われ、施設機器の修繕については初期段階から対応するなど機器の性能維持、修繕費の抑制に努めている。また、清掃等については実施計画通りの管理が行われている。

管理運営に当たり、能率的な管理運営をすすめ、豊富な経験と知識を持つ職員を有する業者に委託し業務を適切に実施し運動公園としての品質向上に努めている。

利用者アンケートでは施設の管理・運営に対する評価において「満足、やや満足」の回答が7割を超える結果で評価は高い。施設利用アンケートについても「満足、やや満足」の回答が86%以上となっており、その内容はグラウンドの土や芝の状態が良いことや施設の充実度が多数を占めている。再度の来園希望者が90%と今後のリピーターも見込めることができる結果となっている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

令和3年度においても新型コロナウイルスの影響により、運動施設の休止及び利用制限もあったが、一般利用者の来園数が増えたことや運動施設での利用が回復したため対前年比で118.4%増の1,051千人まで来園者が増加した。

球技場やテニス場などの施設においても稼働率が回復している。引き続き、感染防止対策を徹底しながら来園者数の増加や施設利用の増加に努めてほしい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目
A		

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	一庫公園	現指定管理期間	令和3年～7年(5年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理 者	施設 所管 課
維持 管理 業務	清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・便所清掃(1回/日)、園内清掃(適宜) ・ワークショッブルーム清掃(1回/週) ・工作物清掃(適宜)、水景施設清掃(6回/年) ・雨水排水清掃(適宜) など 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・便所清掃(1回/日)、園内清掃(1回/日) ・ワークショッブルーム清掃(51回/年) ・工作物清掃(適宜)、水景施設清掃(6回/年) ・雨水排水清掃(112回/年) など <p>【評価】</p> <p>毎日の園内清掃は開園時刻までに行い、特にトイレやシカの糞清掃等には細心の注意を払い、快適な環境整備に努めた。「公園内の清掃」に関する利用者満足度調査では、「満足」と「やや満足」が合わせて91.1%であり、高い評価が得られた。</p>	◎	◎
	設備保守管理	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設日常点検(1回/日) ・建物等定期点検(2回/年) ・自動扉設備定期点検(2回/年) ・遊具専門点検(1回/年) ・消防設備定期点検((2回/年) など 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設日常点検(1回/日) ・建物等定期点検(2回/年) ・自動扉設備定期点検(4回/年) ・遊具専門点検(1回/年) ・消防設備定期点検(2回/年) など <p>【評価】</p> <p>・日常、定期点検及び法定点検をマニュアルに基づき適宜的確に実施するとともに、設備保守管理においては左記設備に加え、雨水排水設備、給水・給湯設備及び電気・機械設備等点検についても、計画どおりに良好な設備保守管理を行った。</p> <p>・「施設の使いやすさ」に関する</p>	◎	◎

			る利用者満足度調査では、「満足」と「やや満足」が合わせて 96.9%であり、高い評価が得られた。		
維持管理業務	植栽管理	<ul style="list-style-type: none"> ・低木剪定(適宜(標準 1 回/年): 6,000 m²) ・枯損木処理(適宜) ・芝刈り(5 回/年: 延べ 105,000 m²) ・エアレーション(適宜) ・機械除草(4 回/年: 延べ 66,240 m²) など 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・低木剪定(1 回/年: 7,780 m²) ・枯損木処理(281 本/年) ・芝刈り(5 回/年: 延べ 113,108 m²) ・エアレーション(1 回/年: 12,000 m²) ・機械除草(4 回/年: 延べ 67,689 m²) など <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植栽管理は、低木剪定や機械除草等を計画的に実施し、枯損木処理についても適宜適切に伐採し、里山公園としての景観や環境に配慮した維持管理を行った。 ・芝生管理は、芝刈りやエアレーション、除草等を適宜適切に行い、良好な状態を保つよう努めた。 ・「花壇、樹木等の植栽の手入れ」に関する利用者満足度調査では、「満足」と「やや満足」が合わせて 95.3%であり、高い評価が得られた。 	◎	◎
	警備	防犯、火災監視、設備監視のためネイチャーセンター(管理事務所)と作業事務所の夜間及び休業日の警備	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯、火災監視、設備監視のため、ネイチャーセンター(管理事務所)及び作業事務所の夜間及び休業日の警備 <p>【評価】</p> <p>出退所時の館内巡視点検及び適正な扉及び窓等の施錠、警備システムの操作により、不法侵入等の防止を図り、適切な警備業務が実施できた。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管 課
維持 管理 業務	小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・公園スタッフによる修繕 ・専門業者による委託修繕 (公園スタッフでは修繕困難な場合) 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園スタッフによる修繕(159回/年) (花壇・クヌギ再生林等鹿防 御ネット修繕、自然観察路手摺 り修繕、四阿床・ベンチ修繕、 園内看板修繕、丘の流れ階 段石修繕・土留め補修、ゲート ハー修繕、湖畔トイレ屋根修繕 等) ・専門業者による委託修繕(1 回/年) (ネイチャーセンター展示室硝子 交換) <p>【評価】</p> <p>不具合及び危険箇所等の早 期発見及び早期修繕を基本 として、適宜的確な施設巡視 点検等の実施により、利用者 が常に安心・安全かつ快適に 利用できる公園づくりの推進 が図れた。</p>	◎	◎
	法定点検の実 施	<ul style="list-style-type: none"> ・受水槽清掃点検(1回/年) ・水質検査(1回/年) ・受変電設備(1回/月) ・空気調和設備(1回/3年) ・消防設備総合点検(1回/年) 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受水槽清掃点検(1回/年) ・水質検査(1回/年) ・受変電設備(1回/月) ・空気調和設備(1回/3年) ・消防設備総合点検(1回/ 年) <p>【評価】</p> <p>適切な時期に専門業者に点 検を委託し、点検結果に基づ き、受水槽や受変電設備につ いて修繕の要望を行った。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管 課
運営業務	開館日・開館時間等	(開園日) 1/4~2/28 管理事務所、駐車場、会議室の供 用時間 9:00~17:00(5/1~8/31 は 9:00~18:00)	【実績】 (開園日) 1/4 ~ 12/28 効率的な駐車場の管理運営 のため、混雑時には HP 等による渋滞情報の提供、スタッフによる巡視や看板等設置による案内を実施した。*湖畔の駐車場は、12/29 ~1/3 まで 24 時間常時開放 【評価】 休日等繁忙期においては、駐車場の混雑状況を HP 等で適宜情報発信し、また渋滞が激しいりんどう橋から丘の駐車場ゲートまでは到達距離看板を設置するなど、さらに巡視等により適正な駐車管理を行い、利用者サービスの向上が図れた。	○	○
	公共性・公平性の確保	・ユニバーサルサービスの提供 ・公園利用者の利用マナー向上	【実績】 ・車いす 4 台、ベビーカー 2 台を配備。乳児の授乳場所の確保 ・職員による利用指導及び利用者マナーに関する看板掲示 【評価】 ・利用者属性調査結果(複数回答)の「年齢」では、子育て世代の 20~30 代が 44.8%と最も多く、これら乳幼児連れの利用者に対し、ベビーカーの貸し出し及び授乳室、授乳ミルク用のお湯提供等、またシニア層の散策等に際しては、車いすの貸出しを行うなど、ユニバーサルサービスの提供を図った。 ・巡視時の挨拶・声掛けや啓発看板設置等により、犬の糞等の始末や散歩マナーの遵守のほか、迷惑行為等の未然防止など、より多くの利用者が快適に過ごせる公園づくりの推進が図れた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理 者	施設 所管 課
運営業務	各種事業・プログラムの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ネイチャーセンター主催プログラムの実施 ・住民活動グループによる自主企画運営イベントとの連携 ・有馬富士公園、西猪名公園及び尼崎の森中央緑地との連携によるプログラムの実施等 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園主催プログラムの実施（花と緑の講座、ナイトプログラム、自然観察教室等） ・住民活動グループによる自主企画運営イベントとの連携（草木染め教室、クヌギ伐採や炭焼き体験教室、昔の暮らしと遊びの体験等） ・有馬富士公園との連携プログラム（天然記念物による「情報交換」や西猪名公園「西猪名まつり」において、一庫公園のパネル展示紹介及び一庫炭（菊炭）販売 ・尼崎の森中央緑地との連携による講座を相互に開催した。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「自然体験学習」は一庫公園の特性である緑豊かなフィールドの里山を活用し、自然観察やナイトプログラムなどの環境学習をはじめ、各種イベントが開催できた。 ・住民活動グループと連携し、炭焼き等伝統文化の継承事業や世代間交流による里山の暮らし体験イベント等を実施した。 ・一庫公園のエドヒガン群落と有馬富士公園の福島ナツツバキ個体群がそれぞれ市天然記念物に指定されており、情報交換や職員交流等による連携を図った。また、「西猪名まつり」では、公園紹介のパネル展示や「一庫炭」の販売など、公園の魅力や公園情報の発信等の推進が図れた。 	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管 課
運営業務	利用者満足度 調査結果 (アンケート調 査)	・利用者の満足度状況を把握する ための定期的な「利用者満足度調 査」	【実績】 調査項目は、「植栽の手入 れ」、「園内の清掃」や「施設 の管理状態」など 13 項目で、 年間 400 人に四季毎に 4 回 に分けて実施した。 【評価】 調査項目 13 項目中 11 項目 で、「満足」と「やや満足」の合 計が 90%を超えており、うち 95%以上が 7 項目あり、公園 の維持管理運営について、利 用者から高い評価を得られた ともと考えられる。	◎	◎
利用状況	利用者数	年間利用者数 240,000 人 [前年度:254,931 人]	【実績】 年間利用者数 261,484 人(計 画人数比:(109.0 %) 【評価】 豊かな自然やダム湖(知明 湖)の眺望などの景観に恵ま れ安全・安心、快適に楽しく利 用できる公園として、「利用者 満足度調査」でも高い評価を 得ている。また、緊急事態宣 言等期間において公園利用 者が増加したこと、さらに遊具 が全面更新されたことも年間 利用者の増加につながったも のと考えられる。	○	○
	施設稼働率	会議室の稼働率 5.6% [前年度:4.2%]	【実績】 稼働率 6.2% (計画率比: 110.7%) 【評価】 会議室の稼働率は計画及び 前年度の数値を上回ったが、 新型コロナウイルス感染症拡 大防止の影響により、小学校 などの自然(里山)体験学習 等の団体利用の中止、また 学校等の校外学習や遠足な どの行事中止が相次いだ。こ のような状況下であったが、 新たな利用確保のため、地域 への渉外活動や SNS での情 報発信など利用促進を積極 的に進めた。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管 課
収支状況	収支計画と実績	収入 42,710 千円 (指定管理料 40,051 千円) (利用料金収入 57 千円) (利用促進事業収入 395 千円) (その他 2,207 千円) 支出 42,710 千円 収支差額 0 千円	【実績】 収入 41,297 千円 (指定管理料 40,051 千円) (利用料金収入 52 千円) (利用促進事業収入 397 千円) (その他 797 千円) 支出 41,297 千円 収支差額 0 千円 【評価】 施設等の維持管理業務については可能な限り直営で行い、外部委託は極力最小限に抑えた。また仕様等の見直しにより、適正かつ効果的な維持管理により、効率的な予算執行が図れた。	○	○
	経費節減に向けた取組	・他公園等との連携、直営作業体制による効率化と経費縮減	【実績】 ・芝生管理の直営化(芝刈り、芝生エアレーション等の直営実施) ・委託業務に係る仕様書等の見直しによる業務改善、経費節減 【評価】 植物管理や施設管理において業務内容を精査するとともに、特に修繕業務については、可能な限り直営対応とし、委託経費を抑えることにより維持管理経費の節減が図れた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管 課
運営体制	苦情要望等の 対応体制・内容	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、意見箱、Eメール、園内などで随時受け付け(原則現場での即時対応) 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話、意見箱、Eメール等、また園内で随時受け付け(原則付け(原則即時対応)(要望等) ・遊具更新工事、犬の散歩マナー、園内でのドローン撮影、軽食販売、バーベキュー等火気使用や駐車場利用に関するもの <p>【評価】</p> <p>来園者などからの苦情や要望等について、迅速かつ的確な対応により、適切に処理できた。</p>	○	○
	危機管理体制の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・丘の流れなどの適切な施設管理 ・豊かな自然環境を安心して親しめる管理 ・広大な公園内を安全に管理する体制づくり ・非常時に備えた対応、体制づくり 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親水施設の水質管理(塩素濃度の調査) ・マムシ等危険動物に対する注意喚起看板の設置 ・AED 設置(ネイチャーセンター内) ・ゼネラルマネージャーを中心とした危機管理体制の構築 ・危機管理マニュアル等の作成 ・消防訓練等の実施(1回/年) <p>【評価】</p> <p>事故や犯罪等の未然防止のため、防犯・防災に配慮した管理運営に努めるとともに、来園者の安全を守るための環境整備、また職員の危機管理能力の向上を図るため、消防訓練等を継続実施し危機管理意識を高めた。さらに「さとやま会議」などを通して、危機管理に関する情報共有や意見交換等により、非常時対応の推進が図れた。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管 課
運営体制	県・関係機関との連携	・県立人と自然の博物館や兵庫県立大学等の研究機関、川西市や一庫ダム、国崎クリーンセンターなど近隣自治体や施設等との連携	【実績】 ・兵庫県阪神北県民局（北摂里山博物館）、兵庫県立人と自然の博物館、兵庫県立大学（調査研究サポート事業等）、兵庫県森林動物研究センター（獣害対策）等との連携 ・兵庫県や川西市等との連携（川西一庫ダム周遊マラソン大会、北摂里山の日、北摂里山ライド） ・一庫ダム管理事務所との連携（エドヒガンの天然記念物指定による情報の共有） ・国崎クリーンセンターとの連携（獣害対策） 【評価】 里山や環境、地域の活性化に資するイベント等について、一庫公園の自然豊かで特色のあるフィールドを提供することにより、フィールドワークや研修、行事などにおいて相互に緊密な連携が図れた。特に、獣害対策等については川西市と連携し意見交換を実施した。	○	○
	業務の再委託の状況	・建物の夜間機械警備業務の委託 ・シルバー人材センターへのネイチャーセンター清掃、屋外トイレ清掃、維持管理作業補助業務の委託	【実績】 計画通り、公園維持管理に関する業務の委託を行った。 【評価】 繁忙期など人員不足解消のため、補助的な業務を委託し、円滑な公園の維持管理を達成できた。	○	○

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

令和3年度もコロナ禍での運営管理となったが、感染症対策、安全管理等を強化し、住民活動グループ等と連携を密に住民参画と協働のもと、一庫公園の豊かな自然環境特性を生かしたプログラムが展開できた。また里山地域にある当公園の魅力を最大限に発揮するとともに、適切な公園環境の整備に努めたことにより、利用者満足度調査でも高い評価を得ており、良好で適正な運営管理が実施できた。

令和3年度 総合評価シート

評価者：阪神北県民局宝塚土木事務所

施設名	一庫公園	現指定管理期間	令和3年～7年(5年間)
指定管理者	(公財)兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

里山公園としての立地や周辺状況から獣害や落石、倒木などの避けがたい自然環境を原因とする諸問題が生じるなか、公園利用者が安全、快適に過ごせるよう努力していただいている。
 清掃や植栽管理、修繕業務など公園スタッフにおいても積極的に行われており、これらを含めた施設の維持管理に関する利用者アンケートにおいてその満足度は高いものとなっている。
 今後も施設維持の充実と経費削減のバランスを取りながら適正な管理に努めていただきたい。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

利用者の満足度調査において、「公園の情報発信の充実度」「イベントの数と内容」については、他項目と比較して低く、それぞれ「満足」「やや満足」の割合が80%を割る状況となっている。府県境に近い地理的な事情による情報発信の難しさやコロナ禍におけるイベントの中止など特殊事情もあるが、地域への渉外活動、インターネットやSNSを通じての情報発信を今後も推し進めていただきたい。
 利用促進事業について、園内資源を効率的、効果的に活用しアクセントをつけたネイチャーセンター主催プログラムの一層の充実や新たな住民活動グループの発掘などを通じて更に魅力的な事業を検討していただきたい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
B				

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	有馬富士公園	現指定管理期間	令和3年～7年(5年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	パークセンター、かやぶき民家、便所、仮設工作物、園路・広場、水景施設、雨水排水施設	<p>【実績】 建築物等清掃：パークセンター359回、便所(計9箇所)489回、工作物359回。園内清掃：園路・広場500回、雨水排水設備22回、水景施設はコロナの対策のため夏休みのみ流すこととした。</p> <p>【評価】 公園内(トイレ、園路等)清掃を適宜行った。特にトイレなどは約2回/日程度行うことによって常に綺麗な状態に保つことを心がけた。そのため利用満足度調査結果で、満足、やや満足と答えた方が合わせて約89%と高評価を得た。</p>	◎	◎
	設備保守管理	建物、工作物、遊具、雨水排水設備、雨水利用設備、汚水排水設備、ガス・給水・電気・空調・消防の各設備、音響設備の保守管理を行う。	<p>【実績】 園内巡回業務(毎日午前・午後の2回、遊具は週1回点検)。遊具の専門点検(9月)。消防設備の専門点検(2月)。職員による年2回の施設定期点検(6・12月)。高圧受電設備定期点検(年12回)。</p> <p>【評価】 毎日の日常点検はもとより、週1回及び連休前の遊具点検、半年に1回の定期点検、年1回の専門点検実施により適正な施設保守管理ができた。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	植栽管理	出合いのゾーンもしくは休養ゾーンの樹木(高木・中低木)の剪定・施肥・枯損木処理や芝生・花壇・草地の植栽管理を行う。	<p>【実績】 高木剪定 102 本・枯損木処理 549 本・中低木剪定<計画 9,240 m²>9,500 m²</p> <p>芝刈<141,600 m²> 224,873 m² (出合い)<124,200 m²>235,491 m²(休養)、機械除草<112,500 m²> 236,928 m²(出合い)・<19,500 m²>33,110 m²(休養)・人力抜根除草<22,400 m²>22,463 m²(出合い) 他</p> <p>【評価】 景観的配慮、利用状況を踏まえ安心安全な公園環境を維持すべく、利用実態に合わせた回数芝刈りや生育に合わせて機械除草を行った。植栽管理では計画値を大幅に超える数量の管理を行った。</p>	◎	◎
	警備	防犯、火災監視、設備監視のため、パークセンター(管理事務所)等の夜間及び休業日の警備を行う。	<p>【実績】 昼間は巡回員による巡視を行い、夜間は機械警備を専門業者に委託し、事故等が発生した場合に備え、警察、消防、医療機関などと連携体制を確立した。</p> <p>【評価】 事故等の発生に備え、対応マニュアルの整備や関係機関・職場間の連絡網を常に確認している。</p>	○	○
	小規模修繕	公園スタッフによる早期修繕を原則とし、これによることが出来ない場合は、危険箇所の応急処置、安全確保、来園者への周知を行った上で専門業者へ委託し、修繕を行う。	<p>【実績】 小規模修繕として、専門業者による施設の修繕を3回、公園職員による遊具・工作物の修繕を13回などを行った。</p> <p>【評価】 日常点検・定期点検等で発見した劣化・損傷・故障等に対応し、施設等の性能及び機能を公園利用者に安全提供できる状態にした。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	法定点検の実施	設備保守管理の項目に併せて記載	【実績】【評価】 設備保守管理の項目に併せて記載	—	—
運営 業務	開館日・開館時間等	夏季期間中の公園施設の利用時間及び公園職員による窓口・電話の対応時間を延長するとともに、有料施設(多目的ホール・会議室A(中)・会議室B(大))の利用時間を延長する。	【実績】 当初計画したとおり運営できた。運営面におけるサービスの向上対策として、三田市自然学習センターの夏休み期間中開館延長時(7/21-8/26)に連携して公園・施設の利用時間を1時間延長した。また年末年始の休業期間にも駐車場利用を可能にした。 【評価】 年末年始の休業期間にも駐車場利用を可能にしたこと、また、夏休み期間の利用時間延長に合わせ、職員による窓口・電話の対応時間も延長したことにより、総合的な来園者サービスの向上が図られた。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	「ユニバーサルサービス」を基本とし、高齢者や障害者、幼児への配慮についても公平に対応する。	【実績】 高齢者や障害者、幼児等の利用支援として、障害者用駐車場の案内看板の設置及び車椅子・ベビーカーの配備やユニバーサルデザインに配慮した自動販売機の設置を行っている。 【評価】 全ての来園者に平等・公平・公正なサービスを提供し、幼児・高齢者・障害者の公園利用を支援した。	○	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	各種事業・プログラムの 実施状況	公園を代表するイベント「フェスティバル」や「夢プログラム」などの自主事業を企画し、実施する。「休養ゾーン活性化推進事業」を実施する。	【実績】 フェスティバルについてはコロナ感染対策のためを春秋ともに中止し、夏のジョイント夢プログラムは開催した。「さんだノルディックウォーキング WMG リハーサル大会」など地域と連携したイベントを実施した。三田市と連携し休養ゾーンで実施した新宮晋氏「元気のぼり」の企画に協力した。 【評価】 コロナ禍で中止になったイベントも多かったが、開園時より継続している、「みんなでつくるふるさと公園」のコンセプトのもと「夢プログラム」は開催可能な場合はプログラムを実施した。子育て、ヘルシーパーク事業等を継続実施し好評を得られた。	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	施設やサービス、苦情・要望に関する調査をベースとして、利用者の満足度状況を把握するため、毎年定期的に「利用満足度調査」を行う。5月8月12月2月の4回各100名の方にロビーにアンケート置き場を設置し回答を得る。	【実績】 5月8月12月2月の4回各100名の方にロビーにアンケート置き場を設置し、400名の来園者から回答を得た。 【評価】 満足度調査において、「満足」+「やや満足」=80%以上を肯定的な評価とすると14項目のうち13項目が該当しており、満足度は高い。97.3%が「また利用したい」と回答しており良好な運営管理ができていると考える。	◎	◎
利用状況	利用者数	住民等の参画と協働を更に推進し、また、近隣施設と連携したプログラム、イベント等を開催することにより、新規来園者及びリピーターの確保を行い、利用者数の増加を図る。 [R3年度計画値:800,000人]	【実績】 令和3年度の来園者数は820,420人で前年比106.1%で計画値(800千人)を上回った(対計画値102.6%)。 【評価】 令和3年度の来園者数は約82万人でした。コロナでも開園し来園者が増加した。遊具の補修の影響で11月から減少傾向もあったが、年間で前年を超え、計画値に対しても102.6%となった。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用 状況	施設稼働率	<p>有料施設の利用率向上に取り組む。</p> <p>[R3 年度計画値]</p> <p>多目的ホール 46.7%</p> <p>大会議室 27.3%</p> <p>中会議室 28.6%</p>	<p>【実績】</p> <p>令和3年度の各施設の稼働率は、多目的ホール 35.0% (計画 46.7%)、大会議室 17.4%(計画 27.3%)、中会議室 14.2%(計画 28.6%)であった。</p> <p>【評価】</p> <p>昨年度より増加したが、年度を通してコロナウィルス感染症対策の制限や利用者の自粛もあり、稼働率は計画値に達しなかった。</p>	○	○
	収支 状況	収支計画と実績	<p>収入</p> <p>64,241 千円</p> <p>(内訳)</p> <p>指定管理料 56,737 千円</p> <p>利用料金 1,023 千円</p> <p>利用促進 557 千円</p> <p>その他 5,924 千円</p> <p>支出</p> <p>64,241 千円</p> <p>収支差額</p> <p>0 千円</p>	<p>【実績】</p> <p>収入</p> <p>58,105 千円</p> <p>(内訳)</p> <p>指定管理料 56,737 千円</p> <p>利用料金 772 千円</p> <p>利用促進 352 千円</p> <p>その他 244 千円</p> <p>支出</p> <p>58,105 千円</p> <p>収支差額</p> <p>0 千円</p> <p>【評価】</p> <p>直営で可能な作業については直営で行い、外部委託を最小限にとどめることに努めたことや節電等に努めた結果、予算内で維持管理することができた。また、来園者から高い評価を得ることができたことから管理水準を充足した実績が上げられていると評価する。</p>	◎
経費節減に向けた取組		<p>他公園との連携や直営作業体制により維持管理作業の効率化と経費の削減に努める。</p>	<p>【実績】</p> <p>草刈りなど維持管理作業の直営化の徹底、倒木処理作業や、枯れ松伐採でも直営作業により効率的な維持・運営を行った。</p> <p>【評価】</p> <p>職員の能力を最大限活用することにより、当初予定していた経費内で、管理水準を満たす数量の運営管理を行った。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	来園者等からの苦情・要望は、その内容を記録して職員間に回覧することで情報の共有を図り遺漏がないよう対応する。	【実績】 電話、意見箱、Eメール、園内などで随時受け付け、可能なものは即時に対応を行い、適切に処理を行った。 【評価】 来園者から寄せられた意見、苦情等については、速やかに対応を行い職員の共通事項として運営にあたることにより適切な対応を行えたと考える。	○	○
	危機管理体制の確保	事故対策マニュアルに基づき、直ちに現場確認し、状況の把握・情報の収集を行い、怪我人の救助・来園者及び近隣住民の安全確保を最優先に行動し、可能な場合は応急処置を施して迅速に対応する。	【実績】 事故対策を含めた公園管理マニュアルに基づき危機管理体制を確保した。夜間及び休業日などの警備、連絡体制を整えた。三田市自然学習センターなどと共同で避難訓練などを行い相互協力体制で危機管理を行っている。台風の大雨時に対応し、安全の確保ができる様準備を行った。 【評価】 安全管理における最も重要な事項である、「事故の未然防止」に重点を置き、管理運営を行った結果、管理不備に起因する事故はなく、適切な施設管理が行えた。台風・大雨時にも適切に対処した。コロナウィルス対応にも県・協会本部と連携して対応に当たった。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	県・関係機関との連携	常に県・関係機関(県土木事務所、人と自然の博物館、三田市の自然学習センター、共生センターなど)と連携をとり強化を図る。	<p>【実績】 三田市自然学習センターと適宜連絡会を持ち共生センターとは連絡調整を行っている。県土木・公園緑地課とは四半期ごとの定期的な事業報告の場を持った。総合的な連絡・調整の場である「有馬富士公園運営協議会」を2回開催した。「20周年20のプロジェクト」や「棚田里山生活再現プロジェクト」部会の計画を元に事業の実施を進めた。</p> <p>【評価】 緊急を要する事故対応、公園施設整備に関する県土木の要請にその都度迅速に対応した。また、人と自然の博物館や自然学習センター、共生センター等連携施設が実施する事業に対しても、会場や資材、人材の提供など多様な協力、支援を行えたと考える。協議会では棚田里山の利活用や20周年事業に関して協議した。</p>	◎	◎
	業務の再委託の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・パークセンター(管理事務所)等の夜間の防犯、火災監視、設備監視及び休業日の建物の警備業務 ・近隣授産施設への園内清掃業務 ・地元の住民団体と連携したかやぶき民家の清掃等の維持管理業務 等 	<p>【実績】 計画どおり公園維持管理に関する業務の委託を行った。</p> <p>【評価】 業務委託した結果、円滑な公園の維持管理が達成できた。</p>	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

利用者満足度調査では高い評価を得た。公園の特性を活かした管理運営業務が達成できた。来年度は、高い評価を維持できるよう適切な業務を実施していく事を目標にします。有料施設の利用率向上に取り組むことを課題とします。

令和3年度 総合評価シート

評価者：阪神北県民局宝塚土木事務所

施設名	有馬富士公園	現指定管理期間	令和3年～7年(5年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○維持管理業務

計画に基づいて適正な管理を行っている。公園施設の老朽化が進む中、設備不備に起因する事故がないように着実に点検を実施している。

また、利用者満足度調査で97.3%がまた利用したいと回答していることから、清掃、植栽などの美化的な面についても、適切な管理がなされているといえる。

○運營業務

周辺施設と連携した夏休み時の開館時間の延長等により、総合的な来園者サービスの向上を図っている。また、コロナ禍で中止にせざるを得ないイベントが多かった中、一定のプログラムは継続して実施できている。

○利用状況・収支状況

来園者数は前年度を上回り、4年ぶりに80万人を超え、計画値を達成している。

コロナ禍により施設稼働率は計画を下回ったが、外部委託を最小限にとどめる等経費削減に努めている。

○運営体制

苦情等に迅速に対応するとともに、関係機関と共同で避難訓練を実施するなど、危機管理に努めている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

コロナ禍の影響で施設稼働率が目標を下回ったことに伴い収入も減少したが、状況が落ち着くにしたがって施設利用も回復していくものと思われる。

引き続き、経費削減に努めるとともに、適切な安全管理を行い、事故等の未然防止に努めるよう指導する。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
A				

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和 3 年度 管理運営評価シート

施設名	丹波並木道中央公園	現指定管理期間	令和 3 年～7 年(5 年間)
指定管理者	兵庫丹波の森協会・兵庫県園芸・公園協会 共同体	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	公園管理棟清掃 1 回/日 トイレ清掃 4 回/週 工作物清掃 3 回/週 園内清掃 3 回/週	【実績】 公園管理棟清掃 1 回/日(359 回/年) トイレ清掃 4 回/週(208/年) 工作物清掃 3 回/週(195 回/年) 園内清掃 3 回/週(195 回/年) 【評価】 ・事業計画より、トイレ清掃、工作物清掃、園内清掃とも確実に実施してきた。 ・また、1 日 2 回の巡回、ミーティングを実施することで、トイレの汚れ、園路のゴミ等急な汚れにも対応でき、来園者が快適に利用できる公園づくりができた。	◎	◎
	設備保守管理	建物管理、工作物管理、 雨水排水設備、汚水排水 設備、給水設備、電気設 備、消防設備保守、空調 設備保守、給湯設備保守	【実績】 全項目日常点検を実施すると共に、施設及び遊具等の定期点検や、消防設備、高圧受電設備等の専門点検を実施した。 【評価】 ・日常点検、定期点検、法定点検等、事業計画通り実施し、トイレ等の急な設備の異常にも適切に対応し、施設の良好な維持管理及び、来園者が安全安心に利用できる公園運営ができた。	◎	◎
	植栽管理	樹木管理(生産林、景観 林、活動林、花木林、高木 剪定、中低木剪定、中低 木施肥他)、芝刈り、草地 の機械除草、人力抜根除 草他	【実績】 樹木管理(生産林 23,300 m ² 、景観林 7,200 m ² 、活動林 32,700 m ² 、花木林 11,200 m ² 、高木剪定 352 本、中低木剪定 5,855 m ² 、中低木施肥 2,200 m ² 他)、芝刈り 81,300 m ² 、草地の機械除草 197,100 m ² 、人力抜根除草 26,550 m ² 他を実施した。 【評価】 ・樹木、芝生、草地管理を、事業計画以上実施し、公園の景観維持に努め、来園者が快適で、安全安心に利用できる維持管理ができた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	警備	公園管理棟の夜間警備委託(機械警備) 園内巡回等	<p>【実績】 園内の日常巡回を、毎日午前・午後の2回実施。夜間については、管理事務所の防犯、火災監視、設備監視を機械警備で行った。また第2駐車場に1機、管理事務所入り口に2機の防犯カメラを設置した。</p> <p>【評価】 ・1日2回の巡回を行い来園者が安全安心に利用できる公園づくりができた。 ・夜間においても、機械警備委託により、犯罪や設備の大きな損傷を未然に防止することができた。また防犯カメラを設置し、犯罪等の抑止に努めた。</p>	◎	◎
	小規模修繕	公園スタッフによる早期修繕を原則とし、危険箇所については、応急処置、安全確保、来園者への周知を行った上で専門業者へ委託し、修繕にあたる	<p>【実績】 遊具の修繕、獣害防止フェンス補強、トイレの排水調整、建築物の外壁補修等を実施した。</p> <p>【評価】 ・1日2回の巡回を実施することで、異常箇所の早期発見に努め、早期修繕等を行い事故、怪我等の発生を防止することができた。 ・また、1日2回のミーティングを行うことで、異常箇所等を職員全体で共有し、迅速に対応することができ、利用者が安全安心に利用できる維持管理ができた。</p>	◎	◎
	法定点検の実施	[給水設備] 1回/年 [電気設備] 月次点検 1回/月 年次点検 1回/年 [消防設備] 2回/年 [空気調和設備(簡易)] 1回/3ヶ月	<p>【実績】 [給水設備] 1回/年 [電気設備] 月次点検 1回/月 年次点検 1回/年 [消防設備] 2回/年 [空気調和設備(簡易)] 1回/3ヶ月</p> <p>【評価】 計画通りの回数を実施した。</p>	◎	◎
運営 業務	開館日・開館時間等	公園は常時開園。 ■窓口業務 4/1～3/31(但し、12/29～1/3 除く) 9:00～17:00 [駐車場]8:00～17:30 [茅葺民家]9:30～16:30、 [森林活動センター] 9:30～16:30 [サイクルステーション] 9:30～16:30	<p>【実績】 12/29～1/3までは、駐車場のみ開放し、正月休み中も柔軟な対応を行った。またサイクルステーション駐車場、第2駐車場は24時間の利用に切り替えた。</p> <p>【評価】 ・正月にも帰省客等に対応できるよう、駐車場の解放を行い、利用者の利便性を高めた。 ・サイクルステーションと第2駐車場の利用が24時間可能となり、利便性を高めた。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	公共性・公平性の確保	ユニバーサルサービスを基本とし、高齢者や障害者、幼児への配慮についても公平に対応していく。利用者に適切な利用指導を行い、情報発信による啓発と巡視等により適切な利用指導・利用調整を行う。	【実績】 ・巡回時には、挨拶・声掛けなどを積極的に行い、様々な利用者が利用しやすい公園を心掛けた。 ・特定の利用者に偏ることなく様々な利用者を対象としたイベントを行った。 【評価】 ・巡回時の挨拶、声掛けによりゴミのポイ捨てや犬の糞の不始末なども未然に防ぐことができ、より多くの人々が快適に過ごせる公園づくりに努めた。 ・筆談対応や補助犬のステッカーをはるなど、利用者への啓発を行った。	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	自主事業・利用促進事業の実施	【実績】 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、大規模イベントを中止したが、代替イベントとして分散型のイベントを行った。 ・地域団体や個人が自ら企画したイベントを公園と連携をして行った。 ・行政機関とも積極的に連携をし、自転車、恐竜化石、駅伝大会など、丹波地域や丹波並木道中央公園の特徴を活かしたイベントを開催した。 【評価】 ・「収穫祭」の代替イベントとして約1か月にわたり分散型のイベントを開催するなど、公園のにぎわいづくりに努めた。 ・地域との連携により参加人数は少数ながらプログラムを実施できた。 ・県民局と連携をしたサイクルイベント、恐竜化石のモバイルスタンプラリー受付や丹波篠山市の里山スクール、ミニ駅伝大会への協力など、行政機関とも積極的に連携を行った。	◎	◎
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	施設、サービス、苦情、要望に関する調査をベースとして、利用者の満足状況を把握するアンケート調査する。	【実績】 ・常時設置型アンケート(243人) 「公園の印象」について、95.9%の方が「満足・やや満足」と答えた。 ・行楽日配布アンケート(22人) ・イベント参加者配布アンケート(157人) 【評価】 ・常時設置型のアンケートのうち、公園の満足度については、「安全・安心」「公園の景観」「公園内の施設などの設備」「公園内の清掃」「花壇、樹木等の植栽の手入れ」「公園の印象」では「満足」「やや満足」と答えた方が90%以上となった。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用 状況	利用者数	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者数 197,442 人 [前年度:176763 人] ・園内の資源等を活かした利用プログラムを積極的に企画・開催し、利用の活性化を図る。 ・円卓会議や地域からの企画・提案によるイベントに柔軟にかつ積極的に対応し、協力をする。 ・本公園の運営コンセプトにも続き、積極的な企画運営を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液を設置するなど、新型コロナウイルス感染拡大防への対策を行い、利用者に安全・安心な公園となるよう努めた。 ・当公園の特徴である園内の間伐材を製材した木材を活用し、体験プログラム(大人の木工教室、子どもクラフト等)の実施を行った。 ・新しく動く恐竜模型が設置され、土日祝日は動くようにした。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイクルステーションのオープンや動く恐竜模型の設置などにより、年間来園者数は過去最高の 197,442 人を達成した。 	◎	◎
収支 状況	収支計画と実績	[収入] 60,599 千円 ・指定管理料 58,000 千円 ・その他 1,799 千円 [支出] 60,599 千円 [収支差額] 0 千円	<p>【実績】</p> [収入] 60,593 千円 ・指定管理料 58,800 千円 ・その他 1,793 千円 [支出] 60,593 千円 [収支差額] 0 千円 <p>【評価】</p> ・計画通りとなった。	◎	◎
	経費節減に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・適期に効率的な維持管理作業を実施するなど、作業の効率化を図り、経費の縮減を図る。 ・園内で補修が必要となった木製品については、本公園でのヒノキ林の間伐材を使用し効率化を図る。 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械除草、芝刈りなど植物管理作業の直営化 ・修繕は可能な限り直営化 ・光熱水費、印刷製本費等は発注業者変更 ・公園内の柵や樹名板などで間伐材を使用 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植物管理作業の直営化や可能な限り修繕を直営化するなど、経費の削減に取り組んだ。 ・公園内で使用する柵、樹名板、ストーブの薪など、可能な限り公園の間伐材を活用した。 	◎	◎
運 営 体 制	苦情要望等の対応体制・内容	寄せられた苦情・要望は、「苦情・要望対応マニュアル」にもとづきその経緯、結果を記録する。また管理上の留意点として、職員間で情報共有を行う。	<p>【実績】</p> 電話、Eメール、園内などで随時受け付け、可能なものは即時対応を行い、適切に処理を行った。 また 1 日 2 回のミーティングや月 1 回の所内会議にて職員間の情報共有を行った。 <p>【評価】</p> 寄せられた意見、苦情等については、速やかに対応を行い職員間で共有し、適切な対応が図れるよう取組んだ。	◎	◎

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
危機管理体制の確保	<p>・自然災害や事件・事故等あらゆる危機的要因から来園者の安全を確保するために、平時の備えや災害等発生時に職員がとるべき処置及び連絡方法等について、職員間で共有を行う。</p>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の連絡方法等について、事務所内に掲示をするなど、速やかな連絡が行える体制を整えた。 ・消防訓練、消火器の取扱い、心肺蘇生法、AED使用法、救急措置訓練を実施した。 ・異常事態・事故対応マニュアルや不審者対応マニュアルの作成を行った。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練や救急措置訓練等では公園管理で日々起きる内容について、職員間で疑問等を共有をし、消防署職員からの助言をもらった。 ・緊急時に速やかな連絡が行えるように緊急連絡網を作成し、職員への配布を行った。 	◎	◎
県・関係機関との連携	<p>丹波篠山市と連携した里山管理。丹波篠山市教育委員会と連携した化石発掘体験など。</p>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丹波篠山市教育委員会と連携し、化石発掘体験を計3回開催した。 ・延期となったが兵庫県、丹波篠山市と連携をし、ひょうご森のまつりを公園で開催することについて検討を行った。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたが、県や関係機関との連携を積極的に行った。 ・ひょうご森のまつりについても、延期とはなったが、公園での来年度への開催に向けて検討する予定。 	◎	◎
業務の再委託の状況	<p>一部の業務について委託</p>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木管理 ・草地管理 ・芝生管理(除草作業) ・工作物(専門点検) ・給水設備(定期点検、法定点検) ・電気設備(法定点検) ・消防設備保守(法定点検) ・空気調和設備保守(定期点検) ・施設修繕 ・棚田管理 ・森林管理作業 <p>【評価】</p> <p>専門的な知見や技術が必要な管理業務については委託を行っており、適切な公園管理ができています。</p>	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

[総合的な自己評価]

全般にわたり、適切な維持管理が行えた。年間来園者数も過去最高を記録した。また行政や地域団体など様々なステークホルダーと連携しながらイベントの開催を行った。

[来年度の取組目標・課題等]

[取組目標]

来年度も来園者数 160,000 人を目標に、適切な管理に取り組む。また様々な地域団体と共に連携をしながら利用促進事業をすすめる。新たな施設であるサイクルステーションの活用を積極的に行う。

[課題]

新しい遊具が出来たことによる利用者の急増により駐車場スペースが不足している。

令和3年度 総合評価シート

評価者：丹波土木事務所管理課

施設名	丹波並木道中央公園	現指定管理期間	令和3年～8年(5年間)
指定管理者	兵庫丹波の森協会・兵庫県園芸・公園協会共同体	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

施設の一層の利用促進を図るため、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながら、企画したイベント等について、指定管理者から行政機関、地域団体、個人に積極的に連携を呼びかけ、自転車、恐竜化石、駅伝大会など丹波地域や丹波並木道中央公園の特徴を活かしたイベントを実施した。

また、サービスの向上を図るため利用者満足度調査を実施し来園者のニーズの把握にも努めた。

そうした取り組みにより、来園者197,442人と対前年123%と当該公園の京阪神地域含め、広い地域からの集客を達成した。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

・清掃、設備保守管理、公園の大部分を占める樹木・芝生・草地管理等年間を通じて管理水準以上の回数を実施し良好な維持管理は行われているが一層の回数を確保する。

令和4年度の維持管理業務の実施回数を状況に応じ確保すること。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
S				

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和 3 年度 管理運営評価シート

施設名	兵庫県立淡路佐野運動公園	現指定管理期間	平成 30 年～令和 4 年(5 年間)
指定管理者	兵庫県園芸・公園協会・ミズノ共同体	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	管理事務所清掃2回/週、第1野球場スタンド清掃2回/週、クラブハウス清掃2回/週、屋内練習場清掃2回/週、便所清掃2回/週、工作物清掃適宜、園内清掃3回/年、雨水排水施設清掃適宜、夜間照明設備適宜	管理事務所清掃159回、第1野球場スタンド清掃100回、クラブハウス清掃159回、屋内練習場清掃103回、便所清掃159回、工作物清掃12回、園内清掃3回、雨水排水施設清掃5回、夜間照明設備359回を実施した。 実施計画以上の管理をおおむね行うとともに、施設の利用状況にあわせて、清掃日等を調整するなど柔軟かつ効率的に清掃を行った。	○	○
	設備保守管理	日常点検、日1回の日常点検(建築物、工作物、雨水排水設備、汚水排水設備、ガス設備、給水・給湯設備、灌水設備、電気・機械設備、消防設備、スコアボード等)、月1回の日常点検(階段昇降機)、年2回の定期点検、(建築物、工作物、汚水排水設備、ガス設備、灌水設備、電気・機械設備、消防設備)、年1回の定期点検(雨水排水設備、給水・給湯設備、階段昇降機、スコアボード、トレーニング機器)、3年1回の定期点検(ピッチングマシン)	日常点検、日1回の日常点検(建築物、工作物、雨水排水設備、汚水排水設備、ガス設備、給水・給湯設備、灌水設備、電気・機械設備、消防設備、スコアボード等)、月1回の日常点検(階段昇降機)、年2回の定期点検、(建築物、工作物、汚水排水設備、ガス設備、灌水設備、電気・機械設備、消防設備)、年1回の定期点検(雨水排水設備、給水・給湯設備、階段昇降機、スコアボード、トレーニング機器)、3年1回の定期点検(ピッチングマシン) 実施計画に基づき業務を実施するとともに、職員による日常点検も行った。	◎	◎
	植栽管理	樹木管理(高木剪定、低木剪定、クロマツ等、施肥、病虫害防除、枯損木処理適宜)、芝生管理(芝刈 37,200 m ² 1回/年、芝施肥、エアレーション、目土掛け、ティポット補修、その他適宜)、草花管理(植え替え1回/年、人力抜根除草、灌水適宜)、草地管理(草刈り 25,000 m ² 1回/年)運動施設 82,480 m ² ・その他 30,100 m ² 1回/年)・花壇管理(植替)・草地管理(機械除草 20,000 m ² 1回/年、人力除草 5,000 m ² 1回/年)	樹木管理は、クロマツ枯損木39本伐採し、高木870本、低木2,054本剪定を行った。草花管理は、良好な維持管理を行った。芝生管理、草地管理は、計画数量以上の作業を行った。また、運動施設の芝生管理は、施肥・薬剤散布等について、芝生の状態・天候・利用状況等を勘案し、作業計画を多少前後する時期もあったが適切に管理することができた。 草花管理は、良好な維持管理を行っ	◎	◎

			<p>た。芝生管理、草地管理は、計画数量以上の作業を行った。</p> <p>グラウンド管理の作業量に応じてグラウンドキーパーを適材適所に配置し、直営による効率的な作業を実施した。</p>		
	警備	<p>昼間職員による園内巡視 建物警備の業務委託(第1野球場等)</p>	<p>昼間職員による園内巡視業務(毎日) 夜間の建物機械警備の業務委託(第1野球場他)</p> <p>実施計画通り日々の園内巡視を行うとともに、夜間の建物の機械警備を行った。</p>	◎	◎
	小規模修繕	<p>迅速な修繕</p>	<p>各種維持管理機械補修、散水設備補修、給水設備補修、電気設備補修、空調設備補修、汚水排水設備補修等</p> <p>施設の点検を実施する中で、利用者への安全性と利便性を考慮し、大規模な修繕に至らないよう早い段階での発見、対応に努め、緊急性のある修繕は最優先で迅速な修繕に努めた。</p> <p>また、多発する維持管理機械の修繕項目の中から、費用対効果を勘案しつつ、業務内容に配慮した計画的な修繕に努めた。</p>	◎	◎
	法定点検の実施	<p>専門業者による年1回の法定点検(電気・機械設備)、年2回の法定点検(消防設備)、年6回の法定点検(電気・機械設備)</p>	<p>専門業者による年1回の法定点検(電気・機械設備)、年2回の法定点検(消防設備)、年6回の法定点検(電気・機械設備)を実施した。</p> <p>実施計画に基づき業務を実施できた。</p>	◎	◎
運営業務	開館日・開館時間等	<p>開園日は1月4日から12月28日とし、供用時間は9時～17時とする。なお、第1野球場及び屋内練習場は9時～21時とする。</p>	<p>供用日時を原則としながらも、大会や合宿利用等の早期開門するなど適宜対応し、運営状況に合わせた調整を行った。</p> <p>大会等の内容や規模に応じて、柔軟な対応を行うことで、利用者ニーズに適応するよう努めた。</p>	◎	◎
	公共性・公平性の確保	<p>公共性・公平性を確保した運営管理の実施</p>	<p>運動施設の利用抽選等は、予約システムを導入した機械抽選を実施するとともに、特別利用の利用調整や主催者への利用指導を積極的に行った。また、一般来園者の健康増進を目的としたウォーキングステーションを屋内練習場に継続設置し、円滑な運営管理を行った。</p> <p>公共性及び公平性については、概ね確保できた。</p>	◎	◎

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">運 営 業 務</p>	<p>幅広い年齢層に公園を利用してもらえるように各種プログラムを実施</p> <p>利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミズノスポーツフェスタ in ボールパークあわじ 1回 ・ひょうごヘルシーパーク・プロジェクト 12回 ・心身リラックスプログラム 12回 ・介護予防プログラム 26回 ・親子スポーツDAY 1回 ・運動会必勝塾 2回 ・ミズノ流忍者学校 1回 ・ミズノはらっぱ教室 52回 ・キッズヘキサスロン 1回 ・ミズノスポーツ塾 3回 ・トレーニングジム運営事業 6,100人 ・ミズノサッカースクール 156回 <p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個サル(個人参加型フットサル) 月4回 240人 ・ミズノグッズ 販売等事業 差引収支 150千円 ・自動販売機事業 差引収支 3,372千円 	<p>以下の主な事業を実施した。</p> <p>利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミズノスポーツフェスタ in ボールパークあわじ 1回 ・ひょうごヘルシーパーク・プロジェクト 10回 ・心身リラックスプログラム 41回 ・介護予防プログラム 42回 ・親子スポーツDAY 1回 ・運動会必勝塾 2回 ・ミズノ流忍者学校 1回 ・ミズノはらっぱ教室 19回 ・キッズヘキサスロン 0回 ・ミズノスポーツ塾 1回 ・トレーニングジム運営事業 4,615人 ・ミズノサッカースクール 159回 <p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個サル(個人参加型フットサル) 29回 69人 ・ミズノグッズ 販売等事業 差引収支 185千円 ・自動販売機事業 差引収支 2,654千円 <p>新型コロナウイルスへの対処について、特に学生や高齢者に感染力の強い新型コロナウイルスの変異株(デルタ、オミクロン)への感染拡大防止のため「新型コロナウイルス感染症に係る兵庫県対処方針」を遵守し、基本的な感染防止対策を行いサービスの低下につながらないよう利便性の確保に努めた。ミズノとの共同体の強みを活かした利用促進事業を実施する中で、新たな利用促進事業を展開し、着実に実績を積み上げ新規参加者を増やしリーダーの獲得を目指して、子供から大人まで地域住民の健康増進に寄与したプログラム及び事業実施を行った。</p>	○	○
	<p>施設サービスの苦情・要望に関する利用者の満足度を把握するために利用者満足度調査を実施する。</p>	<p>4～3月に公園利用者アンケート調査を行い、509名から回答を得た。</p> <p>計画どおり調査できた。その結果、公園の印象や施設の管理状態等において、おおむね高い利用者満足度を得た。</p>	◎	◎
<p>利用者満足度調査結果 (アンケート調査)</p>			◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用状況	利用者数	利用者数・利用件数の安定・確保 [前年度:137,197人]	令和3年度の来園者数は172,776人となり、昨年度より増加した。新型コロナウイルス第4波感染拡大に伴う無観客試合の規制、第5波(デルタ)感染拡大では、学校の部活動制限と長雨、第6波(オミクロン)感染拡大では、小・中・高生にも感染が拡大し感染が収束せず、大会の中止や規模縮小により利用者数が大きく減った。 新型コロナウイルス第4波感染拡大に伴う無観客試合の規制、第5波(デルタ)感染拡大では、学校の部活動制限と長雨、第6波(オミクロン)感染拡大では、小・中・高生にも感染が拡大し感染が収束せず、大会の中止や規模縮小により利用者数が大きく減った。	○	○
	施設稼働率	各運動施設稼働率の安定・確保 [前年度:第1野球場 54.4%] [前年度:第2野球場 42.4%] [前年度:多目的G 29.4%] [前年度:第2多目的G 26.5%] [前年度:第1サッカー場 79.6%] [前年度:第2サッカー場 69.9%] [前年度:第3サッカー場 64.5%] [前年度:第1屋内練習場 45.2%] [前年度:第2屋内練習場 36.3%] [前年度:投球練習場 3.7%] [前年度:会議室 39.1%]	施設全体において、大会等の開催確保により、土日祝での稼働率の安定を図り、平日においても、サッカー利用、高校・大学の野球合宿利用、高齢層を対象としたグラウンドゴルフの利用等について、新型コロナウイルス感染拡大防止の対策に努めて利用促進を行った。 利用者数と同様に、新型コロナウイルス感染拡大に伴う大会中止及び施設利用自粛等の影響により、屋外及び屋内いずれの施設においても、稼働率は昨年度より利用者数が回復したが、まだ新型コロナウイルス感染拡大以前より20%弱、少ない結果となった。 [第1野球場 61.4%] [第2野球場 52.4%] [多目的G 37.5%] [第2多目的G 28.8%] [第1サッカー場 77.5%] [第2サッカー場 71.7%] [第3サッカー場 67.6%] [第1屋内練習場 52.1%] [第2屋内練習場 44.2%] [投球練習場 8.0%] [会議室 33.3%]	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支状況	収支計画と実績	収入 108,376 千円 (内訳) 指定管理料 85,619 千円 利用料金 17,042 千円 利用促進事業収入 1,550 千円 その他収入 4,165 千円 支出 108,376 千円	収入 106,215 千円 (内訳) 指定管理料 85,784 千円 利用料金 18,640 千円 利用促進事業収入 1,791 千円 支出 105,627 千円 収入は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う大会中止及び施設利用自粛等の影響により、屋外及び屋内いずれの施設においても、稼働率は昨年度より利用者数が回復し、利用料金は計画値に比べ約9%の増収となった。 支出は、できるだけ可能な範囲で直接経費のコストカット及び直営作業で実施することにより経費節減に努めた。	◎	○
	経費節減に向けた取組	職員による直営作業の充実	植栽管理や運動施設管理等において、直営での実施を行い経費節減に努めた。 職員の適材適所への配置とスキルを活かした直営作業を行い、作業の効率化と労働環境の継続的な改善を行い、経費節減に取り組んだ。	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	受付窓口や電話、ホームページ等による苦情要望等の受付(「苦情要望対応マニュアル」により対応するとともに、特に重要なものについてはその都度兵庫県へ報告する。	電話、ホームページ、園内等で随時受け付けを行い、軽微なものは適宜丁寧な対応を心掛けて、兵庫県へ報告すべき重要な苦情はなかった。 トラブルや事故に至らないように、窓口や電話等における適宜適切な初期対応を重視し、また、運営管理での利用対応においてワンストップに心掛けた対応を行い、管理運営サービスの向上に努めた。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	危機管理体制の確保	緊急時の連携体制の確立 防災対策の確立 (水防対策、消防対策) 応急対策の確立 (急病・けが、事故発生時等)	気象注意報・警報等についての、利用者への情報提供に努め、ケガ人等の救急対応を適切に実施した。また、災害緊急時の避難経路について閑散期の訓練を通して情報共有して園内掲示とともに、大会前の事前打合せ時に案内を実施した。加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する最新の対策情報入手し、随時実施した。 新型コロナウイルスの感染防止対策として、最新の情報収集と運動公園において有効とされる感染予防措置を講じた。また、災害緊急時の対応及び避難経路について閑散期の訓練を通して情報共有し熟知することで、大きな自然災害は回避され、施設利用における事故等の発生も無かった。加えて、利用時のケガ人に対する緊急救急対応も問題なくできた。	◎	◎
	県・関係機関との連携	県・市等の関係機関との連携によるイベント開催及び管理運営体制の強化	イベントでは、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策に努めて、定例のミズノスポーツフェスタでは、県事業の PR を含め、協力して実施した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策に努めて、定例のミズノスポーツフェスタでは、県事業の PR を含め、協力して実施した。	◎	◎
	業務の再委託の状況	なし	なし	-	-

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

新型コロナウイルス感染拡大する中、実施計画以上の維持及び運営管理をおおむね高い水準を保持することができた。また、利用者満足度も高評価を得たことで、運動公園として概ね管理水準以上の品質を維持することが出来た。

新型コロナウイルス感染症との闘いも約2年経過し、社会の動向は、当初のゼロコロナからウィズコロナへの意識変化が見られる。継続して徹底した感染防止対策を講じ、関わるすべての人たちの協力で、社会機能を低迷させない方向に進もうという状況下にある。スポーツ分野でも、徐々にマナーとしての感染防止対策が定着しつつあり、東京オリンピック以降、感染予防とスポーツを行うことのバランスをうまく両立させようという傾向は、スポーツ界全体に浸透してきており、新たな運動施設利用の形として持続的に運営を行うことが重要と考える。

令和3年度 総合評価シート

評価者：淡路県民局洲本土木事務所

施設名	淡路佐野運動公園	現指定管理期間	平成 30 年～4年(5年間)
指定管理者	兵庫県園芸・公園協会・ミズノ共同体	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

実施計画に基づいた管理が行われ、施設機器の修繕については初期段階から対応するなど機器の性能維持、修繕費の抑制に努めている。また、清掃等については実施計画以上の管理が行われている。

管理運営に当たり、適所に有資格者を充てるなど能率的な管理運営をすすめ、運動公園としての品質向上に努めている。

利用者アンケートでは施設の管理状態において「満足、やや満足」の回答が80%から90%と評価は高く、イベントアンケートについても満足度は90%を占めており、リピート率も36%を示すなど利用者評価も高い。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

令和3年度においても新型コロナウイルス第4波、第5波、第6波と感染拡大で利用制限、大会の中止等が相次ぎ、利用者が大きく減った。

ここ2年で感染対策はある程度確立されたが、このような状況下での利用につて、利用促進対策の検討が必要ではないかと思われる。

また、施設の老朽化に伴い、令和4年度から3年程度の計画で各所の改修工事が予定されているため、工事中の安全対策、利用方法について対策が必要になる。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
			A	

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	淡路島公園(ハイウェイオアシスゾーン除く)	現指定管理期間	平成31～令和3年度(3年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	管理事務所:(日常)1回/日 (定期)2回/年 便所:(花の谷)3回/週 (森・交流)5回/週 (草原)2回/月 工作物:適宜 園内:3回/週 水景施設:(花の谷)4回/年 水景施設:(水の遊び場)2回/月 雨水排水施設:適宜	管理事務所:(日常)360回 (定期)3回 便所:(花の谷)266回/年 (森・交流)266回/年 (草原)266回/年 工作物:30回/年 園内:439回/年 水景施設:(花の谷)4回/年 水景施設:(水の遊び場)14回/年 雨水排水施設清掃:38回/年	◎	◎
	設備保守管理	建築物管理:(日常)1回/日 (定期)2回/年 樹木中高木:(日常)1回/日 (定期)1回/年 野外ステージ:(日常)1回/日 (定期)2回/年 工作物:(日常)1回/日 (定期)2回/年 遊具:(日常)1回/日 (日常週次)1回/週 (定期)2回/年(専門)1回/年 雨水排水設備:(日常)1回/日 (定期)1回/年 汚水排水設備:(日常)1回/日 (定期)2回/年 ガス設備:(日常)1回/日 (定期)2回/年 給水設備:(日常)1回/日 (定期)1回/年 電気設備:(日常)1回/日 (定期)2回/年 (法定月次)1回/2か月 (法定年次)1回/年 施設修繕:適宜	建築物管理:(日常)360回 (定期)2回 樹木中高木:(日常)360回 (定期)2回 野外ステージ:ニジゲンノモリに 管理移管 工作物:(日常)360回 (定期)2回 遊具:(日常)360回 (日常週次)53回 (定期)2回(専門)1回 雨水排水設備:(日常)360回 (定期)2回 汚水排水設備:(日常)360回 (定期)2回 ガス設備:(日常)360回 (定期)2回 給水設備:(日常)360回 (定期)2回 電気設備:(日常)360回 (定期)2回 (法定月次)6回/年 (法定年次)1回/年 施設修繕:137回/年	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	植栽管理	高木剪定:適宜 低木剪定:適宜 施肥(中高木):適宜 施肥(低木):適宜 病虫害防除:適宜 枯損木処理:適宜 芝刈:2回/年 芝施肥:適宜 エアレーション:適宜 目土掛け:適宜 花苗植栽:2回/年 灌水:適宜 施肥:適宜 花殻摘み:適宜 除草:適宜 機械除草:2回/年 人力伐根除草:適宜	高木剪定:490本 低木剪定:29,075㎡ 施肥(中高木):960本 施肥(低木)20,500㎡ 病虫害防除:10回/年 枯損木処理:54本 芝刈:367,890㎡ 7回/年 芝施肥 42,310㎡ 1回/年 エアレーション:必要なし 目土掛け:必要なし 花苗植栽:2回/年 灌水:17回/年 施肥:2回/年 花殻摘み:2回/年 除草:5回/年 機械除草:105,780㎡ 人力抜根除草:5,870㎡	◎	◎
	警備	昼間は1日に2回の園内巡回を実施。 夜間は管理事務所の機械警備を専門業者に委託。	昼間は巡回員による巡回を1日2回行い、繁忙期の遊具利用警備、夜間及び休業日は機械警備及び警備員を専門業者に委託し安全を確保した。また、園内において事故等が発生した場合に備え、警察、消防、医療機関などと迅速に対応できるよう連携体制を確立した。	○	◎
	小規模修繕	公園スタッフによる修繕を原則とし、対応できない案件については、応急処置または使用禁止等利用制限を行い、安全を確保して専門業者へ委託。	公園施設の日常点検、6ヶ月毎の定期点検、巡回時発見した修繕箇所を中心に、公園スタッフによる直営修繕及び専門業者へ委託を行い、安全安心の確保、設備等の性能維持に努めた。	◎	◎
	法定点検の実施	高圧受電設備 (月次点検)1回/2箇月 (年次点検)1回/年	高圧受電設備 (月次点検)1回/2箇月 (年次点検)1回/年	○	◎
運営業務	開館日・開館時間等	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務等は1月4日から12月28日までの9時から17時まで。	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務等は、1月4日から12月28日の9時から17時まで。	○	◎
	公共性・公平性の確保	ユニバーサルサービスを基本とした姿勢で、高齢者や障害者、幼児への配慮についても公平に対応。	遊具利用のルールを守っていただけるよう利用者に直接指導を行い、未然にトラブルの防止を図った。公園利用者の問い合わせ等には、公園パンフレット等を活用し誘導するなど、親切、丁寧に対応した。	○	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	各種事業・プログラムの 実施状況	<p>淡路島公園楽しもう会などのボランティア団体・個人と連携・協力し、公園の利用増進を図るイベントを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・淡路島公園楽しもう会との連携等事業 ・楽しもう祭り1回/年 ・桜まつり1回/年 ・アジサイまつり1回/年 ・環境学習1回/年 ・星の観察会1回/年 ・タケノコ掘り体験教室1回/年 ・その他事業7回/年程度 	<p>淡路島公園楽しもう会などのボランティア団体・個人と連携・協力し、公園の利用増進を図るイベントを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽しもう祭り コロナ中止 ※化石発掘体験のみ実施 ・桜まつり1回/年 ・アジサイまつり1回/年 ・環境学習2回/年 ・探鳥会3回/年 ・星の観察会1回/年 ・タケノコ掘り体験 ※ふるまい、竹クラフト教室中止 ・その他事業7回/年程度 	◎	◎
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	<p>利用者の満足度状況を把握するため、毎年定期的にアンケートによる「利用満足度調査」を行い、また、各種プログラム、イベント開催時にも適宜モニタリング調査を幅広く実施し、サンプルを取って利用者の要望を把握する。</p>	<p>アンケート調査は、公園利用アンケートの他、桜まつり、アジサイまつり調査を実施。合計551名(昨年257名)の回答を収集。</p>	○	◎
利用状況	利用者数	<p>目標年間来園者数 630,000人</p> <p>[前年度:598,000人]</p>	<p>実績来園者数 730,678人</p> <p>※令和3年度ニジゲンノモリ入園者数 20,500人</p> <p>(公園入園者数+ニジゲンノモリ入園者数=751,178人)</p>	◎	◎
	施設稼働率	—	—		
収支状況	収支計画と実績	<p>収入の部 70,862千円 (指定管理料)70,687千円</p> <p>支出の部 70,862千円</p> <p>収支差額 0円</p>	<p>収入の部 70,771千円 (指定管理料)70,687千円</p> <p>支出の部 70,169千円</p> <p>収支差額 602千円</p>	◎	◎
	経費節減に向けた取組	<p>経費節減を意識した効率的な管理運営</p>	<p>雨天時における作業機械の直営整備の実施。</p> <p>木製テーブル、ベンチ、デッキなどの直営による塗装、修繕を実施。</p>	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	<p>電話、意見箱、Eメール、園内などで随時受け付け</p>	<p>公園利用者から苦情・要望を受けた場合には、内容等を記録して事務所内で回覧するとともに、情報の共有化を図り、遺漏がない納得のいく対応を行った。</p>	○	○
	危機管理体制の確保	<p>公園管理マニュアル、実施計画書に基づく対応、緊急時の連絡体制確立</p>	<p>緊急網連絡を常に更新して配布し、全スタッフに危機管理意識の醸成を図った。また、職員を対象におもてなし研修、遊具安全点検講習等を行った。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	県・関係機関との連携	常に洲本土木事務所や関係機関(ハイウェイオアシス、淡路 SA)との連携を取り、緊急時など密に連絡を取り合い対策を講じる。	洲本土木事務所等と密接に連絡を取り、施設の修繕等に適切な対策を講じるとともに、淡路島公園管理運営協議会及び運営懇話会を開催し、ボランティア団体やハイウェイオアシス・洲本土木事務所とイベント情報等の共有を図った。他ニジゲンノモリ開園に伴い安全対策、運営等についても協議を図り適切な対応を行った。	○	◎
	業務の再委託の状況	公園スタッフで対応しきれない維持管理業務や点検・警備・ゴミ処理については、必要に応じ専門業者へ委託。	当初事業計画どおり、公園スタッフで対応しきれない維持管理業務や点検・警備・ゴミ処理については、必要に応じ専門業者へ委託。	○	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

【総合的な自己評価】

効率的な管理運営を行うとともに、関係機関と連携を図りながら各種イベントを実行し、利用満足度の高い利用者の増加を図ることができた。

【来年度の取組目標・課題等】

ニジゲンノモリ利用者及び公園施設利用者の双方に快適なくろぎ空間を提供できるよう、ニジゲンノモリとの定例会等を通じ、維持・運営管理計画等の情報を共有することで、多くの人々が訪れる公園となるよう更なる連携強化に努める。

新型コロナウイルス感染症の状況により、来園者が大きく変動するが、これまでの実績を踏まえ県とも連携しつつ、衛生管理など感染予防対策を実施し、公園の利用促進に努める。

令和3年度 総合評価シート

評価者：淡路県民局洲本土木事務所

施設名	淡路島公園(ハイウェイオアシスゾーン除く)	現指定管理期間	平成31～令和3年度(3年間)
指定管理者	公益財団法人兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○維持管理業務

清掃、設備保守管理、公園の大部分を占める植栽管理について、年間を通じて計画どおり適正に実施されている。例えば満足度調査において、「花壇、樹木等の植栽の手入れ」については約87%（無回答を除く）、「遊具などの施設管理状態」においては約76%（無回答を除く）の来園者が満足しており、高い評価を得ている。

○運營業務

新型コロナウイルス感染症の影響からタケノコ掘り体験教室等一部中止を余儀なくされたものもあったが、可能な限りで感染症対策を講じながら、ボランティア団体等と連携し、公園のPRイベントや環境体験プログラムの実施に取り組んでいる、

○利用状況

新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言影響もあるなか、昨年度の利用者数 598 千人、目標である 630 千人を上回る約 730 千人超の利用者数となっている。

○収支状況

直営での施設修繕に務めるなど、経費削減が図られている。

○運営体制

県や関係機関とも密に連携し、苦情対応や安全対策等適切に運営されている。利用満足度調査では、「施設の使いやすさ」は約76%（無回答を除く）、「安全・安心面」では約84%と高い評価が得られている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

○公園内の案内について、看板の設置場所や案内内容の更新等、公園利用者のニーズに応じた分かりやすい案内を検討すること。

○トイレの清掃箇所や清掃回数を調整する等検討し、更なる経費節減に務めること。

○アンケート調査の内容や集計方法を工夫し、可能な範囲でより細かな分析が可能となるよう検討すること。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目
		S

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県立淡路島公園(ハイウェイオアシスゾーン)	現指定管理期間	令和3年～6年(3年間)
指定管理者	株式会社 夢舞台	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持 管理 業務	清掃	【園内清掃】 園路、遊歩道清掃:適宜 広場清掃:適宜 駐車場清掃(3箇所):適宜 その他園地等清掃:適宜 【屋外エスカレーター清掃】 本体・屋根を含む周辺部分: 適宜 【オアシス館清掃】 館内日常清掃:1回/日(365回) 館内床ワックス掛け:2回/年 アトリウムガラス壁面:1回/年 【トイレ清掃】 オアシス館、トイレ棟:1回/日 (365回) 有料駐車場:3回/週(156回)	【園内清掃】 園路、遊歩道清掃:189回 広場清掃:189回 駐車場清掃(3箇所):189回 その他園地等清掃:189回 【屋外エスカレーター清掃】 本体・屋根を含む周辺部分:2 回 【オアシス館清掃】 館内日常清掃:365回 館内床ワックス掛け:2回/年 アトリウムガラス壁面:1回/年 【トイレ清掃】 オアシス館、トイレ棟:365回 有料駐車場:104回	◎	◎
	設備保守管理	【給水施設】 給水施設点検:1回/年 【灌水施設】 自動灌水施設点検(自動装置) 可動期間のみ:1回/週(31回) 【水景施設】 レストラン棟水景施設点検: 適宜 【園路】 園路・遊歩道点検:2回/年 照明器具点検:適宜 【汚水ポンプマンホール下水道】 汚水ポンプ・ピット清掃:2回/年 汚水ポンプ・ピット点検:1回/ 月(12回) 下水道管点検(マンホール):2 回/年 【ガス設備】 ガス探知機点検:2回/年 【雨水排水設備】	【給水施設】 給水施設点検1回/年 【灌水施設】 自動灌水施設点検(自動装置) 可動期間のみ:1回/週(31回) 【水景施設】 レストラン棟水景施設点検: 適宜 【園路】 園路・遊歩道点検:2回/年 照明器具点検:12回 【汚水ポンプマンホール下水道】 汚水ポンプ・ピット清掃:2回/年 汚水ポンプ・ピット点検:1回/ 月(12回) 下水道管点検(マンホール):2 回/年 【ガス設備】 ガス探知機点検:2回/年 【雨水排水設備】	◎	◎

	<p>点検・清掃:1回/年</p> <p>【ベンチ】 安全点検:2回/年</p> <p>【東屋】 安全点検:2回/年</p> <p>【イベント広場】 施設点検:2回/年</p> <p>【案内標識】 点検:2回/年</p> <p>【緊急電話】 カメラ点検:2回/年 緊急電話:1回/月(12回)</p> <p>【トイレ設備】 設備点検:1回/月(12回)</p> <p>【消防訓練等】 消防訓練:2回/年 消防設備点検:2回/年 防火対象物点検:2回/年 自主防火点検:1回/月(12回)</p>	<p>点検・清掃:1回/年</p> <p>【ベンチ】 安全点検:2回/年</p> <p>【東屋】 安瀬点検:2回/年</p> <p>【イベント広場】 施設点検:2回/年</p> <p>【案内標識】 点検:2回/年</p> <p>【緊急電話】 カメラ点検:2回/年 緊急電話:1回/月(12回)</p> <p>【トイレ設備】 設備点検:1回/月(12回)</p> <p>【消防訓練等】 消防訓練:2回/年 消防設備点検:2回/年 防火対象物点検:2回/年 自主防火点検:1回/月(12回)</p>		
植栽管理	<p>【草花管理等(オアシス館内)】 花苗植栽(プランター):2回/年 灌水・花殻摘み:適宜 ベンジャミン剪定・洗浄:2回/年</p> <p>【草花管理】 花苗植栽:2回/年 灌水:適宜 施肥:適宜 花殻摘み・除草:適宜</p> <p>【樹木管理】 低木・中木・高木剪定:適宜 薬剤散布:適宜 施肥:適宜 倒木復旧作業:適宜 枯損木処理:適宜</p> <p>【草地管理】 機械除草:2回/年 人力抜根除草:1回/年</p>	<p>【草花管理等(オアシス館内)】 花苗植栽(プランター):12回/年 灌水・花殻摘み:12回 ベンジャミン剪定・洗浄:2回/年</p> <p>【草花管理】 花苗植栽:12回/年 灌水:12回 施肥:10回 花殻摘み・除草:12回</p> <p>【樹木管理】 低木・中木・高木剪定:12回 薬剤散布:2回 施肥:0回 倒木復旧作業:2回 枯損木処理:2回</p> <p>【草地管理】 機械除草:8回/年 人力抜根除草:8回/年</p>	◎	◎
警備	<p>警備委託:1回/日(365回)</p> <p>防犯、火災監視、設備監視のため、管理事務所等の施設の夜間の警備を行い、安全確保を図る。</p>	<p>【実績】 警備委託:1回/日(365回)</p> <p>【評価】 管理事務所等の施設の夜間警備を毎日実施し、安全確保に努めた。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	小規模修繕	不具合等の状況把握に県と情報共有連携し努めるとともに、対応区分(30万以上県対応、10万~30万維持修繕業務委託、~10万指定管理費用内)に従い修繕を実施する。	<p>【実績】 空調設備、給排水設備、照明・電気設備、建物・園路等の不具合に対する修繕を行い、早期の機能復旧に努めた。対象となる10万未満の当該件数は19件、電球玉切れ交換109回209カ所、その他の作業は78件となった。</p> <p>【評価】 自前の手当と委託を使い分け無駄のない効果的な修繕を行うことが出来た。</p>	◎	◎
	法定点検の実施	関連する各法定点検項目の実施	<p>【実績】 特定建築物・防火対象物・環境衛生・簡易水道・消防設備・空調設備(安全弁)・昇降機・自家用電気工作物・危険物・自動車など</p> <p>【評価】 主に専門業者等への業務委託内で実施しているが関係するものについて漏れなく行うことが出来たと考えている。</p>	◎	◎
運営業務	開館日・開館時間等	年中無休24時間開園(窓口は9~17時)。ただし、アオアシス館:平日は9時~19時、休日(土日祝)は9時~20時。有料駐車場:9~21時	<p>【実績】 オアシス館については以下の通り開館(営業)時間の短縮を実施した。4/26~6/20(平日10h~18h・休日10~19h)6/21~6/30(平日9~19h・休日9~20h)8/30~9/30(平日10h~18h・休日10~19h)2/1~3/18(平日10h~18h・休日10h~19h)</p> <p>【評価】 昨年に引き続き新型コロナウイルス感染拡大の影響で時短営業とせざるを得なくなるなど例年とは異なる運営となったが、県からの通知・方針に基づき適切に運営実施できた。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	公共性・公平性の確保	屋内アトリウムの机・椅子や屋外の駐車場などの公共スペースにおいて、利用者に公平に利用していただけるよう配慮する。	<p>【実績】 団体でのアトリウム(机・椅子)利用予約や屋外駐車場周辺を利用した車・バイクのイベント・集会について、関係者に公園内の利用に関する公平性の考え方を丁寧に説明、独占利用が発生しないよう心がけた。(アトリウムは予約不可。車バイクのイベントについては警察とも情報共有、非常時は警察と協力した「治安維持」も想定に入れた管理を行った。)</p> <p>【評価】 利用状況を注視し公共スペースにおける公園利用者としての公平性を保つことが出来た。</p>	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	集客イベントを実施する。	<p>【実績】 七夕まつり(6/19～7/)及び「食リレーイベント」「ピアノライブ」「オアシスフードフェスタ」(10/23～24)を実施した。</p> <p>【評価】 イベントは多くの参加、来場者で盛況であったが、コロナ禍の下、収支するものも多く積極的な展開は図れなかった。</p>	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	利用者からアンケートを実施し、利用者の満足度や意見等を把握する、自己評価の材料とする。	<p>【実績】 例年実施の対面アンケートは感染拡大対応面からも避け、SICの利用実態の調査を兼ねたWEBアンケート(スマホQRコード利用 11/10～11/30)を実施、362名の多数のお客様からアンケート回収することが出来た。</p> <p>【評価】 調査結果として満足されている方が多数を占めた。回答者にスマホが使えない高齢者が少ない結果となる。可能であれば対面によるものも併用したい。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用 状況	利用者数	年間来園者数の目標値は 1,350 千人とする。 [前年度:902 千人]	[実績] 入園者数は 946 千人(目標比 70.1%、404 千人減、昨年比で は 104.9%、23 千人増)の結果 となった。 [評価] 対前年では増加したもののコ ロナ禍の下、低位な数値となっ た。	○	○
	施設稼働率	有料駐車場の利用促進を図 る。 [前年度:119%]	[実績] 普通車と大型車をあわせて 38,859 台の利用があったが、 利用率は 94%と、昨年度より 減少した。 [評価] SIC 開通により一般道からの 進入配置・枠数の変更など利 便性に変化があった。	○	○
収支 状況	収支計画と実績	収支計画に基づく適切な支出 を行う。	[実績] 収支計画に基づく維持管理の 執行を行ない利用者の快適な 公園利用に役立てた。 [評価] 安全で快適な公園利用のため の、適切な支出を行うことがで きた。	◎	◎
	経費節減に向けた取組	エネルギー使用量の削減、設 備運転の合理化・適正化を図 る。	[実績] 使用量(テナントを除く)は電力 785,773kwh、上水 10,912t、下 水 9,429t、灯油 48kl と低位な 数値となった。昨年比では電力 8.9%増、上水 7.6%減、下水 0.2%減、灯油 9.5%増。 [評価] 上水は長梅雨の影響もあり低 位な水準で各使用量を抑える ことが出来た。空調機の運転 や照明の消灯など開館時間 にあわせ最適化に努め、また、 漏水手当も適宜実施し適正に 管理できた。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	利用者の意見要望を生かした公園の利活用を図る	<p>【実績】 窓口、電話、巡回時の来園者との対話、HP「ご意見」コーナーにより、利用者の意見・要望(苦情)を把握した。</p> <p>【評価】 来園者から寄せられる問合せや意見について現場状況の確認に努め利用者目線の要望を把握し、一次対応および県への報告が出来た。</p>	◎	◎
	危機管理体制の確保	緊急時は「緊急時の体制表」、防火管理は消防計画に基づき的確に対応する。	<p>【実績】 「緊急時の体制表」にもとづく対応ができた(特段の事故の発生はなし)。防火管理・消防計画に基づく消防訓練は年間計2回行い、毎月の防火設備自主点検とあわせ防火体制の理解・向上が図れた。</p> <p>【評価】 危機管理体制の確保、計画に基づく対応ができた。</p>	◎	◎
	県・関係機関との連携	県及び関係機関との緊急時連絡体制(緊急時の体制表)および県防災対策指針に基づく指針・要領により防災時に備える。	<p>【実績】 緊急時の体制表および県指針に基づき作成した地震・津波、風水害にかかる防災対策マニュアルに基づき必要時県・関係機関と情報共有・連携を図った。</p> <p>【評価】 県・関係機関と情報共有・連携を図ることができた。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	業務の再委託の状況	業務の再委託を有効活用する。	<p>【実績】 (主な再委託業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気設備保安管理・デマンド監視 ・昇降機点検・保守 ・空調設備保守点検 ・消防設備点検 防火対象物点検 ・自動ドア保守 ・(A1・A2)駐車場運営管理 ・剪定・緑化ブロック・急斜面地除草 ・ベンジヤミン剪定・薬剤散布 ・御手洗池田主 御手洗池清掃 ・フラワーレンタル剪定くず処理 ・環境衛生管理・清掃 ゴミ処理 <p>【評価】 専門性や業務効率面を考慮し、多くの業務において再委託を行い有効活用することができた。</p>	○	○

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

ここ2年間はコロナ禍の下、利用促進・集客をはじめとする管理運営について十分な取り組みが出来なかったものも多いが、今年度はコロナ禍からの回復に期待がかかる。感染拡大防止対応を図りつつ、集客増を図るとともに無駄のない高効率な管理運営に取り組みたい。2020年3月に開通した淡路北 SIC についても同様に時期が重なるものだが、関連各所と連携し当初期待されていた設置効果を検証したい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：淡路県民局洲本土木事務所

施設名	県立淡路島公園(ハイウェイオアシスゾーン)	現指定管理期間	令和3～5年度(3年間)
指定管理者	株式会社夢舞台	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

実施計画に基づいた施設管理・清掃が行われている。
 植栽管理について、計画以上の管理が行われており年間を通じて良好な景観向上及びその維持管理に努めている。特にアトリウム内の植栽は施設内の景観を向上させる1つの要素となっている。
 また、施設内の修繕については早期の機能復旧を施す等、適切に管理が行われている。
 新型コロナウイルス蔓延防止により時短営業やイベント中止を行い、例年に比べ利用者数が減少するも、ふるさと応援県民割等の影響もあり昨年度に比べ利用者数増加の結果となった。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

令和3年度についても前年同様、新型コロナウイルス蔓延防止に伴う時短営業・イベントの中止により、利用者(特に大型バスによる団体客)が減少し、目標の数値には至らなかった。
 ワクチン接種等の感染予防や対策により経済が回復しつつあることから、徹底した感染対策を行いながらもこの状況下を加味した利用促進対策を施す必要があると思われる。
 前年度に比べて上水量は減少しているが、電気の使用量の増加が見受けられる。照明のLED化や必要以上の使用を抑え、経費削減に努められたい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
B				

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県立灘山緑地	現指定管理期間	令和3～5年度(3年間)
指定管理者	株式会社夢舞台	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	清掃管理 園内清掃 1回/月 工作物清掃 4回/年 側溝 目視点検 適宜 清掃 1回/年	清掃管理 園内清掃 1回/月 工作物清掃 4回/年 側溝 目視点検 適宜実施 清掃 1回/年	◎	◎
	設備保守管理	保守点検 木製階段 2回/年 園路・階段 2回/年 園路照明 2回/年 電気設備 2回/年 東屋 2回/年 ベンチ 2回/年 修景設備 2回/年 案内看板清掃 2回/年 上水道設備 1回以上/年	保守点検 木製階段 2回/年 園路・階段 2回/年 園路照明 2回/年 電気設備 2回/年 東屋 2回/年 ベンチ 2回/年 修景設備 2回/年 案内看板清掃 2回/年 上水道設備 1回/年	◎	◎
	植栽管理	草地管理 機械除草 2回/年 人力除草 1回/年 樹木管理 剪定 状況に応じて適宜 病害虫駆除 状況に応じて適宜 枯損木除去 適宜 芝生管理 芝刈り 2回/年 芝施肥 状況に応じて適宜 エアレーション 状況に応じて適宜 目土掛け 状況に応じて適宜 ブラッシング 状況に応じて適宜 除草 適宜 灌水 適宜 草花管理 花殻摘み・除草 適宜 灌水 適宜	草地管理 機械除草 11回/年 人力除草 4回/年 樹木管理 剪定 4回/年 病害虫駆除 4回/年 枯損木除去 4回/年 芝生管理 芝刈り 2回/年 芝施肥 2回/年 エアレーション 2回/年 目土掛け 2回/年 ブラッシング 2回/年 除草 2回/年 灌水 2回/年 草花管理 花殻摘み・除草 4回/年 灌水 適宜実施	◎	◎
	警備	園内巡回・点検 1回/日	園内巡回・点検 1回/日	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	小規模修繕	軽微な修繕については、応急処置を行い、速やかに修理を行う。	日常・定期点検で発見された施設・設備の不具合に対し応急処置を施すとともに、修理・修繕工事等を速やかに実施し、利用者に不便をかけないように努めた。	◎	◎
	法定点検の実施	—	—		
	開館日・開館時間等	年中無休で24時間開園。	コロナ禍でも常時開放し、無料の公園施設として利用者の安全性とニーズの確保に努めた。	◎	◎
運営業務	公共性・公平性の確保	無料の公園施設であり、全ての利用者に公平に利用していただく。	植栽管理を適切に行い快適な公園空間の確保に努め、幅広い利用者の多様なニーズに応えるよう努めた。	○	○
	各種事業・プログラムの実施状況	自主イベントとして秋の絵画コンクールを実施する。	自主イベントとして秋の絵画コンクールを計画・実施し、公苑の認知度向上に努めた。	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	利用者にアンケートを実施し、満足度や意見・要望等を把握する。それらを分析し、自己評価の材料とする。	例年のような規模のアンケートは実施できなかったが、利用者のニーズの継続的な把握に努めた。	○	○
	利用者数	年間来園者の目標値は 20 万人とする。	1年間を通じ新型コロナウイルスの影響で、来園者数は7万5千人と目標を大きく下回った。[前年度:8万3千人]	○	○
利用状況	施設稼働率	—	—		
	収支計画と実績	安全で快適な利用環境を提供できるよう、適切な支出を行う。	指定管理料の範囲で適切な植栽管理や施設修繕に取り組み、花苗植替の未実施等はあったが、おおむね計画どおりの管理・運営実績をあげた。	◎	◎
収支状況	経費節減に向けた取組	植栽管理の委託方法の工夫等により経費節減を図る。	植栽管理を温室運営事業共同体に一括で委託することで業務効率の改善を図り、経費節減に努めた。	◎	◎
	苦情要望等の対応体制・内容	来園者との対話等により、利用者のニーズや満足度等を把握する。	園内の巡回時や電話等による問合せや指摘・要望等については、迅速かつ丁寧な対応を心がけた。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	危機管理体制の確保	隣接する県立夢舞台公苑とあわせて消防計画を作成し、定期的に消防訓練を実施する。	県立夢舞台公苑と一体で消防計画策定や訓練(年2回)を実施し、緊急時対応における初動の遅れを防止するよう意識の向上に努めた。	◎	◎
	県・関係機関との連携	県及び関係機関との緊急時の連絡体制を整え、緊急時に対応する。	県や関係機関との緊急時連絡体制を構築し、備えた。	○	○
	業務の再委託の状況	設備保守、植栽等	設備保守、植栽等専門的知識や技術が必要な業務については委託した。	○	○

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

昨年に続きコロナ禍という特殊な状況下での対応を求められることもあったが、概ね適切に良好な状態で公園を維持管理できたと考える。ホームページやパンフレットなどで、イベントや利用案内に係る広報活動を積極的に実施し、新聞やテレビなどのマスメディアに取り上げられるよう企画等の工夫に努めたい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：淡路県民局洲本土木事務所

施設名	県立灘山緑地	現指定管理期間	令和3～5年度(3年間)
指定管理者	株式会社夢舞台	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

実施計画に基づいた施設管理・清掃が概ね行われている。

植栽管理について、花苗植栽等は計画回数(2回/年)に対して0回、除草・灌水は大きく下回っている。これは生育状況に応じた管理を行った結果であり、植栽管理上の支障は無かった。植栽管理を温室事業協同体に一括することにより、業務効率の改善や経費節減に努める等、適切に収支計画が実施されている。

小規模修繕について、点検や園内巡回時に発見された不具合等については修復工事を実施し、年間を通して良好な状態が維持されている。

利用者について、新型コロナウイルス蔓延防止により目標を下回る結果となったが、10月に「絵画コンクール in 淡路夢舞台」を行い、利用者数の増加を図った。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

令和3年度についても前年同様、新型コロナウイルス蔓延防止の影響を受けて利用者数が減少し、目標の数値には至らなかった。周辺の施設(百段苑や奇跡の星の植物館等)の利用者へのPRやアンケート調査の項目を増やす等、利用促進に繋がる施策を検討する必要があると思われる。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
B				

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	播磨中央公園	現指定管理期間	令和2年～6年(5年間)
指定管理者	兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	清掃	建築物清掃 1棟 1回/日 便所清掃 1回/日 工作物清掃 適宜 小川清掃 6回/年 噴水 2回/年	建築物清掃(日常清掃) 1回/日 便所清掃 1回/日 工作物清掃 1回/日 小川清掃 10回/年 噴水 4回/年 建築物の日常清掃、便所清掃ともに、実施計画のとおり、業務を実施した。また、工作物については、快適に利用していただくため、園内巡回等に清掃回数を増やし、子供の小川や噴水も昨年度と同様に、美観維持に努めた。	◎	◎
	設備保守管理	建物管理、工作物管理、遊具、雨水排水設備、汚水排水設備、ガス設備、給水設備、電気設備、高圧受電設備、消防設備の点検（日常点検 1日/1回、定期点検、専門点検を各規定回数）	建物、工作物、遊具、雨水排水・汚水排水設備、ガス・給水設備、電気・高圧受電設備（日次）、消防設備の日常点検を359回、定期点検を2回実施した。 遊具、高圧受電設備（月・年次）、消防設備の専門・法定点検を規定回数実施した。 各設備の保守に必要な各点検を実施することができた。公園内の各施設の老朽化が進む中、設備の機能保持のため、適切な点検業務を実施することに努めた。	◎	◎
	植栽管理	樹木管理 低木剪定 適宜 芝生管理 芝刈 88,560㎡ 草刈 機械除草 233,300㎡ 草花管理 花苗植栽 適宜 バラ園管理 点検・除草・花殻摘み等 適宜(900本) 他	樹木管理 低木剪定 45,396㎡ 芝生管理 芝刈 341,666㎡ 草地管理 機械・人力除草 558,455㎡ バラ園管理 花殻摘み等 7,455本 他	◎	◎

			<p>長年に渡る当公園の管理ノウハウを活かした効率的な管理作業により、管理水準を大幅に上回る剪定、芝刈り、除草作業を実施する等、緑豊かで美しい公園の景観を維持することができた。</p>		
警備	<p>当協会職員が、園内巡視マニュアルに基づき1日に2回の園内巡視を実施する。夜間は、管理事務所等の機械警備を専門業者に委託し、警備を実施する。</p>	<p>8:30～17:30の間は、当協会職員が、園内巡視マニュアルに基づき、来園者への利用指導、設備等の安全点検を実施し、来園者の安全を確保した。</p> <p>夜間の無人の時間帯については、機械警備等を専門業者に委託することにより、防犯、火災監視等を実施した。</p> <p>マニュアルに基づく確実な巡視業務の実施により、来園者の安全を確保することができ、夜間警備の実施により、無人時における、犯罪行為等の発生も無かった。また、桜やバラの見頃時期には適切な警備員の配置を行う等、事故防止に努めた。</p>	◎	◎	
小規模修繕	<p>職員による応急処置、安全確保を速やかに実施する。職員による修繕が困難な場合は、小規模修繕の範囲内においては、専門業者への修理依頼等の対策を行う。</p>	<p>水道管の漏水補修、舗装の凹み補修、照明灯補修、ベンチ補修、公衆便所の詰まり・設備補修、注意看板の補修、害獣侵入防止柵補修、イノシシ掘り返しによる補修等</p> <p>公園職員による修繕措置を迅速に実施し、即時対応できないものについては、応急処置及び利用者への周知などによる安全対策を行ったのち、専門業者へ依頼した。</p>	○	○	
法定点検の実施	<p>遊具、高圧受電設備(月・年次)、消防設備の専門・法定点検を規定回数実施する。</p>	<p>遊具、高圧受電設備(月・年次)、消防設備等の専門・法定点検を規定回数実施した。</p>	◎	◎	

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	開館日・開館時間等	公園内施設の開園日は、1月4日から12月28日(火曜日を除く)。開園時間は、9時から17時。その他については、常時開園を行う。	<p>基本的には計画どおりの開園日、開園時間としたが、バラの見頃期間中には火曜日も開園するなどの対応を実施した。</p> <p>バラの見頃期間中など、利用者が多い期間の休園日においては、事前に告知した上で、開園するほか、運動施設の大会利用等には、運営側と協議の上、開門時間を早める等、来園者のニーズに応えた対応を行うことができた。</p>	◎	◎
	公共性・公平性の確保	高齢者や障害者、幼児等、すべての利用者が公園を活用できる環境づくりを行う。	<p>貸出用車椅子、ベビーカーの設置(管理事務所、四季の庭サービスセンター) 授乳室、救護室の設置(管理事務所)</p> <p>・桜やバラの見頃期間中は、高齢者・障害者に楽しんでもらうため、最寄りの場所まで車で行けるように配慮している。</p> <p>高齢者、障害者が快適に公園を利用できるよう、特に利用の多い管理事務所及び四季の庭サービスセンターに車いすやベビーカーを配置するなど公園利用の公平性に努めた。また、管理事務所に授乳室を設けるなど、公共性の確保を行った。</p>	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	各種事業・プログラムの 実施状況	さくらまつり 新緑・こどものまつり 春のばらまつり 夏・ツル・冬のバラ剪定講習 会 播中あるこうかい はりちゅうの日 バラの達人養成講座 他	さくらまつり 中止 3/27~4/4 新緑・こどものまつり 中止 5/3~5 春のばらまつり 中止 5/19~5/30 秋のばらまつり 中止 バラ剪定講習会 8/28、12/4、1/29 播中あるこうかい 中止 10/16・3/20 はりちゅうの日 中止 11/21 昆虫大捜査線 4/24 花と緑の教室 4/17 他計 10 回	○	○
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	施設、サービス等に関する、 苦情・要望・満足度を把握す るために、公園利用者に対し て「利用満足度調査」を実施 する。	常時設置型 23 人、イベントと 2種に分け、計 142 人から回 答を得た。 新型コロナウイルスの影響に より、イベント中止が相次ぎ、 多くの回答は得られなかった が、次年度はよい評価を得る よう努力していきたい。また、 利用者としては、今年度は東 播磨や阪神間等、県内全域 に利用されている回答が得ら れた。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用状況	利用者数	<p>利用促進のためのイベント等を実施するとともに、新聞記者発表、県広報、雑誌掲載、ダイレクトメールの送付などによる、公園及びイベントのPRを行い、利用者数の増加を図る。</p> <p>[前年度: 437,135 人]</p>	<p>令和3年度来園者数実績 434,376 人 ※令和2年度実績 437,135 人 ※令和2年度目標 450,000 人 対前年度比 99.3% 対目標比 96.5%</p> <p>イベント中止はあったが、5月のゴールデンウィークには多くの来園者に利用いただき、安心して利用していただけるよう、感染予防措置も十分に行うとともに、来園者に感染防止の呼びかけを行い、来園者数の回復に努めた。</p>	○	○
	施設稼働率	<p>利用料金が無料である、当公園運動施設の適切な維持管理を実施するとともに、コンサート等イベント誘致による野外ステージの利用促進を図る。</p>	<p>野外ステージ 9 件 569 人 野球場 661 件 3,657 人 稼働率 26.5% 球技場 434 件 3,871 人 稼働率 18.9% アーチェリー場 298 件 1,626 人 稼働率 48.8%</p> <p>野外ステージ利用者数は、新型コロナウイルスの影響により、「はりちゅうの日」等が中止となったが、周辺の屋内施設の利用が制限されたことにより新たな利用者があった。運動施設の利用者数については、新型コロナウイルスの影響もあったが、野球場や球技場で大会も行われたため、若干利用者数が回復した。</p>	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支状況	収支計画と実績	収入の部 106,355 千円 指定管理料 105,326 千円 利用料金収入 33 千円 利用促進事業 996 千円 その他 0 千円 支出の部 106,355 千円 収支差額 0 千円	収入の部 106,039 千円 指定管理料 105,326 千円 利用料金収入 66 千円 利用促進事業 647 千円 その他 0 千円 支出の部 100,741 千円 収支差額 5,298 千円 収入は新型コロナウイルスの影響によるイベント中止により、利用促進事業収入が落ち込んだが、イベントにかかる委託費等が発生しなかったため経費も減となった。	◎	◎
	経費節減に向けた取組	効率的な維持管理を徹底して行い、経費の節減に努める。	バラの管理知識や剪定技術向上のための「植栽管理研修」、維持管理用機械の適切な使用と保守方法習得のための「維持管理作業研修」、木製遊具等の点検、簡易修繕の方法取得のための「遊具点検技能研修」の受講による、維持管理業務の直営化と効率化を行った。 当公園は、H19 年度から直営による作業を実施しているが、さらなる作業の直営化とその作業の効率化、高品質化を目指して各種研修会に担当職員を参加させた。その結果、効率の良い維持管理作業を実施することができ、経費の節減に繋がった。	◎	◎

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	<p>来園者等から苦情・要望を受けた場合には、内容を記録して職員間に回覧することで、情報の共有化をはかるとともに対応に遺漏がないようにする。特に重要なものについては、県にその都度報告し、軽微なものについては四半期報告会で報告する。</p>	<p>問合せ状況を所内回覧し、ファイルに保存。報告については、軽微なものは四半期報告会において、県の関係部署に報告し対応を協議した。</p> <p>問合せ等の内容に応じて、所内及び関係機関と迅速に協議し、対応が必要なものについては、指定管理者の業務に関しては当協会より、それ以外の公園施設等に関するものについては、県に対応を依頼した。</p>	○ ○
	危機管理体制の確保	<p>危機管理マニュアルに基づく、「事故等の未然防止」をスローガンに、安全かつ安心して利用できるように努める。</p>	<p>日常の巡視、点検のほか、定期点検や専門点検を行い、危険箇所等を早期に発見し、事故等の未然防止を行うとともに、けが人が発生した際には、救護を行い、必要に応じ救急車等の要請を行った。</p> <p>大きな災害、事故等の発生は無く、日常の巡視や、点検で、事故等の未然防止を行った。</p>	◎ ◎
	県・関係機関との連携	<p>県・関係機関との間に、通常時及び緊急時等における連絡体制を確立する。</p>	<p>連絡体制を確立し各関係機関との連携を密に取ることで、公園の情報を共有することができた。また、緊急時においても、連絡体制により確実に県等関係機関と連携し対応を行うことができた。</p> <p>特に県民局との間においては、公園運営全般にわたり、常に情報交換を行い、各種事業の情報共有を迅速に行うとともに、緊急時にも関係機関と連携を行った。</p>	◎ ◎
	業務の再委託の状況	<p>法定点検、施設の修繕、便所の清掃について再委託している。</p>	<p>実施計画通り実施できた。</p>	◎ ◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

概ね管理水準以上、実施計画に基づく管理運営を実施することができた。また、アンケート調査においても、各項目において肯定的な評価を得ており、適正な公園管理を実施することができたと考える。

令和3年度 総合評価シート

評価者：北播磨県民局加東土木事務所

施設名	播磨中央公園	現指定管理期間	令和2年～6年(5年間)
指定管理者	兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○施設維持管理業務

日常の保守点検・警備・修繕業務等は適切に実施しており、特に、低木剪定、芝刈等の植栽管理や小川、噴水の清掃等は事業計画を超える維持・管理を行っている。また、花壇の植栽管理については、指定管理者が育成しているボランティアを活用して効果的な維持・管理を行っている。

○運営状況及び利用状況

新型コロナウイルスの影響によりイベントの多くが中止される中、公園施設の利用では、緊急事態宣言期間中のゴールデンウィークの駐車場閉鎖や施設の閉鎖等がなかったため車での来園者が増えた。一方、夏休み中の長雨や秋のイベントの中止による来園者の減少により、年間の利用者数は43万4千人（前年43万7千人）と対前年比99.4%となっている。

運動施設では野球場や球技場での大会が行われたため利用者数が回復した。

令和4年度も感染予防措置を講じながら、新たな利用者の発掘に向けた取り組みに期待したい。

○収支状況

植栽管理研修、維持管理作業研修及び遊具点検技能研修等を通じ、維持管理業務の直営化と効率化を図り、経費節減に務めている。

○運営体制

維持管理及び運営業務に必要な資格または研修を受講した職員を配置するなど、適切な運営体制が取られている。

また日常の巡視、点検等により危険箇所の早期発見と迅速に修繕することで、事故等の未然防止に務めている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

令和4年度も感染予防措置を講じながら、新たな利用者の発掘に向けた取り組みをされたい。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
	A			

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	あわじ石の寝屋緑地	現指定管理期間	平成31～令和3年度(3年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	管理事務所(日常清掃):1回/日 管理事務所(定期清掃):2回/年 便所清掃:2回/週 工作物清掃:適宜 園内清掃(日常清掃):適宜 雨水排水施設清掃:適宜	管理事務所(日常清掃):360回 管理事務所(定期清掃):5回/年 便所清掃:360回/年 工作物清掃:12回/年 園内清掃(日常清掃):360回 雨水排水施設清掃:25回/年	○	◎
	設備保守管理	建築物:(日常)1回/日 (定期)2回/年 樹木_中高木:(日常)1回/日 (定期)1回/年 工作物:(日常)1回/日 (定期)2回/年 雨水排水設備:(日常)1回/日 (定期)1回/年 給水設備:(日常)1回/日 (定期)1回/年 電気設備:(日常)1回/日 (定期)2回/年 トイレ設備:(日常)1回/日 (定期)2回/年 棚田管理:適宜 施設修繕:適宜	建築物:(日常)360回 (定期)2回 樹木_中高木:(日常)360回 (定期)2回 工作物:(日常)360回 (定期)2回 雨水排水設備:(日常)360回 (定期)2回 給水設備:(日常)360回 (定期)2回 電気設備:(日常)360回 (定期)2回 トイレ設備:(日常)360回 (定期)2回 棚田管理:21回/年 施設修繕:17回/年	◎	◎
	植栽管理	自然樹林伐採:適宜 自然樹林枯損木処理:適宜 高木剪定:適宜 中低木剪定:適宜 施肥(高木):適宜 施肥(中低木):適宜 病虫害防除:適宜 芝刈:2回/年 芝施肥:適宜 エアレーション:適宜 目土掛け:適宜 機械除草:2回/年 伐根除草:適宜	自然樹林伐採:35本 自然樹林枯損木処理:52本 高木剪定:2本 中低木剪定:700本 施肥(高木):2本 施肥(中低木):350本 病虫害防除:0本 芝刈:32,000㎡ 芝施肥:4,000㎡ エアレーション:0㎡ 目土掛け:0㎡ 機械除草:53,990㎡ 伐根除草:11回/年	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持管理業務	警備	昼間は1日に1回の園内巡回を実施。夜間は管理事務所の機械警備を専門業者に委託。	昼間は巡回員による巡回を1日1回実施。 夜間及び休業日は機械警備や専門業者に委託し安全を確保した。	○	◎
	小規模修繕	公園スタッフによる修繕を原則とし、対処できない案件については、応急処置または使用禁止等利用制限を行い安全を確保して、専門業者へ委託。	公園施設の日常点検、6ヶ月毎の定期点検、巡回時発見した修繕箇所を中心に、公園スタッフによる直営修繕を行い、安全安心の確保、設備等の性能維持に努めた。	○	◎
	法定点検の実施	—	—		
運営業務	開館日・開館時間等	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務等は1月4日から12月28日までの9時から17時まで。	公園は常時開園 管理事務所の窓口業務等は、1月4日から12月28日の9時から17時まで。	○	◎
	公共性・公平性の確保	全ての来園者に平等・公平・公正な利用機会を提供するためユニバーサルサービスを基本とし、高齢者や障害者、幼児への配慮についても可能な限り対応。	来園者の目線に立って業務を行うため、スタッフに対し「おもてなし研修」を実施した。 巡回時には、職員と利用者がふれあう機会を増やすため、挨拶・声掛けなどとともに、利用指導も行った。	○	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	学校等との連携により、自然環境を活かした環境学習を実施。 ボランティア団体等と連携・協力し、公園の利用増進を図るイベントを実施。	学校等との連携による環境学習等・石屋小学校の環境体験学習を実施(2回)・ボランティアと連携し、環境学習事前調査 ・生き物植物調査等を実施(4回)・公園主催の秋のハイキングを実施	◎	◎
	利用者満足度調査結果(アンケート調査)	利用者の満足度状況を把握するため、毎年定期的にアンケートによる「利用満足度調査」を行い、また、各種プログラム、イベント開催時にも適宜モニタリング調査を幅広く実施し、サンプルを取って利用者の要望を把握します。	公園利用アンケート調査結果は67件、イベントアンケート調査は対象イベントが新型コロナウイルス感染症のため中止となった。	○	○
利用状況	利用者数	目標年間来園者数 15,000人 [前年度:18,043人]	実績年間来園者数 19,094人	◎	◎
	施設稼働率	—	—		
収支状況	収支計画と実績	収入の部 18,796千円 (指定管理料18,796円) 支出の部 18,796千円	収入の部 18,796千円 (指定管理料18,796円) 支出の部 18,786千円	◎	◎
	経費節減に向けた取組	経費節減を意識した効率的、効果的な管理運営	芝生管理、除草作業等の直営実施。 簡易な修繕の直営実施。	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	電話、意見箱、Eメール、園内などで随時受け付け	利用者等から苦情・要望を受けた場合には、内容等を記録して事務所で閲覧するとともに、情報の共有化を図り、遺漏がない納得のいく体制をとった。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営体制	危機管理体制の確保	公園管理マニュアル、実施計画書に基づく対応、緊急時の連絡体制確立	緊急連絡網等を常に更新して配付し、スタッフに危機管理意識の醸成を図った。またコロナウイルス感染症対策として適宜来園者に対して周知を図りトイレには石鹼水や消毒液の配置を行った。	○	○
	県・関係機関との連携	常に洲本土木事務所や関係機関（ハイウェイオアシス等）との連携を取り、緊急時など密に連絡を取り合い、対策を講じる。	洲本土木事務所等と密接に連絡を取り、施設の修繕等に適切な対策を講じるとともに、淡路島公園・あわじ石の寝屋緑地運営懇話会を開催し、ボランティア団体やハイウェイオアシス・洲本土木事務所とイベント情報等の共有を図った。	○	◎
	業務の再委託の状況	公園スタッフで対応しきれない維持管理業務や点検・警備については、必要に応じ専門業者へ委託。	当初事業計画どおり、公園スタッフで対応しきれない維持管理業務や点検・警備については、必要に応じ専門業者へ委託。	○	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

【総合的な自己評価】

これまでの当緑地の管理経験を生かし、関係機関と連携を図りながら、適正な運営管理を行うことができた。

【来年度の取組目標・課題等】

あわじ石の寝屋緑地では、自然環境を保全しつつ利用促進を図ることが課題で、特に「いきものたんぼ」は、1年を通して水を張り水生生物や植物を保全するよう管理することで、環境体験学習ができる場となるよう努める。

また、危険箇所への立入、危険な動植物（イノシシ・スズメバチ・マムシなど）が多く生息し安全管理対策が課題である。

令和3年度 総合評価シート

評価者：淡路県民局洲本土木事務所

施設名	あわじ石の寝屋緑地	現指定管理期間	平成31～令和3年度(3年間)
指定管理者	公益財団法人 兵庫県園芸・公園協会	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

○維持管理業務

清掃、設備保守管理、公園の大部分を占める植栽管理等年間を通じて計画どおり適正に実施されている。満足度調査において、「植栽の手入れ」については約90%（無回答を除く）、「施設の管理状況」については約98%（無回答を除く）の来園者が満足しており、高い評価が得られている。

○運營業務

新型コロナウイルス感染症の影響もある中、ボランティア団体や学校等と連携した環境体験学習の実施、公園主催の秋のハイキングを実施する等、公園の魅力をPRするイベントや緑地のも自然環境を生かしたハイキングも実施されている。

○利用状況

来園者数は前年度の約18千人、目標である15千人を上回る19千人超となり、増加している。

○収支状況

直営での施設修繕に努めるなど、経費削減が図られている。

○運営体制

県や関係機関とも密に連携し、苦情対応や安全対策等適切に運営されている。利用者満足度調査では、「(施設の) 使いやすさ」については約97%（無回答を除く）、「安全(面)」については約88%（無回答を除く）と高い評価を得られている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

○危険箇所への立入り、危険動植物に対する安全管理対策を検討すること。

○遊歩道の要補修箇所の点検と修繕対応。

○ナラ枯れにより落枝・倒木対策と利用者への安全確保対策について、検討すること。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
		S		

総合評価指標（管理運営評価シート of 施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県営住宅(神戸市西区・明舞地区)	現指定管理期間	平成31年度～令和5年度 (5年間)
指定管理者	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 (R4.4 TC 神鋼不動産サービス株式会社に改称)	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	排水管洗浄	100%完了	◎	◎
		その他	・不法投棄(家電・タイヤ・家庭 ゴミ)処理 4 団地 ・ハト糞清掃 15 戸		
	設備保守管理	生活サポーターによる巡回点検 団地敷地内外の点検 建物の爆裂点検 遊具の日常点検 空家の点検 ロボットゲート管理自治会へ 移管(有瀬高層)	生活サポーターが 1 回/週以上 巡回し敷地内の日常点検を 実施。危険箇所は補修又は 応急処置を実施し災害防止 に努めた。 法面等の危険箇所への不法 投棄は弊社で処分。 空家のハト対策を実施。	◎	◎
	植栽管理	危険箇所の法面草刈り 団地敷地内の高木剪定	高木…17 自治会 法面…21 自治会	○	○
	警備	緊急通報システム発報は 24 時間駆付け安否確認対応	244 件出動	◎	◎
	小規模修繕	入居者、自治会等の要望に より、迅速・的確に対応	一般修繕 1,006 件 緊急修繕 26 件	◎	○
法定点検の実施	建築物及び設備(給排水・非 常照明等)の点検 防火設備点検	全団地 3 年に 1 回の周期で 毎年 1/3 の団地を実施完了 毎年実施完了	◎	◎	
運営 業務	開館日・開館時間等	月曜日～金曜日 AM8 時 30 分～PM18 時 第 1・第 3 土曜日、第 2・第 4 日曜日、祝祭日(年末年始除く) AM10 時～PM17 時	夜間休日コールセンター対応 件数 119 件 (内緊急対応 16 件)	◎	◎
	公共性・公平性の確保	公の施設である県営住宅の 設置目的に沿って入居者へ 安定的なサービスを提供	募集抽選会では必ず第三者 が立ち合い厳正かつ公正な 抽選会を実施	○	○
	各種事業・プログラムの 実施状況	「安心」「安全」「快適づくり」の 理念のもと入居者間のコミュ ニティ形成を図る。	高齢者生き甲斐発掘イベント で明石舞子北第 1 住宅にてス マートフォン教室を開催。非常 に関心が高く、好評であった。 ミニコミ誌年 2 回、各 4,800 発行	◎	△
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	県営住宅入居者満足度調査 スタッフ対応不満足度(昨年 8.9%)を改善	スタッフ対応不満足度 今年度:1.7%	◎	◎
利用 状況	利用者数	指定管理業務外	R3 年度の新規入居戸数は 173 戸であった。 R3 年度末入居戸数は 4,194 戸であった。	-	-

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
	施設稼働率	指定管理業務外	R3 年度末の入居率は 71.48%であった	-	-
収支状況	収支計画と実績	指定管理料: 325,586,191 円 (税込)	指定管理料の範囲内で、県営住宅入居者・入居希望者へ密度の高いサービス提供を行った。	○	○
	経費節減に向けた取組	修繕担当者により軽微な修繕を内作化し、修繕コストを削減	削減した費用で、より多くの住民の修繕要望に対応 自前修繕総件数 26 件 コストダウン金額 約 300 万円	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	地区管理員が窓口となり、苦情要望に対し早急に対応	苦情申立者からの通報 68 件に対して聞き込み調査し、原因者へ口頭及び文章指導により早期解決に努めた。	◎	○
	危機管理体制の確保	訓練や啓発を通じて住民の防災意識の向上に取り組む	12 月に防災マニュアル、ハザードマップを全戸配布	◎	◎
		事務所職員の新型コロナウイルス感染防止	来所者用の消毒液、非接触型体温計、対面用のパーティションを設置し、体制を整備		
	県・関係機関との連携	県・関係機関との情報共有を行い、適正な管理に向けて体制を構築	県・関係機関より指導を仰ぎながら多くの問題解決することが出来た。また、公社との連携で移転事業がスムーズに行うことが出来た。	○	◎
業務の再委託の状況	適正に再委託先を選定し業務を発注	建築物・建築設備点検 各住宅警報設備 休日夜間対応 駐車場管理委託	◎	◎	

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

【入居者の評価】

お客様の要望に迅速に対応することに心掛け、入居者満足度調査で良い評価を沢山頂きやりがいを感じている。令和 4 年度も入居者サービスに努めこの評価を維持して行きたい。

【維持管理業務】

土日夜間に入居者からの修繕依頼についてはコールセンターで電話を受け、緊急性のあるものには業者手配を掛け応急・緊急対応を行いお客様の要望に応えた。また、限られた予算で維持管理をしなくてはならないので、令和 4 年度も相見積りや軽微な修繕は自前修繕を行い、修繕コストを抑え、より多くのニーズに応える様にして行きたい。

【業務運営】

弊社が指定管理受託の平成 31 年に家賃収納率（現年度）弊社目標を 98.55%と定め、毎年 0.05%積み上げる高い目標設定にしておき、毎月の収納率をスタッフ一人ひとりと共有し、目標と月々の実績を意識して業務にあたり本年度目標 98.65%を達成した。令和 4 年度も本年度同様に毎月の収納率を共有し、目標達成したい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公営住宅管理課

施設名	県営住宅(神戸市西区・明舞地区)	現指定管理期間	平成31年度～令和5年度 (5年間)
指定管理者	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 (R4.4 TC 神鋼不動産サービス株式会社に改称)	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

- ・民間事業者が指定管理者となっている地区のうち、住民アンケートの満足度が2番目に高く、不満足度が最も低かった。引き続き、満足度向上のためサービスの改善に努める必要がある。
- ・指定管理期間3年目であるが、提案書に記載のあったサービスのうち未実施のことが多い。
- ・コロナ禍の中、工夫しながら積極的に団地内イベントを実施しており、住民から高評価を得ている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

- 提案内容の着実な実施
通常管理業務を今後も適切に継続するとともに、指定管理者に応募した際の提案書に記載のある内容の実施を行い、住民サービスの向上に努めることを求める。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
		A		

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県営住宅(阪神南地区)	現指定管理期間	平成30年度～令和4年度 (5年間)
指定管理者	株式会社東急コミュニティー	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持 管理 業務	清掃	排水管洗浄	御園鉄筋側溝清掃実施 排水管洗浄全団地実施	◎ ◎	
	設備保守管理	ロボットゲート保守	ロボットゲート保守実施	◎ ◎	◎ ◎
		遊具点検	月1回実施の上、年1回点検 報告書提出		
		空家点検	補修完了後入居までに全物 件完成検査実施		
	植栽管理	草刈り5団地 高木剪定25団地	草刈り5団地 高木剪定25団地	◎ ◎	◎ ◎
	警備	緊急通報システム実施	4団地実施 (浜松原住宅・西川第2住宅・ 西宮櫛塚住宅・西宮今津住 宅)	◎ ◎	◎ ◎
	小規模修繕	一般修繕・緊急修繕の実施	一般修繕1,591件 緊急修繕53件	◎ ◎	◎ ○
	法定点検の実施	消防設備点検67物件 建築設備定期検査67物件 防火設備定期検査18物件	消防設備点検67物件 建築設備定期検査67物件 防火設備定期検査18物件	◎ ◎	◎ ◎
運 営 業 務	開館日・開館時間等	月曜日～土曜日 (祝日年末年始除く) AM9時～PM5時30分	夜間休日コールセンター対応 件数 専有部分53件 共用部分34件 年間合計87件	◎ ◎	◎ ◎
	公共性・公平性の確保	高齢入居者に対する配慮	高齢者に対するふれあいサ ービス(認知症講習・防犯講 習)の実施(R3年度はコロナ の影響で資料配布のみ)	◎ ◎	◎ ○
		障がい者への配慮	障がい者への訪問490件 (R3年度はコロナの影響でメ ーターチェックのみ)		
	各種事業・プログラムの 実施状況	鳥瞰図の作成	31団地作成	◎ ◎	△
オープンハウスの実施		3回実施			
単身高齢者訪問		2,258世帯、50,416回訪問			
高齢者対応		全団地に認知症・防犯・防災 講習に替わる資料配布			

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運 営 業 務	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	入居者アンケート 200 戸配布	121 戸回収 普通より良いと回答割合 自治会活動:84% 住戸内補修:78% スタッフ対応:92%	◎	△
利 用 状 況	利用者数	指定管理業務外	R3 年度の新規入居戸数は 328 戸であった。 R3 年度末入居戸数は 7,507 戸であった。	-	-
	施設稼働率	指定管理業務外	R3 年度末の入居率は 88.89%であった。	-	-
収 支 状 況	収支計画と実績	指定管理料:536,685,989 円 (税込)	指定管理料の範囲内で、県 営住宅入居者・入居希望者 へ密度の高いサービス提供 を行った。	○	○
	経費節減に向けた取組	消防設備点検 ----- 事務経費(水道・光熱費)	相見積書取得 管理当初より修繕関係につ いては、地域毎数社に発注 し、費用の確認を実施 ----- 週 2 回の無残業に伴う省エネ	◎	○
運 営 体 制	苦情要望等の対応体制・内容	緊急連絡網を整備し連携体制の確立	年間要望 54 件、苦情 60 件、 相談 3, 405 件対応	◎	△
	危機管理体制の確保	カスタマーセンター・管理センターにて 24 時間 365 日対応	火災・天災対応 0 件 緊急修繕対応 53 件	◎	◎
	県・関係機関との連携	各市消防署との連携による 消防訓練の実施	全団地で消防訓練実施	◎	◎
		各市、地域包括センターとの 連携による入居者対応	自治会、尼崎市、地域包括センター、当社による団地の高齢化問題の会議実施 H30 年度に西宮市・西宮市社会福祉協議会との高齢者見守り事業の協定を締結		
業務の再委託の状況	当社規定等を活用し適正に 再委託先を選定し業務を発注	空家補修工事 1, 083 件 見守り緊急対応 総合警備保障(株) 駐車場管理 日信防災(株) タイムズ 24(株) 三井不動産リアルティ(株)	◎	◎	

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

令和 3 年度の自己評価として、各業務目標の全項目について、目標を達成し、収納率に対しても大幅に目標を達成できた。令和 4 年度も指定管理期間最終年度であるが、業務目標については全てクリアーし、兵庫県様からも高評価を頂くべく、管理センター要員全員がチームとして取り組み目標達成に務めている。

今後、コロナの関係で高齢者対応や講習会の対面での実施に向け、自治会に協力頂きながら、実施出来るように進めていきたい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公営住宅管理課

施設名	県営住宅(阪神南地区)	現指定管理期間	平成30年度～令和4年度 (5年間)
指定管理者	株式会社東急コミュニティー	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

- ・民間事業者が指定管理者となっている地区のうち、住民アンケートの満足度が最も低く、不満足度が最も高かった。住民から評価されていないことを認識のうえ、満足度向上のためサービスの改善に努める必要がある。
- ・他地区と比較して、住民要望に対する対応が遅く不十分なことが多い。
- ・指定管理期間4年目であるが、提案書に記載のあったサービスのうち未実施のものが多い。
- ・住民からの問い合わせに対して、内容の整理や社内での検討を行うことなく県への問い合わせを促すケースが多いため、指定管理者としての義務を認識のうえ、改めて職員への教育が必要である。
- ・住戸の補修等に関して、県の施工が悪いという印象を与える説明を行うことがあるため、住民への丁寧な説明に努める必要がある。
- ・鳥瞰図の作成やオープンハウスの実施等、独自のアイデアで新たな取組みを行っている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

- 滞納整理事務
 - ・滞納者への督促や納付指導に関し、業務水準書及び滞納整理事務処理要綱等に則った業務が実施されていない（R2年度の包括外部監査においても指摘されていたにも関わらず、改善されていない）。
 - ・滞納者の状況（生活実態、経済状況）を把握せず、形式的な督促に終始し、納付指導が不十分なままで県に上申するケースがあり、滞納解消に向けた十分な対応をしていない。
- 不正入居対応
 - ・不正入居事案に関し、現地調査や訪問指導を適切に行わず、状況把握が出来ていない上、担当者任せで所長及び副所長が全く進行管理を行っていないため、対応が遅れている事案があった。
- 提案内容の着実な実施
 - 改めて通常の管理業務について見直しを行い、不断の対応改善に努めるとともに、指定管理者に応募した際の提案書に記載のある内容の実施を行い、住民サービスの向上に努めることを求める。
- 住民対応の改善
 - ・住民からの問い合わせに対して、社内で検討を十分に尽くす体制を整備するとともに、県との連絡を遺漏なく行い、ともに解決をするという姿勢を示すことを求める。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
			B	

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県営住宅(阪神北地区)	現指定管理期間	平成31年度～令和5年度 (5年間)
指定管理者	株式会社東急コミュニティー	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持 管理 業務	清掃	排水管洗浄 山本鉄筋側溝清掃実施 排水管洗浄全団地実施	◎	◎	
	設備保守管理	ロボットゲート保守	ロボットゲート保守実施	◎	◎
		遊具点検	月1回実施の上、年1回点検 報告書提出		
		空家点検	補修完了後入居までに全物 件完成検査実施		
	植栽管理	草刈り 2 団地 高木剪定 28 団地	草刈り 2 団地 高木剪定 32 団地	◎	◎
	警備	緊急通報システム実施	6 団地実施 (伊丹西野第 6 住宅・宝塚山 本住宅・伊丹野間住宅・宝塚 御所ノ前住宅・宝塚安倉住 宅・三田大池住宅)	◎	◎
	小規模修繕	一般修繕・緊急修繕の実施	一般修繕 1,006 件 緊急修繕 50 件	◎	○
法定点検の実施	消防設備点検 45 物件 建築設備検査 45 物件 防火設備検査 7 物件	消防設備点検 45 物件 建築設備検査 45 物件 防火設備検査 7 物件	◎	◎	
運 営 業 務	開館日・開館時間等	月曜日～土曜日 (祝日・年末年始除く) AM9 時～PM5 時 30 分	夜間休日コールセンター対応 件数 専有部 60 件 共用部分 35 件 年間合計 95 件	◎	◎
	公共性・公平性の確保	高齢入居者に対する配慮	高齢者に対するふれあいサ ービス(認知症講習・防犯講 習)の実施(R3 年度はコロナ の影響で資料配付のみ)	◎	○
	各種事業・プログラムの 実施状況	高齢者・障がい者対応	1,538 世帯 37,560 回訪問 熱中症・認知症等の注意喚 起文配布他	◎	△
	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	入居者アンケート 200 戸実施	112 戸回収 普より良いと回答割合 自治会活動:90% 住戸内補修:80% スタッフ対応:95%	◎	△

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
利用 状況	利用者数	指定管理業務外	R3 年度の新規入居戸数は 244 戸であった。 R3 年度末入居戸数は 5,326 戸であった。	-	-
	施設稼働率	指定管理業務外	R3 年度末の入居率は 82.54%であった。	-	-
収支 状況	収支計画と実績	指定管理料: 376,346,312 円 (税込)	指定管理料の範囲内で、県 営住宅入居者・入居希望者 へ密度の高いサービス提供 を行った	◎	○
	経費節減に向けた取組	事業計画無し	相見積書の取得 週 2 回の無残業に伴う省エネ	◎	○
運営 体制	苦情要望等の対応体 制・内容	緊急連絡網を整備し連携体 制の確立	年間要望 46 件、苦情 76 件 相談 2,288 件対応	◎	△
	危機管理体制の確保	カスタマーセンター・管理セン ターにて 24 時間 365 日対応	火災・天災対応 0 件 緊急修繕対応 50 件	◎	◎
		各市消防署との連携による 消防訓練の実施	全団地で消防訓練実施		
		各市、地域包括センターとの 連携による入居者対応	自治会・伊丹市・地域包括セ ンター・当社による高齢化問 題に伴う会議実施 伊丹市社会福祉協議会より 感謝状受領	◎	◎
	業務の再委託の状況	当社規定等を活用し適正に 再委託先を選定し業務を発 注	空家修繕工事 257 件 見守り緊急対応 総合警備保障(株) 駐車場管理 日信防災(株) タイムズ 24(株)	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

令和 3 年度の自己評価として、各業務目標の全項目について目標を達成し収納率においても大幅に目標を達成出来た。令和 4 年度も業務目標については全てクリアするのは勿論ですが、兵庫県様からも引き続き信頼を頂けるよう管理センター員全員がチーム一丸となり業務に務めます。

原則対面実施を予定している高齢者対応等の実施について、社会情勢を考慮しつつ自治会と二人三脚で進めていきたい。

令和3年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公営住宅管理課

施設名	県営住宅(阪神北地区)	現指定管理期間	平成31年度～令和5年度 (5年間)
指定管理者	株式会社東急コミュニティー	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

- ・民間事業者が指定管理者となっている地区のうち、住民アンケートの不満足度が阪神南地区に次いで高かった。住民からの評価を高めることがある現状を認識のうえ、満足度向上のためサービスの改善に努める必要がある。
- ・事務所内の組織体制が脆弱であるため、経験と知識が豊富な職員を配置する必要がある。
- ・指定管理期間3年目であるが、提案書に記載のあったサービスのうち未実施のものが多。
- ・住民からの問い合わせに対して、内容の整理や社内での検討を行うことなく県への問い合わせを促すケースが多いため、指定管理者としての義務を認識のうえ、改めて職員への教育が必要である。
- ・住戸の補修等に関して、県の施工が悪いという印象を与える説明を行うことがあるため、住民への丁寧な説明に努める必要がある。
- ・自治会運営を積極的に支援し、的確なアドバイスを行っている。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

- 滞納整理事務
 - ・滞納者への督促や納付指導に関し、業務水準書及び滞納整理事務処理要綱等に則った業務が実施されていない。(R2年度の包括外部監査においても指摘されていたにも関わらず、改善されていない。)
 - ・滞納者の状況(生活実態、経済状況)を把握せず、形式的な督促に終始し、納付指導が不十分なままで県に上申するケースがあり、滞納解消に向けた十分な対応をしていない。
- 提案内容の着実な実施

改めて通常の管理業務について見直しを行い、不断の対応改善に努めるとともに、指定管理者に応募した際の提案書に記載のある内容の実施を行い、住民サービスの向上に努めることを求める。
- 住民対応の改善
 - ・住民からの問い合わせに対して、社内で検討を十分に尽くす体制を整備するとともに、県との連絡を遺漏なく行い、ともに解決をするという姿勢を示すことを求める。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
		B		

総合評価指標(管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする)

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県営住宅(東播磨地区)	現指定管理期間	平成 29 年度～令和3年度 (5年間)
指定管理者	神鋼不動産ジークレスサービス株式会社 (R4.4 TC神鋼不動産サービス株式会社に改称)	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	排水管洗浄	定期清掃年1回実施	◎	◎
		その他	住環境改善運動を行った自治会への経費の補助を実施(34自治会 2,081千円)		
			自治会の要望で不要自転車、住宅敷地内に不法投棄された廃棄物の処分に協力		
			住宅環境の維持に協力した自治会に団地表彰を実施		
	設備保守管理	定期点検及び週1回以上の団地巡回の実施	週1回以上の団地巡回、建築基準法第12条の建物点検及び設備の点検結果に基づき不具合箇所の補修を実施	◎	◎
建物及び遊具及び付属工作物等の異常点検を行い適切な管理の実施		消防設備点検を適正に実施し、不具合箇所を改善 消防設備点検実施に関する監査を実施			
植栽管理	高さ3m以上の高木、住民による管理が困難な危険箇所等の管理	高木剪定29団地 法面草刈り12団地 自治会支援として蜂等の害虫駆除(3団地、3件)	○	○	
警備	緊急通報システム発報 営業時間外受付システム	26件対応 自治会に対して、夜間・休日の緊急受付体制の周知 地域見守り力の向上を図るため、防犯カメラ設置補助事業を自治会に提案	○	◎	
小規模修繕	入居者の要望に対応するため、団地毎に担当者を設置して、迅速・的確な対応を心掛ける	一般・緊急修繕 1,420件 高齢化が進んでいる住宅については自治会の要望を受け、手摺の設置や鉄部塗装を実施したことで住環境を改善(111件)	◎	○	

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	法定点検の実施	建築基準法第12条に基づく 建物及び設備の点検	3年に1回実施(16団地)	◎	◎
		消防設備点検	1回/6カ月、総合点検1回/ 年 全団地実施		
運営 業務	開館日・開館時間等	月曜日から金曜日 AM8時30分～PM6時 第1・第3土曜日、第2・第4 日曜日、祝祭日(年末年始除く) AM10時～PM5時	夜間休日コールセンター対応 件数 495件	◎	◎
	公共性・公平性の確保	指定管理者が行う管理業務 の実施にあたり求められる公 共性を理解し、公平で公正な 対応を心掛ける	募集抽選会では必ず第三者 が立ち合い厳正かつ公正な 抽選を実施 騒音等の迷惑行為の苦情や 入居者間の紛争については 公正で客観的な立場に立って 解決に努めた	◎	◎
		高齢入居者に対する配慮	15,111世帯 32,551回訪問		
	各種事業・プログラムの 実施状況	「安心・安全・快適な環境づく り」の理念のもと入居者間の コミュニティ形成を図る 独自提案の実行	団地表彰の実施(2団地) ミニコミ誌 13,000部発行 救急医療情報・安心カート配布 姫路の防災センターで防災体験 学習会を実施(参加10名) 出張収入申告相談会を実施 (H29～R1)※R2以降コロナ禍 のため中止 悪徳商法講習会(野口鉄筋) と防災体験学習会(河原鉄 筋)を実施	◎	△
利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	入居者満足度調査を実施 <目標> ・入居者不満足度率 10%未満 ・アンケート回収率の向上	86通(82.69%)のアンケート回収 不満足度率を 10%未満に抑 えることができた(5.8%)	◎	○	
利用 状況	利用者数	指定管理業務外	R3年度の新規入居戸数は 342戸であった。 R3年度末入居戸数は 7,025 戸であった。	-	-
	施設稼働率	指定管理業務外	R3年度末の入居率は 72.60% であった。	-	-
収支 状況	収支計画と実績	指定管理料: 530,840,892円 (税込)	指定管理料の範囲内で、県営 住宅入居者・入居希望者へ品 質の高いサービスの提供を行 った。	○	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
収支 状況	経費節減に向けた取組	民間ノウハウを活用したサービスの提供を目指す	決められた予算で補修工事を効果的に行うため、経費の大部分を占める補修費について、協力業者と連携し、また、軽微な補修は機動力を活かし保全担当者が自ら行う等、補修費用の削減と工事の迅速化に努めた。	◎	◎
運営 体制	苦情要望等の対応体制・内容	生活サポーターを配置し、団地内で発生する様々な相談に適切に対応することにより、快適な団地生活の維持を図る	生活相談 18,731 件 苦情相談 1,804 件 住宅相談 32,380 件 (一部重複あり) ----- 生活サポーターが相談を受け、案件によってはチーム組んで迅速な対応を心掛けた	◎	◎
	危機管理体制の確保	火災および自然災害対応事務処理基準を規定	台風接近時に注意喚起チラシを掲示し減災に取り組んだ ----- 防災マニュアル、ハザードマップ配布	◎	◎
	県・関係機関との連携	適正な管理に向けての体制構築	公営住宅管理課及び住宅供給公社、その他関係機関との情報共有や意見交換により連携と協力を図った ----- 明石市高齢者見守りネットワーク事業協定書を引続き締結	◎	◎
	業務の再委託の状況	駐車場管理委託	59/64 自治会へ委託	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

【評価について】

「入居者満足度アンケート」の全体評価で普通が 53.5%であった。入居者の要望に迅速に対応することを心掛けて、「良い」「大変良い」の評価が増えるよう活動して行く。

また、職員・スタッフの対応について「良い・大変良い」の評価が 65%を超えており、職員のモチベーションUPに繋がり引続き高い評価を頂けるよう活動を継続して行く。

【取組目標について】

(1) 高齢化に対応した自治会支援を積極的に提案し開催を目指します。

※認知症サポーター養成講座、園芸セラピー

(2) 大規模自然災害に備え、「防災出前講座」の開催や防災力を高める「図上訓練講座」の開催、防災プラザでの「防災体験学習」を自治会へ提案し減災に取り組む。

(3) 駐車場の未利用区画について、外部開放による有効活用を積極的に提案して更なる導入を目指す。

※令和3年度駐車場外部開放実績:61 区画

【課題について】

入居者の高齢化により、駐車場未利用区画が増加している。

また、地域特性として、駐車場外部開放を多く見込めないため、他の施策の検討が課題である。

令和3年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公営住宅管理課

施設名	県営住宅(東播磨地区)	現指定管理期間	平成 29 年度～令和3年度 (5年間)
指定管理者	神鋼不動産ジークレフサービス(株) (R4.4 TC 不動産サービス(株) に改称)	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

- ・民間事業者が指定管理者となっている地区のうち、住民アンケートの結果は、満足度不満足度ともに中位である。
- ・令和 4 年度以降も引き続き同地区の指定管理者となることから、提案書に記載された事業内容（独自性のある提案等）を着実に実行する必要がある。
- ・軽易な作業は内作化するなど、限られた維持修繕費の中で適切な管理を行っている。
- ・県から依頼された案件について、対応が早い。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

- 滞納整理事務
 - ・滞納者への督促や納付指導に関し、業務水準書及び滞納整理事務処理要綱等に則った業務が実施されていない（R2 年度の包括外部監査においても指摘されていたにも関わらず、改善されていない。）。（加古川管理事務所の事例）
- 提案内容の着実な実施
 - 令和 4 年度以降改めて 5 年間の指定管理期間が開始されることから、通常の管理業務を引き続き適切に対応するとともに、指定管理者に応募した際の提案書に記載のある内容の実施を着実に実行し、住民サービスの向上に努めることを求める。

3 施設所管課による総合評価

1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目
				A

総合評価指標（管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする）

S	◎が 80%超である
A	◎が 60%超 80%以下であり、かつ△と×の合計が 20%以下である
B	◎が 60%以下であり、かつ△と×の合計が 20%以下である

C	△と×の合計が20%超 40%以下である
D	△と×の合計が40%超である

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県営住宅(中播磨地区)	現指定管理期間	平成 31 年度～令和5年度 (5年間)
指定管理者	(株)兵庫県公社住宅サービス	選定方法	公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	清掃	排水管清掃	4 団地で実施	◎	○
	設備保守管理	給水設備の維時点検	8 団地で給水設備等の更新 及び不具合箇所の補修を実施	◎	◎
		遊具点検	日常点検のうえ、不具合箇所 については補修(8 件)を実施		
		空家点検	定期的の確認を行い、換気 等を実施		
	植栽管理	自治会等で管理等が困難な 高木剪定作業等を実施	草刈り 13 団地 高木剪定 20 団地	◎	◎
	警備	緊急通報システム	52 件対応	◎	◎
		集約団地の管理	集約対象団地(家島中山)の 巡回管理、補強工事を実施		
	小規模修繕	一般修繕・緊急修繕の実施	一般修繕 1,460 件 緊急修繕 13 件	◎	◎
法定点検の実施	消防設備点検(総合・機器)	消防設備点検を年 2 回実施 (消火器 38 本、避難ハッチ 2 台等の更新) 住宅用火災感知器の一斉取 替を 1 団地で実施	◎	◎	
	建築基準法第 12 条に基づ く、建物定期点検(3 年/1 回: 令和 3 年度 24 団地)	計画通り実施			
運 営 業 務	開館日・開館時間等	月～金及び第 1・3・5 土曜日 (祝日年末年始除く) AM 8:45 ~ PM 17:30	夜間休日コールセンター対応 件数 120 件	◎	◎
	公共性・公平性の確保	高齢入居者に対する配慮 (73、74 歳含む)	コロナであることから直接の 面談は控え、ドア越しの確認 や電気・水道・ガスメーター確認 による安否確認を実施 19,272 回訪問(うち 73、74 歳 761 回)	○	○
		障がい者への配慮	・相談件数 14 件 (精神障害 9 件、その他 5 件)		

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	各種事業・プログラムの実施状況	防災体験学習の実施	2 団地 14 名が参加し、三木広域防災センターにて、防災体験学習(地震体験・備蓄倉庫見学等)を実施	○	△
	利用者満足度調査結果(アンケート調査)	特別の定めはありません。	103 名にアンケート実施。「不満・やや不満」を除く満足度 93.27%の結果を得た。	○	○
利用状況	利用者数	指定管理業務外	R3 年度の新規入居戸数は 213 戸であった。 R3 年度末入居戸数は 4,127 戸であった。	-	-
	施設稼働率	指定管理業務外	R3 年度末の政策空家等特別の理由のある住宅を除いた入居率は 73.24%であった。	-	-
収支状況	収支計画と実績	指定管理料 342,872,779 円(税込)	指定管理料の範囲内で、サービスの質を低下させずに定められた指定管理料の中で品質管理を徹底し業務遂行できた	◎	○
	経費節減に向けた取組	民間ノウハウを活かしコストダウンに努める	・補修工事費の適正執行を実施し、複数の職員による工事内容等の精査、現場確認により迅速かつ適正な補修内容・補修費を維持できた。 ・分譲マンション、公社賃貸住宅(保全業務)管理も受託していることから、提携業者を集約し、コスト削減に努めることができた。また、これらの物件の修繕経験を活かし、本社設計管理課と連携し、給水ポンプメンテナンス時期の調整等を行い、保全業務に努めた。	◎	○
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	総合相談員を配置し、団地内で発生する様々な相談に適切に対応することにより、快適な団地生活の維持を図る	総合相談員 2 名を配置 225 件の生活相談・苦情・住宅相談を速やかに解決 高齢者対応 58 件 ペット・騒音 147 件 共益費滞納 20 件	○	○
	危機管理体制の確保	火災等対応事務処理基準を規定	火災・天災対応 0 件 緊急修繕 13 件	◎	◎
	県・関係機関との連携	県・姫路市・警察署・消防署等との綿密な連携を図る。	住民の健全な住生活の向上に努めることができた。 児童虐待等の案件もあり、子供センターや警察署と調整を行い、問題解決に努めた。 市生活援護室とは生活保護者の代理納付の促進、生活状況の確認等で連携	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営 体制	業務の再委託の状況	建築・設備・消防設備等において姫路市内の地場業者を活用し連携を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・姫路市内の地場業者に業務を一部再委託することで、迅速かつ連携をとりながら住生活向上を図ることができた。 ・駐車場については、外部開放等行い、月極駐車場4物件42区画契約率83.33%であった。時間貸し駐車場については、1物件16区画を専門業者へ委託した。 	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

<p>【自己評価】</p> <p>自治会や入居者からの要望に応じて現地確認・打合せ等行い、また事案に応じ県・公社・姫路市・警察・消防署管轄と連携を図りながら対応し、特段大きな問題もなく、業務遂行ができた。</p> <p>また、自治会支援や高齢者への見回り等を行い、サービス向上を図りながら、より一層の信頼確保に努め、適切かつ良好な県営住宅の維持・管理運営を行った。</p> <p>【来年度の取組目標・課題等について】</p> <p>約13年の県営住宅管理の経験・ノウハウ、住民との間で構築してきた信頼関係を活かし、より一層のサービス向上を図りながら、県営住宅における住環境をより良きものへと改善することに努め、引き続き高齢者住戸への見回り、自治会支援等を行い、入居者からもより信頼確保できるよう、取り組んでいく。</p> <p>自治会で徴収している共益費の滞納問題についての相談もあり、長期滞納者への面談や代行して納付依頼文書の送付等の協力・補助を行っているが、滞納が解消できない(当社として法的手段がとれない等)事例もあり、課題となっている。</p>
--

令和3年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公営住宅管理課

施設名	県営住宅(中播磨地区)	現指定管理期間	平成31年度～令和5年度 (5年間)
指定管理者	(株)兵庫県公社住宅サービス	選定方法	公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

- ・民間事業者が指定管理者となっている地区のうち、住民アンケートの満足度が最も高く、不満足度も低い。住民との信頼関係を第一に、さらなる住民サービスの向上を期待する。
- ・親身になって相談に乗っているとの声が多い
- ・事務職員の知識不足が目立ち、審査段階での初歩的なミスが多い。
- ・指定管理期間3年目であるが、提案書に記載のあったサービスのうち未実施のものが多い。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

- 滞納整理事務
 - ・滞納者への督促や納付指導に関し、業務水準書及び滞納整理事務処理要綱等に則った業務が実施されていない。(R2年度の包括外部監査においても指摘されていたにも関わらず、改善されていない。)
 - ・滞納者の状況(生活実態、経済状況)を把握せず、形式的な督促に終始し、納付指導が不十分なままで県に上申するケースがあり、滞納解消に向けた十分な対応をしていない。
- 提案内容の着実な実施

通常の管理業務について理解を深め、課題について社内で共有を行い、業務を適切に実行するとともに、指定管理者に応募した際の提案書に記載のある内容の実施を行い、住民サービスの向上に努めることを求める。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
		B		

総合評価指標(管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする)

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超40%以下である

D	△と×の合計が40%超である
---	----------------

令和3年度 管理運営評価シート

施設名	県営住宅(神戸市(西区・明舞地区除く)・北播磨・西播磨・但馬・丹波・淡路地区)	現指定管理期間	令和3・4年度(2年間)神戸地区 令和3~5年度(3年間)其他地区
指定管理者	兵庫県住宅供給公社	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持 管理 業務	清掃	<ul style="list-style-type: none"> 住宅排水管清掃を実施し、設備の良好な維持に努める。 自治会に対し、共用部分の清掃及び樹木の手入れ等の助言指導を行い、住環境の向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅排水管清掃を 19 団地で実施した。 さわやか県住づくり運動の推進のため、自治会に対し共用部分の清掃や樹木の手入れ等について指導及び協力要請を行った。住環境改善運動を行った自治会には、経費の一部を補助した(44 自治会 2,776 千円)。 	◎	◎
	設備保守管理	<ul style="list-style-type: none"> 安全と住環境の維持のため、下記のとおり点検等を実施する。 製造から 10 年を経過した消火器の交換を行う。 ロボットゲートの定期点検を実施。 団地巡回時に遊具及び空家の点検を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 消火器(105 団地)を新規交換し、安全性の維持を図った。 7 団地に設置したロボットゲートは、専門業者による点検を実施し、適切に管理している。 団地巡回時の遊具、空家の点検及び自治会等からの連絡、要望で補修が必要と判断した場合、事務所及び改善維持課等の関係部署と協議を行い、適切に対応した。 	◎	△
	植栽管理	<ul style="list-style-type: none"> 住民による管理が困難な部分(高木の剪定、法面等の除草)の管理を行い、良好な住環境を維持する。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務所地区管理員の点検結果、及び高齢化等により自治会で管理困難な部分について、要望に基づき、環境改善工事として高木剪定(69 件)及び急傾斜法面の除草(22 件)を実施した。 	○	○
	警備	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者から防火管理者を選任し、法定点検の実施による生活の安全を確保と、消防訓練等の実施や防火組織の結成を指導することにより、住民の防火意識を高める活動を行う。 緊急通報システム設置団地においては、24 時間体制で安否確認及び緊急対応を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 各自治会の自衛消防組織と協力して、防火管理業務(消防計画の作成、訓練の実施等)を実施した。消防設備点検と消防訓練を併せて実施することで、経費削減を図った。また、組織結成の指導を行い、協力金を助成した(50 自治会、1,940 千円) 緊急通報システムを7 団地に設置し、警備会社により緊急対応を実施した。 	◎	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
維持 管理 業務	小規模修繕	各事務所において、入居者要望に迅速かつ的確に対応するため、地区毎に担当者を定めて、迅速かつ的確な対応を図る	自治会からの補修要望に対して、効果的な工事を実施するため、十分な協議を経て実施した。また、夜間、休日の 24 時間対応の体制を整え入居者の安全安心な暮らしを守った。令和 3 年度は、一般・緊急修繕で 3,274 件、空家修繕で 672 件の合計 3,946 件に対応した。	◎	△
	法定点検の実施	各法令に基づいた適正な法定点検及び報告を実施する。	消防用設備点検(年 2 回)は、外部業者に再委託のうえ適切に実施した。なお、建築基準法第 12 条の定期点検(3 年毎に実施)は、令和 2 年度に実施している。	○	△
運営 業務	開館日・開館時間等	開館日:月曜日～金曜日(祝祭日を除く) 開館時間:8 時 45 分～17 時 45 分	開館日外及び時間外は、外部警備会社のコールセンターを活用して、一次対応の体制を整え、迅速かつ適切に入居者対応を行った。	◎	◎
	公共性・公平性の確保	県営住宅の設置目的、施設管理者が行う管理業務の実施にあたり求められる公共性を理解し、適正な管理運営を行う。	県営住宅の定時募集を 12 回及び常時募集を実施した。承継承認、名義変更、同居承認等の申請を定められた規則に従い正確に実施することで、公平性を確保した。また、ペット飼育や騒音問題等の苦情等、及び多種多様な要望に応えることで、共同生活の環境保全に努めた。	◎	○
	各種事業・プログラムの実施状況	自治会活動への支援を行う。 収納率向上のための夜間督促を実施する。 外国語対応機器を設置し、外国人の各種手続きを支援する。	さわやか県住づくり運動の推進を図るべく、自治会活動への支援を行った。また、収納率向上のため、悪質滞納者に対する夜間督促を 11 回実施し、令和 4 年 3 月末現在の現年度分の収納率は、98.55%(昨年度 98.22%)となった。 外国語対応機器(ポケットク)を設置し、外国人に対するサービス向上と正確な手続きを行った。	◎	◎

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運営業務	利用者満足度調査結果 (アンケート調査)	<p>年1回、自治会長及び連絡員を対象としたアンケート調査を実施。</p> <p>【項目】</p> <p>1 事務所開設日・時間 2 自治会活動への協力 3 住戸内の補修対応 4 職員・スタッフの対応 5 施設全体の満足度 6 単身者世帯への訪問見回り</p> <p>各項目を「大変良い」～「大変悪い」の5段階で調査する。</p>	<p>150名からアンケートを回収した結果、大変良いと良い(満足とみなす)が33.0%、大変悪いと悪い(不満足とみなす)が11.6%となった。満足が不満足を大幅に上回る結果となっているが、今後は、特に不満足を減らすよう、業務の問題点等を検証しサービスの向上を図ることとする。</p>	○	○
	利用者数	利用者数に関する計画数値はない。	<p>県の用途廃止及び新築住宅の供用開始に合わせて、団地及び入居者管理を行った。令和3年度末の公社管理団地の入居戸数は10,176戸(昨年度10,192戸)となっている。</p>	—	—
利用状況	施設稼働率	施設稼働率に関する計画数値はない。	<p>毎月募集の他、北・西播磨及び三たん地区において市町受付を実施し、さらに常時募集における募集要件の緩和を行うことで入居促進に努めた。令和3年度末の入居率は、政策空家等を除き89.9%(昨年度89.7%)となった。</p>	—	—
	収支計画と実績	指定管理料:988,294,720円 (税込)	指定管理料の範囲内で、入居者へのサービス提供を行うことができた。	◎	◎
収支状況	経費節減に向けた取組	<p>公社がこれまで培ってきた公的住宅の管理実績を活かし、コスト及びサービスの両面において、民間を上回るサービス提供を目指す。</p>	<p>予算内での執行に努めるため、緊急性及び危険性を最優先に、生活に支障をきたすものを優先的に実施し、修繕費の低減を図った。</p>	◎	◎
	苦情要望等の対応体制・内容	2事務所に管理課及び入居課を設置し、県営住宅管理に必要な対応が実施できる体制にある。	<p>各事務所に総合相談担当(職員1名、嘱託員2名)を配置し、多種多様な要望・苦情を自治会等と連携しながら対応した。令和3年度の生活相談、苦情等の対応処理件数は259件であった。</p>	◎	△
運営体制	危機管理体制の確保	火災等対応事務処理基準を定めている。	<p>緊急時の連絡体制等、県防災対応に準じた体制を社内で構築し事務処理基準を定め、震災・火災・台風・雷雨等、万が一の事態に対応できるよう備えている。</p>	◎	△
	県・関係機関との連携	適正な管理に向けての体制構築	<p>県営住宅の管理にかかる緊急連絡網に基づき、緊急時の業者への指示、関係機関への報告等を適切に対応した。</p>	◎	○

評価項目		業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課
運 営 体 制	業務の再委託の状況	専門業者への再委託によって、的確な業務を実施する。	防火管理業務及び消防用設備点検業務を、専門業者に再委託することで、法令等の遵守及び安全な住環境を維持することができた。	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

長年、県営住宅の管理業務を行ってきた経験、実績や公社の信用力及び行政機関との密接な関係を活かし、適正に管理業務を実施した。

維持管理業務においては、夜間、休日を含む 24 時間体制により緊急修繕等に速やかに対応した他、自治会等からの要望事項に対しても緊急性及び優先度を十分に協議し効果的な工事を実施した。火災発生等災害時の被災者の一時移転対応等について、常に空住戸の状態を把握しておき、災害発生時の速やかな住戸確保と、補修完了確認等を徹底する体制を整えておくことが、今後の課題である。

運營業務においては、常に公営住宅管理課と連携しながら、自治会及び入居者からの相談等に丁寧に対応し、問題解決に向けて積極的に行動することができた。

また、コロナ禍で対面督促が困難な状況下で、収納率向上のため 11 回の夜間督促を実施し、口座振替の推進及び生活保護代理納付の徹底を行った結果、現年度家賃収納率が前年度を 0.33% 上回った。

令和 4 年度は、神戸地区の指定管理業務が終了することから、各業務の懸案事項の整理の他、引継ぎが必要な事項について、新指定管理者へ円滑に管理移行できるよう、引き継ぎ書面等を作成する必要がある。また、令和 5 年度は、神戸地区の指定管理が終了し、北播磨地区、西播磨地区と三たん地区の指定管理となるため、来年度に向けた管理体制の構築が課題である。

令和3年度 総合評価シート

評価者：まちづくり部公営住宅管理課

施設名	県営住宅(神戸市(西区・明舞地区除く)・北播磨・西播磨・但馬・丹波・淡路地区)	現指定管理期間	令和3・4年度(2年間)神戸地区 令和3～5年度(3年間)其他地区
指定管理者	兵庫県住宅供給公社	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

所管する地区の県営住宅について、長年の管理を行ってきた実績があり、入居申込みの受付から抽選、審査に至る一連の流れを十分に理解した上での対応ができており、実務に精通した職員も多い。

毎年度実施すべき目標に対して適切に達成できていると評価できる点はあるが、苦情、要望等の対応について、下記の点が見受けられる。

- ・苦情対応の体制
住民からの問い合わせや苦情に対して、所内で深く検討を行ったり、事前に所管課へ報告や相談を行うことなく、安易に所管課へ連絡するよう伝えている事例がある。
- ・ペット飼育や迷惑駐車に対する指導
一部団地において住民から要望や連絡がありながら、適切な指導が行われていない事態が見受けられる。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

- 苦情対応の改善
苦情対応については、住民から所管課への苦情で判明することもあり、トラブルになりそうな事例は事前に所管課へ報告する体制づくりが必要である。
- 所管課との連携
業務改善に向けて、令和4年度で神戸地区での非公募での指定管理期間は終了するが、指定管理期間が満了するまで、所管課と指定管理者の間で報告会などの情報共有の機会を確保するとともに、トラブルの事例や対処の実例の共有などを図り、適切な管理を実施することを求める。
- 滞納整理事務
滞納者への督促や納付指導に関し、業務水準書及び滞納整理事務処理要綱等に則った業務が実施されていないケースや、滞納者の状況(生活実態、経済状況)を把握せず、形式的な督促に終始し、納付指導が不十分なままで県に上申するケースがあり、滞納解消に向けた十分な対応を実施できていない。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
C				

総合評価指標(管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする)

S	◎が80%超である
A	◎が60%超80%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である

B	◎が60%以下であり、かつ△と×の合計が20%以下である
C	△と×の合計が20%超 40%以下である
D	△と×の合計が40%超である