

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  専門業者による定期作業を行うとともに、担当者による作業を随時行う。	公園便所清掃 289回 塵芥収集 103回 不法投棄物処理 22台(2tダンプ使用) 海岸清掃 砂浜部分等27回、その他漂着ごみの回収等 除草清掃 各地区3回 清掃作業はその他随時実施	A(良)	定期的に清掃を行い、利用者が施設を快適に利用できるように努めた。
	【設備保守管理】  係員による目視点検とともに、定期的に専門業者による点検を実施する。	職員および委託警備員による日常的な目視点検のほか、専門業者によるローラーライダーなどの複合遊具の点検を行った。	A(良)	定期的に施設の点検を行い、施設の安全性確保に努めた。
	【植栽管理】  樹木の種類に応じ適期に剪定、刈り込みを行うとともに、必要に応じ、害虫防除、灌水、施肥等を行う。	上・中木剪定 173本 低木刈込531㎡ 生垣刈込1,009m 等 灌水 随時 芝刈り 3回	A(良)	剪定、刈り込みを数多く実施し、適切な樹木管理を行った。
	【警備】  職員による巡視を随時行う。また、夏季の迷惑花火などは、必要に応じたパトロールを行う。	夜間ゲート施錠等巡回 122日 巡回警備等管理 309回 業者委託による夜間花火パトロール(夏季) その他繁忙期等の状況に応じ、随時追加警備を行った。	A(良)	公園内での迷惑行為等防止のため、巡回パトロールを行い、迷惑行為の防止に努めた。
	【小規模修繕等】  ベンチ板取替、照明器具の交換、手すり・フェンスの修理、その他軽微な補修工事等	ベンチや時計、照明灯等の修繕を随時実施した。	A(良)	適切に修繕を行った。
	【その他】  -	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、社会情勢を見ながらバスケットゴールの使用中止や駐車場閉鎖、バーベキューの禁止等を行った。	A(良)	県担当課とも適切に連絡調整を行い、臨機応変に対応した。
	運営業務	【開館日・開館時間等】  常時開放。ただし現地事務所は年末年始及び水曜日は休館。開館時間は開館日の午前9時から午後5時まで。	常時開放。ただし現地事務所は年末年始及び水曜日は休館。開館時間は開館日の午前9時から午後5時まで。	A(良)
【公共性・公平性の確保】  現在も多くの人々に利用されているが、今後もより多くの方が安心して利用できるよう努める。		使用申請に係る許可については、西宮市都市公園条例に準じて取扱い、公正な運営に努めた。	A(良)	使用申請に係る許可等、公正な運営に努めた。
【利用者満足度調査結果】  該当なし		実施せず		
【その他】  禁止行為の注意、安全な利用指導を行うとともに、清潔な公園の確保に努める。		看板設置等や委託警備員による巡回により、適切な公園利用の啓発を行った。また、便所清掃や公園内の除草・清掃を実施した。	A(良)	迷惑行為を確認した際には、すぐに注意を行い、安全の確保に努めた。また看板等でマナーに関する啓発を実施した。除草・清掃については、適切な時期を見計らいながら実施することで、効率的に行えた。
利用状況	【利用者数】  バーベキュー許可申請 4,500件 駐車場駐車台数 計60,000台	バーベキューは新型コロナウイルス感染拡大防止のため、禁止した。 駐車場駐車台数 計57,877台	A(良)	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、緊急事態宣言中の駐車場封鎖など、兵庫県とも連携して適切に実施できた。
	【施設稼働率】  -	-		

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】  管理費については、兵庫県と西宮市各々2分の1を負担する。	収入: 54,230,926円 (兵庫県負担額)26,672,963円 (西宮市負担額)27,577,963円 支出: 54,230,926円(光熱水費・委託料・修繕等)	B(可)	新型コロナウイルス感染拡大防止のための対応など、当初の事業計画にはない業務を実施したが、概ね当初の収支予算どおりに運営できた。
	【経費節減に向けた取組み】  広い公園内において重点的に管理する地域を設定する等、少ない経費で最大限の効果が出るように努める。	管理密度を適正に配分することにより、経費の削減に努めた。	A(良)	季節・区域等により管理密度を適正に配分し、経費の削減に努めた。
運営体制	【人員の適切な配置】  現地管理事務所に常駐管理人を配置し、利用者の安全性の確保に努める。また、担当職員による巡視を随時行う。	浜地区管理事務所 委託業者1名常駐 沖地区管理事務所 委託業者1名常駐 繁忙期などは適宜増員 上記管理人により、園内随時巡回。	A(良)	必要人員を適切に配置し、運営を行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】  苦情要望に対する処理方針や結果を課員に周知、迅速な事務処理に努める。また、必要に応じて兵庫県担当者に速やかに報告する。	適切かつ迅速な対応に努めた。	A(良)	苦情要望等については、適切かつ迅速な対応に努めた。また、必要に応じて兵庫県担当者とも協議を行った。
	【危機管理体制の確保】  緊急連絡表を作成し、適切に処理できるよう努める。	緊急連絡表を作成し、適切に処理できる体制を確保した。	A(良)	緊急連絡表を作成し、適切に処理できる体制を確保した。
	【県・関係機関との連携体制】  緊急時の関係機関連絡表を作成した。迷惑行為に対しても、警察等と連携し、必要に応じてを行う。	緊急時の関係機関連絡表を作成した。迷惑行為などについては、内容によって警察等とも連携し、対応をした。	A(良)	緊急時の関係機関連絡表を作成した。迷惑行為に対しても、警察等と連携し、パトロールを行った。
	【その他】  -	-		-
総合評価			A(良)	過去からの蓄積された運営経験をもとに、適正な管理運営に努めた。不法行為、迷惑行為等については、巡回を適切に実施するとともに、新型コロナウイルス対策も行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>・小規模修繕等を適切に実施しており、今後も引き続き適正な管理運営を期待する。</p>
---

令和 2 年度

淡路交流の翼港

管理運営評価シート

(指定管理者： 株式会社夢舞台 )

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 日常清掃 1回/日 護岸、防波堤清掃 3回/週 ガラス清掃 1回/週 消耗品交換 適宜 ゴミの収集、処理 1回/月	日常清掃 1回/日 護岸、防波堤清掃 3回/週 ガラス清掃 1回/週 消耗品交換 適宜 ゴミの収集、処理 1回/月	A(良)	各業務において計画を遵守し、適正な施設維持管理業務を行っている。
	【設備保守管理】 電気設備点検 1回/月 環境衛生管理 1回/年 給排水設備点検 1回/年 電灯等の維持管理 適宜	電気設備点検 1回/月 環境衛生管理 1回/年 給排水設備点検 1回/年 電灯等の維持管理 適宜	A(良)	電気設備、環境衛生設備等のトラブルは発生しておらず、適正な保守管理を行っている。
	【植栽管理】 除草 2回/年 草刈り 2回/年	除草 2回/年 草刈り 2回/年	A(良)	計画どおりの除草及び草刈りにより、適正な維持管理業務を行っている。
	【警備】 警備巡視 毎日 港湾入口ゲート及び旅客ターミナルの開錠・施錠 毎日	警備巡視 毎日 港湾入口ゲート及び旅客ターミナルの開錠・施錠 毎日	A(良)	警備巡視は定時に実施し、施設の開錠・施錠は確実に実施しており、適正な維持管理業務を行っている。
	【小規模修繕】 電灯等の維持管理 適宜	電灯等の維持管理 ・管球交換 ・トイレ修繕	A(良)	設備に不具合が発見されたときに速やかに対応しており、特に問題は生じていない。
	【その他】 係船受付事務 毎日	係船受付事務 毎日	A(良)	担当者が不在の時でも、他の職員が対応できるようにしており、受付業務で問題が生じたことはない。
運営業務	【開館日・開館時間等】 365日 平日 8:00～20:00 土日祝日 6:00～20:00	365日 平日 8:00～19:00 土日祝日 6:00～19:00	A(良)	営業時間で問題が生じたことはなく、適正な管理を行っている。
	【公共性・公平性の確保】 海の公園として利用者に公平な利用に対応	・係留施設の利用者だけでなく、釣り人等の港湾来訪者にも対応	A(良)	適正な運営業務を行っている。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 ・「海の駅」への登録 ・ホームページでの紹介 ・ウェスティンホテル淡路によるメンバーズクラブ「キークラブ」設置 ・お土産物販売等を実施することで賑わいを創出する ・淡路夢舞台でのイベント参加者への翼港利用促進	・「海の駅」への登録 ・ホームページでの紹介 ・グラントニッコー淡路によるメンバーズクラブ「キークラブ」設置 ・お土産物販売等を実施することで賑わいを創出する ・淡路夢ツアー(当社事業)によるクルーズ	A(良)	広報活動等を必要に応じて行っている。
	【許可】 ・港湾施設管理条例に基づく施設使用許可及び取消行為	・遊覧船事業就航式典の許可 ・撮影、取材の許可 ・潜水訓練の行為許可 ・海底清掃の行為許可	A(良)	許可申請に対する審査を適切に行っており、問題が生じたことはない。
	【利用者満足度調査結果】 アンケート実施	実施日：通年 回答数：28件	A(良)	アンケート結果において、利用者からの満足度がほぼ高い回答が多く、引き続き満足度の向上に努めたい。
利用状況	【利用者数】 ・係船数(隻) 年680隻	・係船数(隻) 年492隻	B(可)	「海の駅」に登録することにより利用促進を図った。コロナ感染拡大防止対策として4月半ばから5月末まで閉鎖した為、係船数は計画を下回った。
	【施設稼働率】 18%(係留可能箇所10隻で算出)	15%(係留可能箇所10隻で算出)	B(可)	稼働率は計画より下回った。土日祝日に利用が集中し、繁忙期にはお断りする日もあったが、平日は少ないこともあり、今後も利用促進に努めたい。

収支状況	【収支計画と実績の比較】	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入: 7,649千円 うち〔受託料: 6,413千円〕 〔係留料: 1,235千円〕</li> <li>支出: 7,649千円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入: 7,646千円 うち〔受託料: 6,629千円〕 〔係留料: 1,016千円〕</li> <li>支出: 7,646千円</li> </ul>	A(良)	夢舞台公園施設と一体的に管理することで経費の節減に努め、支出を収入内に収めた。
	【経費節減に向けた取組み】	清掃、設備保守、植栽、警備業務等について、当社が管理受託している淡路夢舞台エリアの各施設との一体的な取扱いを行うことで、コスト削減を図る。	夢舞台公園施設と一体的に管理する業務委託契約の締結を行った。	A(良)	効率的な業務委託契約の締結により、経費の節減がなされた。
運営体制	【人員の適切な配置】	<ul style="list-style-type: none"> <li>係船受付事務1名・係船補助および維持管理、運営業務2～3名〔ともに常勤〕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>係船受付事務1名・係船補助および維持管理、運営業務2～3名〔ともに常勤〕</li> <li>船舶予約状況やイベントに応じて増員</li> </ul>	A(良)	経験豊富なスタッフを配置し、施設運営を適切に行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】	<ul style="list-style-type: none"> <li>港湾条例が定める規定(禁止行為、制限行為)の違反者の巡視</li> <li>火災、盗難の予防及びその他事故発生の兆候の発見と措置</li> <li>施設の損壊箇所発見時の通報及び応急措置</li> <li>救護に関する軽度の応急措置、通報及び救急車要請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情要望等に対し、応急措置等を行った。</li> <li>屋内への雨水吹き込みや水漏れ対応</li> <li>鳥糞害による処置</li> <li>利用者の目的別棲み分け</li> <li>自然災害時の通報及び応急措置</li> <li>迷惑行為に対する注意喚起</li> </ul>	A(良)	苦情等があった場合には速やかに現地確認を行うなど迅速な対応を行っている。
	【危機管理体制の確保】	<ul style="list-style-type: none"> <li>火災、その他非常事態が発生した場合は、直ちに関係各所に通報及び連絡するとともに、事態に適合した正確迅速な措置を講じる。</li> <li>現場における消火活動、負傷者の救護、その他必要な第一次措置</li> <li>人命尊重を優先し、適切な避難誘導、その他必要な措置</li> <li>火災、盗難等併発的の火災の防止</li> <li>風水害、その他事前に予知し得る事態については、県と協議のうえ対処する。</li> </ul>	常時、危機管理に備え体制を確保。	A(良)	これまで大きな事故は発生したことはない。台風対策等洲本土木事務所と密に連絡をとりながら、安全確保の確約が得られるまで港を閉鎖する等、事故の未然防止対策を講じた。
	【県・関係機関との連携体制】	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の損傷又は滅失を発生したときの状況及び応急措置の報告</li> <li>火災、その他非常事態の発生したときの状況及び応急措置の報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の損傷又は滅失等を発生したときの状況及び応急措置の報告を行った。</li> <li>開門待ち車列の状況報告</li> </ul>	A(良)	施設の損傷等の発見時に洲本土木事務所担当者に報告を行うとともに、当方で応急処置で対応できるものについては迅速に行い、事故の未然防止に努めている。
	【その他】	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護</li> <li>周辺住民の苦情対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の漏洩はなかった。</li> <li>夜間閉門することにより周辺住民からの苦情が減った。</li> <li>閉鎖中、周辺海岸等での釣りが増え、周辺住民等からの早期再開要望が増えた。</li> <li>逆に、閉鎖解除後、開門待ち車列について苦情があった。</li> </ul>	A(良)	苦情対応は迅速に行うこととし、個人情報の漏洩がないよう徹底管理している。
総合評価			A(良)	施設、設備の維持管理等が適切に実施でき、利用者満足度につながり、概ね良質なサービスが提供できた。	

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）</p> <p>新型コロナウイルス緊急事態宣言等による外出制限によって利用者数、稼働率ともに減少している。今後、規制緩和等に向けて施設知名度向上のための周知・啓発を行い、利用者数の増加を図るための取り組みを行う必要がある。</p>
--

# 令和 2 年度 尼崎西宮芦屋港来訪船舶係留施設 管理運営評価シート

(指定管理者：新西宮ヨットハーバー株式会社)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  来訪船舶棧橋および護岸の日常清掃等	来訪船舶棧橋および護岸の日常清掃年 308回	A(良)	コロナによる影響で利用数は減少したが、迅速な作業に努め、定期的な清掃を行い、利用者が安心して利用できるような適正な環境を心がけた。
	【設備保守管理】  (1)電気設備管理(キュービクル) (2)法定電気点検作業	(1)電気設備管理(キュービクル) 年12回 (2)法定電気点検作業 年1回	A(良)	定期的に保守を行い、利用者が安心して利用できるような適正な点検・設備保守に努めた。
	【植栽管理】  (1)剪定業務 年4回(約170本・生垣1000㎡) (2)芝刈業務 年2回(約4000㎡) (3)除草業務 適宜 (4)薬剤散布業務 適宜 (5)その他スポット作業	(1)剪定業務 年4回(約170本・生垣1000㎡) (2)芝刈業務 年2回(約4000㎡) (3)除草・灌水業務 適宜 (4)薬剤散布業務 適宜 (5)高木(マツ)強剪定	A(良)	台風による植栽被害は比較的少なかったが、しかし落葉などの広範囲作業はあったため、大規模な剪定、清掃を含めた植栽管理を行い、利用者が安心して利用できるような適正に管理運営を行った。
	【警備】  (1)常駐警備(24H体制) (2)夜間迷惑行為臨時警備	(1)常駐警備365日(24H体制) (2)夜間迷惑行為臨時警備(7/20-10/20) 93日	A(良)	定期的に施設内巡回パトロールを実施し、不審徘徊者、迷惑行為の発見・防止に努め、利用者の安全確保に努めた。
	【小規模修繕】  (1)修景護岸・多目的広場等修繕 (2)来訪船舶係留施設修繕	(1)修景護岸修繕[歩行路・手摺等の経年劣化修繕や排水不良改善等] (2)来訪船舶係留施設付近の落水防止措置など安全改修	A(良)	経年劣化による施設の傷んだ箇所や安全確保に必要な箇所に対して、早急に修繕・改善を行い、利用者には不快な思いをさせないよう迅速な対応を心がけた。
	【その他】  (1)災害(大雨・台風)による緊急対応 (2)コロナ緊急対応策	(1)港内漂流物緊急回収処分運搬業務 (2)緊急事態宣言に伴う駐車場対応警備業務など	A(良)	(1)長らく続いた大雨により、西宮港内に大量の漂流物が到着、港内航行の安全を確保すべく早急に回収対応を行った。 (2)一般利用を抑制する為、看板告知・臨時警備を実施
	運営業務	【開館日・開館時間等】  利用対応は365日であったが、緊急事態宣言により閉館、施設の利用停止を行った	利用対応は365日(原則24H利用可、一部の受付は営業時間内)	A(良)
【公共性・公平性の確保】  自由利用原則		自由利用原則	A(良)	事業計画に基づき適正な管理運営を行った。
【各種事業・プログラムの実施状況】  コロナ感染防止対策として中止とした		予定行事は全て中止	A(良)	
【利用者満足度調査結果】		感染防止対策によるイベント中止につき、利用調査は行わず	C(不可)	

利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>&lt;目標値&gt; 緑地等施設入場者数 75万人</p>	<p>台風による被害が少なく、コロナ過による屋外への外出志向が重なり、入場規制を行った時期もあったが、制限期間以外は、安定した公園散策客等の来場があり、一定利用数があった</p> <p>&lt;実績値&gt; 緑地等施設入場者数 約76万1千人</p>	A(良)	<p>コロナ過により、積極的な来場に繋がるPRIは行わず(前年76万8千人)</p>
	<p>【施設稼働率】</p> <p>&lt;目標値&gt; 駐車場前年度割合 100%以上</p>	<p>&lt;実績値&gt; 駐車場前年度割合 98.9%</p>	A(良)	<p>屋外施設のコロナ感染リスクが低いと思われた事やアウトドア志向が重なり来場者の減少は少なかった。</p>
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>歳入・歳出予算に応じた適切な維持管理</p>	<p>歳入、歳出予算に応じた適切な維持管理</p> <p>R02収入:23,579千円 (受託20,983千円、収入2,596千円) R02支出:21,687千円</p>	A(良)	<p>執行予算の範囲内で適正に管理運営を行った。</p>
	<p>【経費節減に向けた取組み】</p> <p>委託業務の契約において、人件費高騰の情勢の中、歳入予算に応じるため、直営業務対応等も行い適切な管理を実施</p>	<p>歳入予算に応じるため、直営業務の増加等(日中のパトロール、風水害後における従業員清掃など)による対応で適切に管理を実施した。</p>	A(良)	<p>各業務人件費上昇傾向にあるが、直営業務等にて経費維持に努めた。</p>
運営体制	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>隣接管理施設にいる職員・警備員が対応することで、利用者の安全性の確保に努める。</p>	<p>利用者の安全確保のため、巡視を随時実施しており、繁忙期には夜間巡視要員の増員を図っている。</p>	A(良)	<p>必要人員を適切に配置し、管理運営を行った。</p>
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>隣接管理施設にいる職員・警備員が対応する。(24H対応)</p>	<p>苦情に対しては迅速な処理を行い、警察や消防などへの通報必要がある際は、連携を取り苦情解消に努めた</p>	A(良)	<p>苦情、要望等については、迅速かつ適切な対応に努めた。</p>
	<p>【危機管理体制の確保】</p> <p>隣接管理施設にいる職員・警備員が対応する。</p>	<p>夏季の迷惑花火・単車等の進入・徘徊事案については、重点的にパトロールを行った。事故を誘発するような素因となる異常は、その発生を未然に防ぐよう努めた。</p>	A(良)	<p>必要人員を適切に配置し、繁忙期対策をとるなど適切な管理運営を行った</p>

<b>【県・関係機関との連携体制】</b> 緊急時に備えて、兵庫県、西宮市、警察等との連絡体制を確立。	緊急時に備えて、兵庫県、西宮市、警察等との連絡体制を確立している。	<b>A(良)</b>	緊急連絡体制を整備し、適切に処理できる体制を確保した。
<b>【その他】</b> 緊急放送設備の点検など、警察、消防、救急機関との連携による危機管理体制を確保する(津波警報等にも対応)。	緊急放送設備の点検など、警察、消防、救急機関との連携による危機管理体制を確保している(津波警報等にも対応)。	<b>A(良)</b>	緊急放送設備の点検など、警察、消防、救急機関との連携による危機管理体制を確保した。
<b>総合評価</b>		<b>A(良)</b>	予算の範囲内で適切な管理運営を実施した。施設の安全確保、適正利用の指導を行うとともに、不法行為、迷惑行為等の更なる防止に努めた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	<b>A(良)</b>
-------	-------------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小規模修繕等を適切に実施しており、今後も引き続き適正な管理運営を期待する。</li> </ul>
--

# 令和 2 年度 尼崎西宮芦屋港利便機能付係留施設 管理運営評価シート

(指定管理者:特定非営利活動法人 兵庫県の水域の秩序ある利用を進める会)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 施設、トイレ、駐車場、緑地帯等の清掃と施設の点検、整備を週2回以上実施	清掃と点検は、職員と業務実施会員が共同で週3回以上実施し、常に清潔な状態に維持した。施設内の流木等大型浮遊ゴミの随時回収を行い、場所を決めて集積し、10月末に処分を終えた。	S(優) 重点的に施設内トイレ・駐車場・棧橋・使用水面の美化と点検に努め、環境整備の意識の向上を図った。
	【設備保守管理】 係留施設の点検と許可船舶の有無実査を月2回以上実施	施設の保守点検は週2回以上実施し、不良箇所に関しては随時、尼崎港管理事務所に報告を行った。船舶確認の実査は、月2回以上実施した。	S(優) 係留施設の保守点検は、常に目視確認を行った。係留ロープの修正と棧橋上の安全確保に努め、施設の安全性向上に寄与した。
	【植栽管理】 緑地帯植栽管理及び、低木、高木への散水等の実行	緑地の小規模除草作業は随時実施し、緑地帯全体の除草作業は年1回(10月)、職員及び地元すずかけ作業所が共同で実施、美化維持と散水は定期的に行い維持管理に努めた。	S(優) 緑地の美化・維持管理に大きく向上貢献した。
	【警備】 施設の定期点検及び、週2回以上の巡回点検と防犯対策を実施	施設内に設置した防犯カメラによる監視、安全啓発に係るポスターの掲示により、安全対策に努めた。	S(優) 安全・安心及び無事故意識の向上を目指し、正常な利用方法を促進した。
	【小規模修繕】 施設の点検は週2回以上実施し小規模修繕は発生時対応を図る。	簡易駐車場門扉のシーフ交換、C棧橋及びG棧橋の水道管水漏れ、B棧橋陸側水道管水漏れ対応、西宮BPの棧橋入口電子ロック錠(A~G棧橋)の電池交換実施。身障者トイレ、男子トイレの水洗不良、詰まり等の修繕対応実施。	S(優) 発生した不具合に対して迅速に対応したほか、施設の不具合発生を防ぐため、事前に禁止事項、注意喚起の案内を掲示し、利用者の意識改革を促した。
	【その他】 台風襲来及び冬季の荒天時の安全確保	西宮BPの利用のしおり、およびホームページにて事故防止と自己管理責任を啓発し、協力を求めた。荒天時の具体的な係留方法については、ホームページに掲載。1月の荒天時の暴風によりF棧橋波除堤及びD棧橋鋼管杭の施設被害状況を確認し報告。	S(優) 利用者の災害に対する意識の向上を図った。令和3年1月の爆弾低気圧による暴風時においても係留方法の不手際による係留艇の被害は無かった。心配された夏場の大型台風の接近、通過は、幸い無かった。
運営業務	【開館日・開館時間等】 本部事務所の受付業務は平日9時~17時、土日は現地業務実施会員にて対応	受付業務は、常に迅速かつ公平に対応した。現地業務実施会員とは随時連絡調整を行った。	A(良) 利用者には常に丁寧な対応を図り苦情やクレームはなかった。
	【公共性・公平性の確保】 ①施設の利用許可の公正な実施 ②利用料金の100%回収	利用料金未払いに対しては、支払い催促及び督促により回収に努めた。検査切れによる未申請艇の3隻に対し、定期的に検査を受けるよう指導し、2隻は完了。未申、未収の1隻に対し、支払い督促手続きを経て、差押え・競売手続きを2月に執行。	A(良) 根気と時間はかかるが、粘り強く指導をした。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 駐車場・多目的広場の有効活用	駐車場を効率的に活用するほか、多目的広場は少年サッカークラブをはじめ、地域住民も利用している。近隣の企業から要望のあった多目的広場の砂塵対策として、利用者の協力を得て塩化カルシウム散布を8月に実施した。	A(良) BP利用者と一般の利用者の利用促進に努め、稼働率の向上を図った。
	【利用者満足度調査結果】 ボートパーク利用者へのアンケート調査	・令和3年1月 アンケート実施 対象:利用者197名 回答数:61名(回答率31.0%) 施設満足度、賠償保険加入等10項目について実施。回答率は低いが全体の評価の目安となる施設満足度については、大変満足(15件)、やや満足(20件)、普通(18件)が有効回答数61件中、53件(86.9%)もあり、高い評価を受けている	S(優) 前回調査の令和元年度同様に、ボートパーク全体の評価が高く推移しており、利用者との良好な関係が構築できている。施設の安全性については、台風に強いという高い評価があり、施設の価値を高めている。セキュリティ面では、盗難被害ゼロの回答を得ている。
	【その他】 西宮ボートパーク利用方法の質の向上	西宮ボートパークの利用のしおりを活用し、利用方法の質の向上に努めた。	S(優) 利用許可書発送時に同送。利用艇の大きさの考え方、利用料金、各種申請方法、係留方法、マナー、順守事項等を記載し、利用者の利便性の向上に努めた。

利用状況	【利用者数】 令和2年度入艇計画：185隻	令和2年度実績：ピーク時、199隻。3月末の時点では、年度末解約もあり194隻	S(優)	計画対比194/185=104.9%
	【施設稼働率】 県の放置艇対策への協力継続	放置艇の誘導が現状のままで推移する中で、当法人による新規入艇募集活動により稼働率は、194/226=85.8%(前年が76.9%)	S(優)	尼崎港管理事務所と連携して対応した。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 利用料収入 35,005千円 還付金 21,776千円 収支差額 -3,758千円	利用料収入 36,070千円 還付金 21,686千円 収支差額 -3,130千円	A(良)	収入、収支差額共に、計画を上回る
	【経費節減に向けた取組み】 一般管理費の経費削減	施設の管理や小修繕等可能な限り、職員にて対応し、一般管理費の削減に努めた。	A(良)	税理士の指導のもと、月々の会計管理に努めた。
	【その他】			
運営体制	【人員の適切な配置】 本部事務所は、常勤とパートを合わせて6名体制	1級小型船舶操縦士、2級船用機関整備士、乙種第4類危険物取扱者等の有資格者が管理運営にあるとともに、業務実施会員2社が、施設点検及び清掃業務を実施した。	A(良)	本部と業務実施会員2社と連携を図り、適切な配置を行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 全職員の迅速丁寧な対応	メールや電話の問い合わせに対して、常に、誠実に対応した。必要に応じて面談を実施し、課題解決に努めた。	S(優)	BPの巡回時等において、適切に対応した。
	【危機管理体制の確保】 緊急連絡先の活用と会員ネットワークの連携継続	台風等の緊急時対応に対象艇への事前連絡を実施した。	S(優)	緊急時対応を常に念頭に置き、業務実施会員2社と連携した。
	【県・関係機関との連携体制】 尼崎港管理事務所業務管理課との連携強化	尼崎港管理事務所と情報を共有し、放置艇入艇の準備体制を維持した。	A(良)	県の放置艇対策への協力を継続中。
	【その他】			
総合評価			A(良)	コロナ禍の中で、施設の稼働率向上に向け、新規入艇募集の取り組みを強化し収支状況が改善した。また、公共施設の点検と巡回を強化するとともに、係留施設の不具合状況を適宜報告し、安全な係留施設として高い評価を得るよう業務を展開した。アンケート調査結果の満足度でも、如実に表れている。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>・コロナ禍のなか施設の稼働率等の向上に向け努力がなされており、今後も適正な管理運営を行っていただきたい。</p>
---

令和 2 年度

東播磨港小型船舶係留施設

管理運営評価シート

(特定非営利活動法人 兵庫県の水域の秩序ある利用を進める会)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	<p>【清掃】</p> <p>①施設の点検及び清掃の週2回以上の実施。</p> <p>②定期的な荒ゴミの清掃と年/1回以上の集中的荒ゴミの清掃</p>	<p>①各施設の清掃と点検は職員と実務実施会員と両方で週2回以上実施し、常に整理・清潔を手掛け維持を行った。</p> <p>②施設内の流木等大型浮遊ゴミに対しては発見次第随時撤去を行った。</p> <p>③加古川土木事務所管理第2課の協力により、二見BPにおける11月の草刈り作業前に投棄荒ゴミの清掃を行った。</p> <p>④空きバースの不要フロート撤去を実施。</p>	<p>S(優)</p> <p>①加古川土木事務所管理第2課、漁業組合、業務実施会員の協力のもと、満足行く結果となった。利用者の備品・漁具の不法投棄に対し看板等の注意喚起により利用者のゴミに対する意識改革が出来た。</p> <p>②各ポートパーク敷地内のゴミ回収による美化向上に努め、利用者からのゴミに対する苦情が減少した。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>①係留施設の定期損傷状態点検(6ヶ月毎)</p> <p>②許可船舶の係留状況点検・未許可船舶の有無等を週2回以上実施</p> <p>③係留棧橋杭の牡蠣落としの実施</p>	<p>①係留施設巡回時の点検以外にも年2回集中点検を実施した。</p> <p>②船舶の確認及び有無確認点検は週2回以上実施し、不明船舶に対しては随時調査対応を行った。</p> <p>③係留棧橋の杭牡蠣落としの実施については播磨・西二見・二見BPごとの作業日程を作成し、随時行った。</p>	<p>S(優)</p> <p>①定期点検の実施により、施設の状況について加古川土木事務所管理第2課、港湾課に十分現状損傷状況を説明報告することで共有することが出来た。</p> <p>②今回播磨BPで不法係留艇を発見、警告文を添付及び船舶検査番号から保有者を特定して撤去させた。</p> <p>③保管船舶の係留状況確認のための、LINEアプリ画像ソフトを更に進化させ 現場と本部の意思の共有化を図り、迅速に利用者にも不具合報告が出来たことにより、接触事故・沈没事故等の重大事故を防ぐことができた。</p>
施設維持管理業務	<p>【植栽管理】</p> <p>①清掃の際の除草の実施</p>	<p>①緑地帯の維持管理と除草を実施した。</p> <p>②播磨・西二見BPの除草作業は適時行うとともに、台風通過時の漂着ゴミの状況を確認し、その都度、清掃作業を行った。</p> <p>③尾上BP全体の草刈りを定期的に行なった。</p>	<p>S(優)</p> <p>①東播磨港BP全体の緑地帯の維持と美化向上を図った結果、ゴミの不法投棄は減少した。</p>
	<p>【警備】</p> <p>①係留施設の立ち入り禁止の徹底及び盗難事故の防止</p>	<p>①ホームページに盗難の注意文書等を掲載し、盗難に対しての注意喚起を行った。</p> <p>②播磨BP、西二見BP、二見BPについて、棧橋侵入に対して従来からの利用者以外の立ち入り禁止の看板を設置。</p> <p>③播磨BPに火気厳禁の看板(6ヶ所)を設置。</p>	<p>A(良)</p> <p>①アンケート結果にも反映されているが、盗難に関しての苦情は減少している。</p> <p>②巡回時の棧橋にいる人に対する声掛けの実施により、利用者以外の立ち入り防止を徹底した。</p> <p>③東二見交番に巡回強化を依頼。</p>

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【小規模修繕】 ①点検結果による必要な小修繕の実施	施設の老朽化に伴い、修繕に関する業務ウエイトが高まっている。巡回時に発見した不具合は随時修理を行い、施設一斉点検を集中的に行い至急対応が必要な修繕箇所の小修繕を実施した。(一社)日本マリーナビーチ協会の「プレジャーボート用浮桟橋維持管理技術マニュアル」に基づき12月～2月に桟橋の点検を実施。	S(優) 施設に関し緊急を要するものから順次小修繕を実施。二見・西二見・播磨各BPのローラーガイド及びゴムを交換、パイルガイド応急チェーンを取り付け、すべり板浮き増し締めビス打ちの作業を実施した。各桟橋のバースプレート破損について交換を実施。
	【その他】 ①東播磨ボートパーク利用方法の質の向上	東播磨ボートパークの利用のしおりを更新し、更新申請・利用許可書発送時に同封した。	S(優) 更新申請・利用許可書発送時に利用のしおりを同封し、利用に当たったのルール・禁止事項の厳守・マナーについて周知徹底させた。
運営業務	【開館日・開館時間等】 本部事務局の窓口業務は平日9時～17時土日は東播磨地区管理事務所(西二見漁協内)にて対応	受付・問合せ・苦情等は常に丁寧、親切、分かり易く対応した。	A(良) 問合せ等は親切、丁寧かつ分りやすく対応が出来た。
	【公共性・公平性の確保】 施設の使用許可を公正に行い未申請艇を無くすとともに、利用料金を100%回収	利用料金未払者に対して督促の電話、文書等により粘り強く回収努力を重ねた。悪質者に対しては、法的な徴収手続きを進めた(支払督促)。	A(良) 利用者に対しては公平を常に心掛けて対応した。期限内での利用料金未納者に対して粘り強く電話等により督促を図った。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 ①施設水域の利用上のマナー啓発の実施。 ②兵庫県のりわかめ漁場図の告知。 ③ボートパーク敷地内でのバーベキュー等火気厳禁の告知。	①6月から9月に「マリンプレイ危険」の横断幕を設置した。(二見BP:3カ所) ②「ノリワカメ漁場図」を許可書発行時に同封。 ③二見BP桟橋毎に21ヶ所バーベキュー禁止の看板を設置した。	S(優) ①加古川海上保安署と連携し、陸上からの指導を依頼した。 ②ボートパーク内でのバーベキューをする利用者が減少した。
	【利用者満足度調査結果】 ボートパーク利用者へのアンケート調査	令和3年2月 アンケート実施 対象利用者:763名 回答数:638名(回答率83.6%) 施設満足度・船舶の賠償保険の有無等11項目について実施、回答率が83.6%と高く全体の評価の目安となる施設満足度は、「大変満足」が40件、「やや満足」が130件、「普通」が276件を占め概ね良好である。	A(良) 令和2年度のアンケート調査の回答から、全体の評価は各BPとも概ね良好。今後更なる利用者の意見に答え良好な関係を構築する。
	【その他】 台風接近時の安全対策及び係留船舶の事故防止	近年大型の台風が上陸、接近、利用者へはホームページで事前の備えを促した。	S(優) ①係船方法について、利用のしおりにホームページで案内することにより、係船方法が改善された。また巡回点検で係船ロープの確認を強化した。
利用状況	【利用者数】 令和2年度入艇計画:727隻	令和2年度実績:745隻(3月末時点) (二見:491隻、西二見:45隻、播磨:179隻、尾上:30隻)	A(良) 入艇計画に対しては102.5%で達成。前年度より14隻利用者が増えた。
	【施設稼働率】 施設稼働率73.9%(727/984=73.9%)	施設稼働率 745/984(75.7%) 二見BP 491/535(91.8%) 西二見BP 45/101(44.6%) 播磨BP 179/238(75.2%) 尾上BP 30/110(27.3%)	A(良) 稼働率の計画に対しては+1.8ポイント達成。入艇希望の問い合わせに関して空きバースの案内情報を効率化・迅速化に入艇を促進した。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
収支状況	【収支計画】 利用料金収入 71,078千円 還付金 61,980千円 収支差額 △7,712千円	実績 利用料金収入 72,260千円 還付金 61,890千円 収支差額 △6,758千円	A(良) 収入、収支差額共に計画を上回った。
	【経費節減に向けた取組み】 一般管理費の経費削減	管理に要する経費の削減に努めた。	S(優) 税理士の指導のもと、月々の会計管理が出来た。
	【その他】		
人員の適切な配置	【人員の適切な配置】 ボートパークの受付業務及び施設管理業務の体制強化やサービス向上	利用者対応には万全を期し苦情の削減に努めた。 漁業組合と連携し施設管理と利用者との調整業務を改善した。	A(良) 本部と現地の連絡を密に迅速な対応を図った。 施設管理及び船舶に熟知の現地担当者を配置した。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 全職員の迅速・丁寧な対応	メール及び電話での苦情・問合せに対して誠意を持って対応した。	S(優) 苦情や要望に対しても誠意をもって丁寧・迅速に対応を行った。
運営体制	【危機管理体制の確保】 緊急連絡先の活用及び会員ネットワークの連携	①台風及び冬季荒天前後に係留点検を実施して係留ロープの緩み等があれば利用者に連絡した。 ホームページに荒天時の係船方法を掲載した。 ②業務実施会員と定期的に情報交換を行った。	S(優) ①利用者の荒天時の意識が向上した。 ②業務実施会員の緊急対応の意識が向上した。
	【県・関係機関との連携体制】 加古川土木事務所管理第2課・港湾課との連携強化	①技術者による専門的な施設点検を実施し、定期点検報告書作成、加古川土木事務所不具合箇所の状況説明を行った。 ②情報の共有を図り、問題案件には速やかに連携を図った。	S(優) 県の放置艇対策への協力を継続するとともに、施設の維持管理について連携を強化。
		総合評価	A(良) 利用者管理システムの改善により業務の効率化が図れている。職員による施設巡回による清掃・桟橋等施設点検を実施、安全維持管理を徹底した。新規問い合わせに対しては積極的に入艇促進を図り利用者増に繋がった。利用者に対しては利用に当たってのルール・禁事項・マナーについて周知徹底を行うことができた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

#### 成果のあった点

- ・施設の老朽化に伴う応急対応力については評価できる。
- ・ボートパーク利用のしおりを配布する、パーベキュー禁止の看板を設置するなど、利用者ルール・禁止事項・マナーを周知徹底した点は評価できる。

#### 改善を要する点

- ・苦情・要望等については、指定管理者で対応すること。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<p>【清掃】</p> <p>■駐車場及び管理区域内の緑地等</p> <p>1) 清掃は、大ゴミを拾いその後通路部分等の帯による清掃を行なう。</p> <p>2) 繁忙期(5月から9月)は、現地常駐担当者によって毎週3回行なう。</p> <p>3) 通常期(10月から4月)は、現地常駐担当者によって毎週2回行なう。</p> <p>■トイレ</p> <p>1) 便器および壁面床および窓をモップ・および洗剤等で清掃。週2回実施。</p> <p>2) シーズン休日は毎日、および平日1回の合計週3回。</p>	<p>清掃は、毎日常駐担当者が行っている。雑草刈りは、6月・7月・9月・10月・11月・1月・3月に実施した。</p> <p>施設点検等及び施設の清掃は、管理運営基準以上の回数を実施し、施設の美化に努めた。トイレも毎日常駐担当者が清掃しているが、週2回は時間をかけて、徹底的に清掃を行った。</p> <p>特にトイレの美化、施設内のゴミの撤去、清掃に重点を置き、日常的に利用環境が向上している。</p>	<p>A(良)</p> <p>いつもきれいに維持されていると利用者からも評価されている。</p> <p>多くの利用者も美化の環境が高い水準にあり、美化の意識が共有化している。</p> <p>利用者の美化マナーも向上している。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>■浮き桟橋・駐車場等施設について以下の管理を実施。</p> <p>1) 目視等による日常巡回確認。</p> <p>2) 目視等による台風等災害時前後の巡回確認。</p> <p>3) チェックリストを作成し、目視による点検を行なう。点検回数は、毎日・毎週・毎月の指定日にチェックリストに従って行う。</p>	<p>現地担当者が毎日巡回して設備状況を確認した。また、台風・強風時等の前後には別途巡回を実施した。</p> <p>浮き桟橋等の施設は、チェックリストを活用して管理している。桟橋稼働部(渡桟橋・杭ローラー部等)は、目視点検後の増す締めなど実施した。また、杭・浮体等に付着した「カキ」落としを7月から8月の期間は毎月実施した。</p> <p>9月には大型台風で桟橋が大きな被害を受けたが、職員が応急処置を行い、その後姫路港管理事務所へ報告した。利用者へ適切な説明ができるよう、職員への連携も漏れなくできた。</p>	<p>S(優)</p> <p>日頃からの巡回による事前対応による維持管理が徹底しているため、利用者の怪我等はなく、施設の安全面は高レベルでの維持が実現。</p> <p>施工から15年以上経過し、施設、特に桟橋稼働部の劣化が酷い状態が年々増加している。</p> <p>施設設備に関する点検不具合箇所一覧表を作成し、県へ提出、報告を行い、県と連携し、現況下での安全確保、修繕整備を実施している。</p>
	<p>【植栽管理】</p> <p>7月下旬から8月上旬の雑草の伸びる時期に本店スタッフも動員して敷地内の雑草を刈る。</p> <p>また10月および3月に現地常駐担当者によって、伸びの大きい場所から順次刈り取りを行う。</p>	<p>緑地帯の除草作業は、雑草が伸びる時期を重点的に草刈・除草剤散布等を日常的に実施。</p> <p>また12月には花の植替えを行い、美化維持管理に努めた。</p>	<p>S(優)</p> <p>日常巡回管理により、施設周辺は常時良い状況に維持されている。</p>
	<p>【警備】</p> <p>1) 現地担当者による日常警備を行う。</p> <p>2) 夜間および早期に巡回警備を行う。海からの警備は、「地元漁業協同組合」等の協力を得て実施する。</p>	<p>繁忙期は、9時から19時までの常駐時間帯に、現地担当者が巡回警備を実施した。</p> <p>夜間・休業日等の警備は、漁業協同組合等と体制を作って実施した。</p> <p>また、監視カメラの角度調整を行い、モニター監視強化を実施した。</p> <p>場内に設置した利用者向け掲示板に、航行安全情報を海上保安部と連携して、ポスター等で注意喚起を引き続き実施し安全対策に努めた。</p>	<p>S(優)</p> <p>現地担当職員による定期巡回警備及び自社で配備した防犯カメラ・防犯灯設置の二つの体制強化策により、より安全意識が向上し、利用者の事故ゼロにつながった。</p> <p>警察とも連携していた警備体制をより強化した。防犯カメラ・防犯灯の設置後は盗難は発生していない。</p> <p>臨時から新規契約へ移行される方もあり、そこから「安全性を考えた契約」との声も聞こえ、強化してきた安全対策が実を結んだ。</p>
	<p>【小規模修繕】</p> <p>小規模のものは、安全確保処置の上で、資材手配後修繕を行う。</p>	<p>桟橋等は、日常巡回管理及びボルト等の緩み箇所の増す締め等を例年同様に実施した。</p> <p>また、ボートとの接触の可能性が高い箇所では、事前に積極的に自社のボート専門部材等を提供すると共に利用者に係留方法の指導を行い、桟橋の破損を未然に防ぐ等の対応を実施した。</p> <p>トイレ水道管の水漏れ発生時には応急処置や専門業者への手配等、敏速に対応している。</p>	<p>S(優)</p> <p>修繕にかかる費用等の支出はなく最小のコストで成果をあげた。</p> <p>ヤマハ藤田の専門知識を持つメカニックによる点検・保守、修理業者への手配など敏速な対応が実施できた。</p> <p>県の担当部署と密に連携した報告、相談の対応を行い、効率的な良い効果的な敏速な対応ができた。</p>
	<p>【その他】</p> <p>兵庫県(姫路港管理事務所)と施設、設備の安全面の総合点検について対策協議を実施する。</p>	<p>施設内、桟橋、杭の劣化等の目視、作動点検に関する必要な総合点検を行った。写真付き報告書を作成し、設備不具合・緊急を要するものを区分し報告している。</p>	<p>S(優)</p> <p>施設設備に関し緊急を要するものについて順次改善を図り、施設の安全面の向上、設備の低コストでの延命を図っている。</p>
<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>■繁忙期(5月から9月)</p> <p>1) 火曜日定休日</p> <p>2) 09:00から19:00</p> <p>■通常期(10月から4月)</p> <p>1) 火・水曜日定休日</p> <p>2) 09:00から17:00</p>	<p>通年、繁忙期と同様の運用を実施した。</p> <p>1) 火曜日定休日</p> <p>2) 09:00から19:00</p> <p>3) 火曜日は本社にて、申込み受付業務等は可能。</p> <p>また、通常も本社等との事務処理連携等により、利用者対応も迅速に行えた。</p>	<p>S(優)</p> <p>利用者には常に丁寧な対応を図り、利用者との良い信頼関係が構築できている。</p> <p>利用者トラブルも無く、利用者の要望に真摯に対応できた。</p>	
<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>1) 受付業務を平等に行う。</p> <p>2) 料金未払い者に対する、段階的な指導を行う。</p> <p>3) 料金未払い者に対して最終的には使用停止を伴う厳格な対応を行う。</p>	<p>料金遅延者については、文書や電話などで連絡を取り、粘り強く交渉を重ね、契約者全員に完納させた。</p>	<p>S(優)</p> <p>契約者全員に完納させた。</p>	
<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>■イベント</p> <p>1) 安全講習イベントを計画。</p> <p>2) 地域イベントを計画。</p> <p>3) 利用者相談コーナー</p> <p>■利用者満足度向上の取り組み</p> <p>4) ユーザーの要望の反映、環境整備</p>	<p>今期は、新型コロナの影響もあり、従来通りの頻度、内容でのイベントを行うことが難しかった。</p> <p>毎回、利用者様に喜んで頂いている釣り大会も、三密を避けるために懇親会を行わず、釣りのみでのイベントに変更したものの、多くの方に参加頂き喜ばれた。</p>	<p>A(良)</p> <p>利用者へのサービスも向上し、コミュニケーションの機会増加により、利用者和管理者の良い信頼関係が構築されており、相談される利用者が増えた。</p> <p>利用者相談コーナーの設置により、廃船の相談、適正な処理の代行、整備の相談、適切な専門性の職員指導により利用者のトラブルが減少した。</p> <p>利用者の多い要望から実施可能な取り組みを実施、利用者から利便性が向上し喜ばれた。</p>	

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
運營業務	<p>【利用者満足度調査結果】 年度末に実施する計画。</p>	<p>■実施状況 1) R3年3月、利用者187名に対して実施。 2) 回答数139 (74.3%) ■回答概要 1) 施設内容 今年 昨年度 非常に良い・良い:68(56.6%) 63(51.6%) 普通:47(39.2%)55(45.1%) 悪い・非常に悪い:5(4.1%) 3(2.5%) 2) 施設内の美化 非常に良い・良い:89(64.0%) 81(67.5%) 普通:45(32.3%) 35(29.2%) 悪い:5(3.3%) 4(3.3%) 3) 職員の対応 非常に親切・親切:96(69.0%) 89(74.8%) 普通:40(28.7%) 30(25.2%) 不親切:3(2.1%) 0(0%) 4) 料金について 安い:18(13.0%) 20(16.8%) 普通:74(53.6%) 61(51.3%) 少し高い・高い :46(33.3%) 35(32.0%)</p>	<p>A(良)</p> <p>■お住い・艇利用年数 近郊のお住い、長期利用(5年以上)の利用者により多く利用いただいている。 ・お住い/姫路市内66.9% ・艇所有年数/5年以上長期利用者70% ■利用理由は、利用しやすい、料金が安いが大部分 ■年齢層 年代別では60代以上が約50%を占めている。 ■利用者の施設利用に関する評価について 利用者の満足度は高く、職員対応・施設管理対応について良い評価をいただいている。昨年に続き高い満足度評価を維持向上している。 ■利用者要望の反映 昨年のアンケート結果を踏まえ、今年度、指定管理者で給水設備(増設)を実施した。施設・サービス向上に反映された。</p>
	<p>【その他】 利用者サービスの向上 WEB(ホームページ)等による告知。</p>	<p>アンケート調査結果や利用者から要望の多い、航行安全講習会の開催、工事情報など危険海域等の情報提供など、利用者の安全確保に努めた。 関西ボートショーへブースを出展による広報活動、新規入艇促進、「WEBによる施設、情報掲載」を実施した。 ヤマハ藤田自社マリーナに修理用船台を整備して、利用者の要望に応え、愛艇整備の利便性サービスを図った。</p>	<p>S(優)</p> <p>新規利用の問合せ件数が増加し、現地施設の視察が増加した。 施設の利用促進に取り組んでいる。</p>
利用状況	<p>【利用者数】 本年度目標契約隻数 171隻</p>	<p>実績契約隻数 175隻・新規22隻 解約12隻 汐入川の臨時係留者からの新規契約が目立った。長期利用ユーザー(5年以上68.3%)と利用者の契約継続は、高いレベルで維持ができており、利用終焉等が発生している。 プレジャーボートをとりまく状況の変化や利用者のニーズが変化しており、小型艇の需要は県下で減少傾向の中で、施設、サービス更新策を図っている。</p>	<p>S(優)</p> <p>新規利用増に向け、マリン専門企業として、利便性を高めるサービスを実施し、利用者の定着化は図れている。 新規需要を取り込み約14艇増艇を確保したが、75隻解約が発生している。 50歳以上の利用ユーザー層は76% ・・・高齢化が著しく、継続が困難になり利用終焉、廃船など廃止が年々増加している。</p>
	<p>【施設稼働率】 目標契約隻数/収容隻数 171 / 573 = 29.8 %</p>	<p>実績契約隻数/目標契約隻数 175 / 171 = 102.3% 係留施設の大半は需要の少ない小型船にしか対応しておらず、また施設の老朽化に伴い年々棧橋等が損傷しているため、高い稼働率を設定することは難しいが、上記のとおり利用者数獲得に向け努力している。 【大型艇バース】は約90%稼働率である。 収容できない利用申込み、相談が年/約30件程度発生している。</p>	<p>A(良)</p> <p>【小型艇バース】 ボート所有者の高齢化に伴う解約の増加に加え、若者の趣味の多様化によるボート需要の減少など、引き続き艇置数が伸び悩んでいる。 サービスの向上に努め、低料金施設のPRを積極的に実施。 【大型艇バース】 ボートの大型化に伴い、新規申込希望者の需要が多く、稼働率は高い。</p>
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】 計画 1) 収入 16,174 千円 2) 支出 7,505 千円 3) 収支差 8,669 千円 4) 還付金額 10,374 千円 (加算0千円)</p>	<p>実績 1) 収入 27,728 千円 2) 支出 16,479 千円 3) 収支差 11,249 千円 4) 還付金額 10,766 千円 (加算0千円)</p>	<p>S(優)</p> <p>県の協力業務である、汐入川からの長期間の臨時艇受入の要請を受け、一時収入は増加している。</p>
	<p>【経費節減に向けた取組み】 必要なサービスレベルを維持した上で、日常の業務費用の削減を図ると共に、中長期予防保全などの的確な実施により設備機器の延命を図り、ライフサイクルコストの削減を図る。</p>	<p>1) 計画支出 7,505 千円 2) 実績支出 16,479 千円 3) 実績増額 8,974 千円</p>	<p>A(良)</p> <p>修繕、浮遊ごみの清掃など、自社スタッフによる対応に努め経費縮減を図っている。 県からの長期間の艇受入業務に対し、安全・円滑に艇の受入を行うため、人員を新たに増員し、係留場所の拡張整備及び移動時の交通整理を行ったため、人事費用が前期より増額している。</p>

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【その他】		
運営体制	【人員の適切な配置】 1)現場担当者：1名 2)サポート拠点 オークマリーナ 1名 ■緊急時等にサポートするメンバー必要数を確保。	計画通りに実施できた。 通常では、現場担当者とサポート窓口での対応でほとんどの業務が完了できた。 災害時・事故時等の緊急時に必要な場合は、スタッフメンバーがフォロー体制をとる事ができた。	S(優) 良い連携が取れ、サービス向上と共に効率的な運用ができた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 1)苦情解決責任者の設置 2)苦情受付担当者の設置 3)苦情カードの作成	計画通りに各担当を設置し、実行する事ができた。 特に苦情受付は、現地担当者と共にオークマリーナと本店で受付、どちらでも対応できる体制とした。	S(優) 要望を迅速に処理する事ができたので、利用者との良い関係ができています。
	【危機管理体制の確保】 ■予測可能な災害等への対応 台風・高潮等の場合は、事前点検・舳い掛け直し等のサービス・事後点検を行う。 ■予測不能な災害等への対応 地震等予測不能な災害には被災後の迅速な対応で対処する。 1)現地常駐担当者が、現地にて応急処置を施す。 2)状況をヤマハ藤田「オークマリーナ」に連絡する。 3)上記、連絡確認者は現地の状況を把握して関係機関等に連絡および出動協力を要請する。 4)以降の、ヤマハ藤田「オークマリーナ」サポート担当の下に「災害時・非常時対策係り」を設置して、関係機関および利用者からの問い合わせ・連絡に対応する。	今年は大規模台風や強風の被害があり危機管理体制も強化して行った。 危険箇所の発見や利用者からの情報提供に対し、直ちに応急措置を行うなど、安全確保、修繕の対応を実施した。	S(優) 台風時にはスタッフが見回りをし、船のテントやオーニングが危険な状態の船には電話を掛けて利用者に早期の対応を促した。 今年の大規模台風で、棧橋に大きな被害を受けたが、職員と県管理者との連携が取れ、適切な報告をすることができた為、利用者の不安をいち早く取り除くことができた。
	【県・関係機関との連携体制】 地元(地域住民、自治会、漁業者等)からの苦情のうち、「網干沖ポートパーク」利用者が関係する苦情においては、主体的に対応する。 隣接水域の一般人達(「網干沖ポートパーク」利用者以外)の利用に対する苦情、ウエイクボード等の「網干沖ポートパーク」利用者以外の人に対する地元からの苦情への対応は、海上保安庁等関連機関への通報を行うものとする。 「地域連絡協議会」を設置する。	地元漁業協同組合その他近郊協力業者及び県・市等自治体・海上保安庁等、シーズン前に事前調整を行っている。 また、シーズン中も連絡を取り合い、海上パトロールなど共同実施している。 地域連絡協議会については、自治会長・漁業者と毎月会合の場をもった。	S(優) 地元・近隣・関係官庁との密接な連携が図れたと考えている。
	【その他】 今後の展望(需要予測)	放置艇の解消と新たに放置艇を発生させない近郊エリアの適正利用につながるポートパークの管理運営と指導を実施する。 長期利用契約者(5年以上が7割)にのぼっており、利用しやすい施設の整備や利用者のニーズを把握し、ユーザーの満足度の向上を図る対応を今後も継続的に取り組む。 需要の減少に伴う、【小型艇バース 幅2.6m】の空きが多い。需要の多いプレジャーボート等の大型化対応【小型艇バース 幅3m】について検討していく必要がある。 引き続き周知に努め施設の利用促進を図る	S(優) プレジャーボートの大型化や所有者層の高齢化等、プレジャーボートをとりまく状況の変化や施設利用者のニーズを踏まえた施設更新の検討を県と連携して行いたい。 施設の利用促進にとどまらず、県民に対する海洋性レクリエーション活動の普及にも継続して注力しており、施設の効用発揮が促進されている。
	総合評価		A(良) 施設維持管理、運営業務は想定したシステムが定着し円滑に機能した。 特に危機管理対応、係留船舶の安全管理、実施対応については、台風等の緊急時の体制を整備しており、迅速で適切な対応が図られた。 運営面では、職員の対応、施設美化など、高評価をいただき、利用者との信頼関係の構築ができています。 次年度に向け、今年度に残した課題を検討し、利用者に対してより高いサービスを提供できるように、また事業採算面での改善を目指したい。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設維持管理については毎日トイレの清掃を行い、施設点検等の実施、施設の清掃も適切に行われている。また台風・強風地には別途巡回を実施し、修繕を要する場合には当該へ報告するなどおおむね良好な維持管理が行われている。防犯カメラ・防犯灯の設置により利用者事故ゼロも評価に値する。</li> <li>運営業務については支払い遅延者に対し法的手段を辞さないなど良好に運営している。</li> <li>利用状況については、厳しい状況の中目標契約隻数を上回ることができ、その努力は評価に値する。</li> <li>収支状況については、汐入川からの長期間の臨時艇受入の要請(県事業による)を受けて増加しているがその分人員確保等の経費は増えている。</li> <li>運営体制については、苦情対応、荒天時の対応等適切かつ迅速に対応している。</li> </ul>
--

# 令和 2 年度 相生港那波旅客来訪船舶棧橋 管理運営評価シート

(指定管理者：あいおいアクアポリス)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 <small>※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載</small>	実績 <small>※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載</small>	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	<b>【清掃】</b>  浮棧橋、渡橋等またはその周辺の清掃を行う。 (週2回)	計画以上に実施した。 また、処分に困るようなゴミはなし。	<b>S(優)</b>	ほぼ毎日清掃している。 良好な状態を保っている。
	<b>【設備保安管理】</b>  渡橋、連絡渡橋、照明設備、係留設備等の日常保安点検(目視点検)を実施する。	計画どおり実施した。 また、大規模な修繕が必要な損傷はなし。 転落防止のため照明を20時まで点灯した。	<b>S(優)</b>	良好な状態のまま維持できている。
	<b>【植栽管理】</b>  該当なし	該当なし		
	<b>【警備】</b>  指定管理者の施設と併せて警備を実施する。	関係者以外の立ち入りを禁ずる看板を設置中である。	<b>A(良)</b>	施設内での事件、事故はなかった。
	<b>【小規模修繕】</b>  必要に応じ実施する。	小規模修繕はなかった。	<b>A(良)</b>	巡回時に不備等はないか点検に努めた。
	<b>【その他】</b>  除草作業	他の受託施設とともに、周辺の除草作業を実施した。(除草剤散布、草刈りの実施) 除草剤散布：1回/年 草刈り：3回/年	<b>A(良)</b>	他の施設とともに美化に努めた。
運営業務	<b>【開館日・開館時間等】</b>  棧橋利用 年中無休 10時～18時	予約のお客様について、速やかに受付できる体制をとった。	<b>A(良)</b>	年間を通して速やかな受付体制をとれた。
	<b>【公共性・公平性の確保】</b>  使用許可を平等に行う。	使用許可を平等に行った。	<b>A(良)</b>	実績に同じ。
	<b>【各種事業・プログラムの実施状況】</b>  計画していない。	実施していない。		

	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <p>実施していない。</p>		
	<p>【その他】</p> <p>ホームページ、市広報紙を活用し、情報を提供する。</p>	<p>当社ホームページに掲載中である。当社施設とともにパンフレットに掲載中である。</p>	<p>A(良)</p> <p>ホームページ及びパンフレットに掲載し、認知度を高めた。</p>
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>3H以上 800円×8m×3隻(月)</p> <p>3H未満 100円×8m×7隻(月)</p> <p>計10隻(月)</p>	<p>ビジター利用 41隻(年)</p> <p>旅客船として利用 50隻(年)</p> <p>行政事業 5隻(年)</p>	<p>A(良)</p> <p>ビジター利用については、コロナ禍ではあったが、昨年度と変わらぬ成果をあげることができた。</p>
	<p>【施設稼働率】</p>		
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>収入(利用料金収入) 190,000円</p> <p>支出 190,000円</p> <p>収支差額 0円</p>	<p>収入(利用料金収入等) 240,800円</p> <p>支出 162,660円</p> <p>収支差額 78,140円</p>	<p>A(良)</p> <p>黒字化することができた。更なる効率化と営業努力が必要である。</p>
	<p>【経費節減に向けた取り組み】</p> <p>他の施設の点検と併せた効率的な点検を実施するとともに、必要時以外の消灯の励行等を行う。</p>	<p>PBSとともに、点検・清掃を実施した。照明の消し忘れ防止のため、タイマーにて点灯消灯を制御した。</p>	<p>S(優)</p> <p>効率よく実施できた。</p>
	<p>【その他】</p>		
運営体制	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>指定管理者の事務所6人を配置する。</p>	<p>4人を交代制にて配置した。</p>	<p>A(良)</p> <p>適切に配置できた。</p>
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>事務所の社員4人が苦情対応を行う。</p>	<p>4人で交代制にて対応した。</p>	<p>A(良)</p> <p>適切に対応できた。要望としては「3時間超えの料金が高い」等の声あり。</p>
	<p>【危機管理体制の確保】</p> <p>事務所で苦情の受付・情報分析・対応協議を行い、必要な対策をとる。</p>	<p>事務所で出来る限りの対策をとった。</p>	<p>A(良)</p> <p>不審船等に注意をはらった。神戸税関最寄事務所の連絡先を事務所に貼りだしている。</p>

<p>【県・関係機関との連携体制】</p> <p>光都土木事務所との連携を密にし、その指示に従うとともに、関係機関との連携を図る。</p>	<p>事務所内に組織図を張り付け、連絡先を表示している。 家島消防の消防艇接岸訓練に参加した。</p>	<p>A(良)</p>	<p>関係機関との連絡がすぐに行える状態である。 救急搬送ルート確認に協力できた。</p>
<p>【その他】</p>			
		<p>総合評価</p>	<p>A(良)</p> <p>計画に基づいて運営できている。 ビジター客増となる努力が必要である。</p>

## 2 施設所管課による総合評価

<p>総合評価値</p>	<p>A(良)</p>
--------------	-------------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）</p> <p>・施設維持管理業務及び運營業務については、計画どおり適切に実施されている。利用状況についてはコロナ禍の中、収支を黒字化したことは評価できるが、ビジター利用を増加させることにより、利用料金収入の一層の増額に努められたい。</p>
--

令和 3 年度

津名港志筑船舶棧橋

管理運営評価シート

(指定管理者: 淡路市 )

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】  日常清掃 1回/日 床清掃 4回/年	日常清掃 1回/日 床清掃 4回/年	B(可) 計画を遵守し、施設維持管理業務を行っているが、鳥の糞の被害がひどく、掃除をしてもすぐ汚くなってしまふことが現状である。
	【設備保守管理】  設備点検 2回/週	設備点検 2回/週	A(良) 設備にトラブルは発生しておらず、適正な保守管理を行っている。
	【植栽管理】  —	—	
	【警備】  警備巡視 3回/日	警備巡視 3回/日	A(良) 適切な維持管理を行っている。
	【小規模修繕】  電灯等の維持管理 随時	電灯等の維持管理 随時	A(良) ブレーカーが落ちる等のトラブルはあったが、迅速な対応ができており、特に問題は生じていない。
	【その他】  台風襲来時の事前点検の実施	台風襲来時の事前・事後点検の実施	A(良) 台風襲来時の事前に点検確認作業を行っており、特に被害や問題は発生していない。また、台風の後にも現地確認を行い、破損箇所等がないか確認した。
運営業務	【開館日・開館時間等】  係留施設の利用は年中無休(年末年始除く) 受付業務は9時～5時	係留施設の利用は年中無休(年末年始除く) 受付業務は9時～5時	A(良) 営業時間で問題が生じたことはなく、適正な管理を行っている。
	【公共性・公平性の確保】  県港湾施設管理条例に基づき公正に行う。	県港湾施設管理条例に基づき公正に行った。	A(良) 予約がない船が入ってきている場合は、職員が声をかけ、利用料金の回収に努めた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】  「海の駅」への登録 ホームページでの紹介 県港湾施設管理条例に基づく施設使用許可	「海の駅」への登録 ホームページでの紹介 県港湾施設管理条例に基づく施設使用許可	B(可) 広報活動を必要に応じて行っており、棧橋でのイベントや撮影等の申し入れがあった場合は、各種申請の手続きを案内している。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	【利用者満足度調査結果】 アンケートの実施	新型コロナウイルスの影響で実施せず。		—
利用状況	【利用者数】 係船数(隻) 年120隻 (令和2年4月～令和3年3月)	係船数(隻) 年72隻 (令和2年4月～令和3年3月)	B(可)	「海の駅」への登録・係留の受付を平成25年7月から開始した。前年度に比べ係船数は増加しており、今後も知名度の向上に努めていく。
	【施設稼働率】 4.7%(係留可能箇所7隻で算出)	2.8%(係留可能箇所7隻で算出)	B(可)	稼働率は計画を下回った。土日祝日の利用が大半を占めている。更なるPRに努めていく。
収支状況	【収支計画と実績の比較】  378,240円	収入:233,400円(係船料) 支出:233,400円	B(可)	令和元年度と比較し、係留数・利用料ともに減少(87隻→72隻、267,610円→233,400円)。更なるPR活動を行い、係留数の増加に努めていく。
	【経費節減に向けた取り組み】 本施設の業務に対する常駐係員を設置せず、併用業務として対応することにより、人件費の一部を縮減する。	常駐係員を設置せず、併用業務として人件費の一部を縮減した。	A(良)	併用業務として人件費の一部を縮減することができている。
運営体制	【人員の適切な配置】  常駐係員を設置せず、併用業務として人員を配置	常駐係員を設置せず、併用業務として人員を配置した。	A(良)	特に問題は生じておらず、適切な配置ができている。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	【苦情要望等の対応体制・内容】 いかなる苦情に対しても細心の注意と対応を心がけ、関係者との緊密な連絡により迅速な回答、処置、報告を行う。	苦情に対して細心の注意と対応を心がけ、迅速な回答、処置、報告を行っている。	A(良)	特に大きなトラブルはなく、お客様から利用料金についての要望はあるものの、職員が適切に説明をしている。
	【危機管理体制の確保】 ・災害その他非常事態が発生した場合は、関係各所に通報するとともに、事態に適切した正確迅速な処置を講じる。 ・現場における消火活動、負傷者の救護。 【県・関係機関との連携体制】	危機管理に備え、体制を確保している。	A(良)	これまでに大きな事故は発生していない。これからも、危機管理に備え、体制を確保していく。
	施設の損傷等を発見したときの現状及び応急処置の報告	施設の損傷を見つけたときは迅速に報告する。	A(良)	特に大きな損傷等はないが、今後、損傷、トラブル、相談事項があれば報告・相談していく。
			総合評価	B(可) 施設の運営・管理が適切に実施できている。今後は、係留数の増加及び海の駅のPRIに努めていく。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

新型コロナウイルス緊急事態宣言等による外出制限によって利用者数、稼働率ともに減少している。  
今後、規制緩和等に向けて施設知名度向上のための周知・啓発を行い、利用者数の増加を図るための取り組みを行う必要がある。

# 令和 2 年度 淡路夢舞台公苑(温室・野外劇場) 管理運営評価シート

(指定管理者:(株)夢舞台)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 建物やトイレ、工作物、園路の清掃を行い、公苑利用者に不快感を与えないよう施設環境を良好に保つ。	建物、トイレ、階段・通路の清掃を毎日、園路や広場の清掃を2日に1回行い、清潔で快適な環境の維持に努めた。	B(可)	計画どおりトイレ等の清掃を実施し、清潔で良好な環境を維持した。
	【設備保守管理】 公苑施設について、利用者が安心して快適かつ楽しく公苑を利用できるよう常時良好な状態を維持する。	目視による日常点検の他、法令に定められる定期点検を実施し、設備の性能維持に努めた。	B(可)	施設、設備の保守管理を計画どおり適切に実施し、施設の良好な状態を維持した。
	【植栽管理】 公苑利用者の安全と快適性の確保、周辺交通の安全確保や隣接地への影響を考慮し、管理水準に沿った適切な管理を行う。	温室でのイベントにあわせた花苗入替えのほか、除草、灌水、樹木剪定等を計画的かつ適宜実施し、快適な公苑環境の維持に努めた。	B(可)	植栽管理を概ね計画どおり実施し、快適な環境を維持した。
	【警備】 事故・防犯、防災対策として日中・夜間の監視・警備を行い、安全確保を図る。	日中・夜間の警備を毎日実施し、安全確保に努めた。	A(良)	警備を適切に実施し、重大な事故等は無かった。
	【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。	空調設備、水景設備、中水設備等の故障に対し応急修繕を行うなど、迅速な対応に努めた。	A(良)	施設の小規模修繕が適切に実施し、公園利用者から苦情等は無かった。
運営業務	【開館日・開館時間等】 [温室]休館日：7・11月の第2木曜日、1/18～22 開館時間：10～18時 [野外劇場] 利用時間：9～21時 受付しない日：土・日、祝祭日、12/29～1/3 窓口受付：平日の9～17時 [その他施設] 年中無休24時間開苑	7・11月第2木曜日の定期休館、特別展の展示入替に伴う臨時休館以外は開館の予定であったが、コロナ禍における緊急事態宣言発出を受け、4/8～6/19の間、臨時休館するなど、コロナ感染拡大の状況に左右される運営を余儀なくされた。	B(可)	コロナ禍で閉館を余儀なくされながら、可能な限り企画展示やイベントを実施し、来園者の期待に応えた。
	【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、展示を行い、幅広い利用者の多様なニーズに応えるよう努めた。	B(可)	公園として快適な公共空間を確保し、利用者から苦情等は無かった。
	【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。	コロナ禍の影響で、バラ祭とウォーターガーデンショーは中止せざるを得なかったが、秋・冬の特別展示を実施し、季節感豊かなイベント開催に努めた。	B(可)	コロナ禍で一部の企画展示やイベントを中止せざるを得なかったが、開催できたものについては入館者の増につながったものとする。
	【利用者満足度調査結果】 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。	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。	B(可)	コロナ禍で管理する側、利用する側ともに制約があったものの、例年並みの満足度が得られたものとする。
利用状況	【その他】 施設運営について隣接する国営明石海峡公園と連携を図る。	毎月、国営公園管理者と連絡会議を行い、相互の連携・協力と利用促進につながるよう意見・情報交換を行った。	B(可)	国営公園との連絡を密にとり、一体的施設として訪れる人に楽しんでもらえるよう取り組んだ。
	【利用者数】 温室について、年間入館者の目標値は20万6千人とする。	1年間を通じ新型コロナウイルス感染症の影響で、入館者数は約6万3千人と目標を大きく下回った。	B(可)	コロナ禍で2度の緊急事態宣言発出、温室の臨時休館もあり、やむを得ない結果と考える。

収支状況	【収支計画と実績の比較】 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。	B(可)	概ね計画どおりに執行した。
	【経費節減に向けた取組み】 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。	展望テラスや灘山緑地と一括で植栽管理を委託し、作業効率を図るとともに、節電・節水を心がけた。	B(可)	植栽管理業務受託者の協力を得て経費を節減し収支均衡を確保できた。
運営体制	【人員の適切な配置】 適切な管理ができる人員配置を整える。	職員の業務分担の均等化に努めるとともに、互いに補完できる態勢作りに努めた。	B(可)	限られた人員で、大きな事故や障害もなく適切に公園管理を執行した。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 入館者との対話等により、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や指摘・要望等について、迅速かつ丁寧な対応を心がけた。	B(可)	特に苦情処理に対するクレーム等は無く、適切に対応できた。
	【危機管理体制の確保】 展望テラス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。	夢舞台公苑全体で消防計画策定や訓練を実施し、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。	B(可)	コロナ禍で机上での訓練となったが、有事に備える維持期は持ち続けた。
	【県・関係機関との連携体制】 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。	B(可)	コロナ禍の対応等で県や関係機関との連絡を迅速、円滑に行うことができた。
総合評価			B(可)	コロナ禍という特殊な状況下で、これまで経験したことのない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苑を維持管理できたと考える。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○利用状況

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言等の影響により、年間利用者数は目標の20.6万人を大きく下回る8.3万人となった。今後も新型コロナウイルス感染症の影響は続いていくものと考えられるが、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等、ウィズコロナ時代に対応した新たな集客策を実施することにより利用者数の確保に努められたい。

### ○収支状況

利用者数の減により利用料金収入が計画を大幅に下回ったものの、県からの減収補填のほか、閉館期間中を中心とした光熱水費の節減に努めた結果、計画を上回る収支を確保している。今後も引き続き経費削減に取り組む一方で、新たな企画等には適切な予算を投入し、利用料金収入の増加に努められたい。

### ○利用者満足度

限られた予算及び人員体制の中であるが、適切な施設の維持管理や来客対応等を行った結果、利用者アンケートにおける「整備水準」・「管理状態」・「職員対応」の3項目において、8割以上の利用者から「満足」又は「やや満足」の回答を得ている。今後も引き続き適切な維持管理等に努められたい。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<p>【清掃】</p> <p>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</p>	<p>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:406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</p>	<p>S(優)</p> <p>休館した海上プロムナード便所を除き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が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。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>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</p>	<p>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</p>	<p>S(優)</p> <p>計画どおり実施した。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。特に雷被害による自火報の故障には迅速な対応を行った。</p>
	<p>【植物管理】</p> <p>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、松病害虫防除: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</p>	<p>高木剪定:10本、低木剪定:3回/年10,604㎡、仕立て松剪定:2回/年288本、松病害虫防除:1回/年、芝刈り:年3~4回延べ174,665㎡、花壇植え替え3回/年、花壇人力抜根除草:13回/年、花壇施肥2回/年 など</p>	<p>S(優)</p> <p>芝刈りは景観維持のため、計画以上に実施した。松喰い虫の病害虫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実施が行えた。</p>
	<p>【警備】</p> <p>園内巡回:2回/日、プロムナード:362回/年 夏期夜間警備:、合同パトロール:1回/2ヶ月</p>	<p>園内巡回:2回/日、プロムナード:362回/年、 夜間警備夏期(8~9月):計9回、合同パトロール:1回/2ヶ月</p>	<p>S(優)</p> <p>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、利用者へ声かけをし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。</p>
	<p>【小規模修繕】</p> <p>公園職員や専門業者による修繕</p>	<p>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。</p>	<p>S(優)</p> <p>計画以上に実施した。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。</p>
	<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>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) 駐車 場8:30~21:30 旧木下家住宅10:00~17:00 旧武藤山治邸10:00~17:00</p>	<p>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 (夏休み期間は9:00~19:00)(6月~1月は無休) 駐車場8:30~21:30 旧木下家住宅10:00~17:00 旧武藤山治邸10:00~17:00</p> <p>有料施設(3館)は感染症により4月1日~5月28日まで休館 駐車場も4月27日~5月6日まで休業閉鎖</p>	<p>S(優)</p> <p>実施可能な限り行えた。プロムナードでは、開館時間前や休館日に来られた団体の海外旅行者等に対して入館に配慮するなど柔軟に対応した。また夏休み期間は開館時間について1時間延長し、来園者サービスの向上に努めた。また、神戸舞子クリスマス期間中は無休とした。</p>
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>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</p>	<p>犬のリード無しやバイク乗り入れ、喫煙など利用マナーの悪い公園利用者には巡回時に利用指導したほか、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。</p>	<p>A(良)</p> <p>計画どおり実施した。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。</p>

運営業務	【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(22回/年)、シーサイドBeerテラスin舞子公園(1回/年)、シーサイドバル(8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、プライダル企画撮影(62回/年)など 感染症影響により以下中止:リサイクルマーケット(6回/年)、納涼夏まつり(1回/年)、神戸マラソン折り返しまつり(1回/年)、新春もちつき大会(1回/年)、端午の節句	S(優)	開催可能な限り実施した。「神戸舞子クリスマス2020」、「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。
	【利用者満足度調査】 毎年の定期的な「利用満足度調査」	舞子公園の利用形態が異なるため、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)では3月に実施し202件、舞子海上プロムナードでは1月16日(土)~30日(日)15日間に実施し131件の回答を回収した。 また旧木下家、旧武藤邸のイベント時(1~3月8日間)に107件の回答を得た。	A(良)	時期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60%程度であるが今後も向上を図る。イベントについては高評価であった。
	【文化財の利活用促進】 旧木下家住宅、旧武藤山治邸(登録有形文化財)の利活用促進	旧木下家住宅の利活用促進(青松庵<抹茶体験>、いけばな教室、朗読会、おりがみ教室、苔玉づくり、四季をめぐるアロマテラピー講座、プライダル撮影企画等)  旧武藤山治邸の利活用促進(JAZZ・クラシックなど各コンサート、サロンセミナー(テーブルコーディネートレッスン他)、武藤邸カフェ、プライダル撮影企画等)の実施	S(優)	開催可能な限り実施した。旧木下家住宅や旧武藤山治邸では、施設の特徴や多様な魅力を生かしたイベントを実施し、地域の潜在的ユーザーの発掘を図ったほか、定期イベントなどの実施でリピーターの増加を図るなど、文化財建物の利活用の促進に努めた。
利用状況	【利用者数】 公園利用者総数2,000,000人 駐車場利用台数 54,000台 プロムナード入館者数272,000人 旧木下家住宅入館者数8,500人 旧武藤山治邸入館者数9,600人	公園利用者総数1,465,787人 駐車場利用台数 42,936台 プロムナード入館者数67,045人 旧木下家住宅入館者数3,463人 旧武藤山治邸入館者数4,656人	A(良)	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イベント等により可能な限りの利用促進に努めた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入 139,571千円 (指定管理料 78,935千円) (利用料金 44,433千円) (利用促進事業 6,720千円) (その他 9,483千円) 支出 139,571千円 収支差額 0千円	収入 117,159千円 (指定管理料 78,935千円) (利用料金 28,290千円) (利用促進事業 2,533千円) (その他 7,401千円) 支出 124,638千円 収支差額 ▲7,479千円	A(良)	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でインバウンド及び団体観光客が大幅に減少したことにより減収となった。減収となる中で可能な限り支出を抑えることができた。
	【経費節減に向けた取り組み】 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。	A(良)	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。
	【人員の適切な配置】 公園管理運営の経験豊富な人員、管理運営上必要な資格を有する職員の配置	公園管理運営の経験年数10年以上の職員2名、公園管理運営士2名、1級建築士2名、兵庫県ヘリテージマネージャー(歴史文化遺産活用推進員)養成講習会受講者2名、防火管理者5名など	A(良)	計画どおり実施した。平時よりも利用者の多い休祭日やイベント開催日などに重点を置いた職員配置に努めた。また、幅広い知識と経験を要する公園管理をより円滑に行うため、各種有資格者を配置したほか、歴史的建造物の管理においては、専門知識を有する職員を館長に配置するなど、円滑な管理運営に推進した。
	【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)可能なものは即時対応を実施した。内容は、コロナ禍におけるもの、施設の故障、、ノ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。	A(良)	計画どおり実施した。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。

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	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。また消防訓練や防災学習を行った。(3月)	A(良)	計画どおり実施した。 リスクマネジメントを勧奨し、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。
	【異常事態時の対応】 事故や防犯、防災に対する適切な対策と対応	危機管理マニュアルに基づいた公園の巡回を実施したほか、大型イベント実施時の危機管理事案等に適確に対応するため警察署、消防署との連携体制の確保に努めた。	A(良)	計画どおり実施した。 事故や犯罪、災害等の目立った異常事態はなかったものの、事故など非常時等には、的確に冷静に相手の立場に立って対応できる体制づくりに努めた。また感染症対策にも努めた。
	【県・関係機関との連携体制】 神戸土木事務所や淡路景観園芸学校、淡路くにうみ協会、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	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) 納涼夏祭り、神戸よさこいまつり、神戸マラソンの「折り返しまつり」、兵庫県や関係自治体等と連携した明石海峡大橋海上ウォーク(5月)は感染症により中止	A(良)	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5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。
	【その他】 舞子公園のPR促進	JR西日本や山陽電車と連携した広報や山陽電車の実施する台湾インバウンド活動の支援、神戸フィルムオフィスと連携した海外メディア向け広報、さらに、観光雑誌等での公園撮影協力、テレビの撮影協力などを通じて公園PRを促進した。	A(良)	計画どおり実施した。 広域的なイベントと地域密着型のイベント等、内容に応じた広報範囲の設定やツールを使い分けながら効率的なPRを行った。
総合評価			A(良)	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。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○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。

### ○運営業務

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、フロムナードでは開館時間前や休館日に来られる団体等に対し、入館を配慮するなど柔軟な対応を行ったり、武藤邸カフェを開催するなど、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。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

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、7,479千円の赤字となった。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。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

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。苦情要望等については、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。

以上、おおむね良好な管理運営が行われた。

令和 2 年度

舞子公園移情閣

管理運営評価シート

(指定管理者:(公財)孫中山記念会)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 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)	館内清掃2回/日(職員対応)実施 館内定期清掃2回/週(委託)実施	A(良) 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	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	A(良) 計画どおり実施し、設備等を安全に保つことができた。
	【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	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	A(良) 計画どおり実施し、適切な植栽管理を行うことができた。
	【警備】 夜間警備毎日(セコム)	夜間警備毎日(セコム)	A(良) 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	事務室空調の室外機修理、移情閣の窓の修理、玄関屋根剥離の応急修繕等を行った。	A(良) 左記のとおり、施設の老朽化が目立ち改修工事等の必要性が高まっている。
	【その他】	照明器具(電球・蛍光灯)の取替作業等を行った。	A(良) 施設には照明設備、展示ケース等が多く、施設管理スタッフによる電球・蛍光灯の取替作業が頻繁に必要となっている。場所によってはLED電球に交換するなど、施設管理スタッフが適宜迅速に対応した。
運営業務	【開館日・開館時間等】 月曜、年末年始(12月29日～1月3日)を除く、毎日 10時～17時	月曜、年末年始(12月29日～1月3日)を除く、毎日 10時～17時	A(良) 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】		
	【各種事業・プログラムの実施状況】 ・特別展示会(11月) ・関西文化の日協賛事業(11月14、15日)	・特別展示会は11月1日～11月30日まで実施し、来館者は1,122人であった。 ・関西文化の日については、11月14日(土)・15日(日)無料入館日と定め事業を実施した。来館者数は431人であった。	B(可) ・特別展示会はコロナ禍のため、内容を変更し開催したが、参加者は1,122人と去年と比べ半減した。 ・関西文化の日については、11/15に開催予定であった神戸マラソンが中止となったことも影響し、来館者数は431人とこちらも去年度から半減となった。
	【利用者満足度調査結果】 常時アンケート用紙を設置し来館者の意見徴収。	・常時来館者にアンケート調査を実施	A(良) 2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。
【その他】			

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	B(可)	新型コロナウイルスの影響で、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】			
収支状況	【収支計画と実績の比較】 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	A(良)	今年度も光熱水費等や各経費の節減に努め、計画額より支出額を同額とした。
	【経費節減に向けた取組み】 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。	A(良)	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。
	【その他】			
運営体制	【人員の適切な配置】 適切な人員配置を行う。	記念館の運営にあたり、従来通り適切な人員を配置した。	A(良)	記念館運営にあたり、適切な人員を配置し適正な運営が行えた。
	【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。	A(良)	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も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。	A(良)	全職員に危機管理にかかる意識の向上が図られた。
	【県・関係機関との連携体制】 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	A(良)	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。
	【その他】			
総合評価			A(良)	全般的に施設の老朽化が進んでおり、早急な補修工事が必要となっているが、新型コロナウイルスの影響で来館者数は前年度の半分以下となったものの、施設の管理運営については、計画通り適切に行えた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○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。

### ○運営業務、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。

新型コロナの影響で来館者が昨年度より半減したが、新型コロナ対策として、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。

以上、新型コロナ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。

# 令和 2 年度 尼崎の森中央緑地(スポーツ健康増進施設除く) 管理運営評価シート

(指定管理者:兵協・尼協・阪神共同体)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 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(週3回)、水景施設(年4回)等	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2回、水景施設:年5回等	A(良)  パークセンター、トイレは毎日1回、園内・工作物は毎日2回清掃を行うことにより常に綺麗な状態に保つことを心がけた。そのため、園内の清掃状況についての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94%と高評価を得た。
	【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)	園内巡回業務(毎日午前・午後の2回点検)。職員による年2回の施設定期点検(6・12月)。消防設備(パークセンター・A棟・かやぶき民家)の専門点検2回、高圧受電設備の定期点検(月1回)・専門点検(10月)、太陽光発電設備の定期点検(年1回)・専門点検(10月)、遊具の打診・聴診等点検(週1回)、専門業者点検(年1回)	A(良)  毎日2回の巡回時に日常点検を実施し、異常があれば可能な限り即時対応している。 また、定期点検は当協会本部の専門職員とともに実施。電気設備や消防設備といった法定点検は資格のある専門業者に委託して実施している。 また、遊具の日常点検等業務は巡回時に直営で実施するとともに、専門点検については業者が点検を実施した。
	【植栽管理】  樹木管理(高木剪定、中木剪定、低木剪定、生垣剪定、病害虫防除)、芝生管理(芝刈り、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)、あな野花の管理(花殻摘み、植替え、除草等)	高木剪定<対象930本>752本・中木剪定<540本>655本、低木剪定<8,100株>8,100株、生垣剪定<805m>818m、病害虫防除<年1回>年3回、芝刈<158,050㎡>176,300㎡、施肥・エアレーション等<56,570㎡>56,570㎡、草刈り<59,070㎡>73,000㎡、苗木育成管理(除草)<62,650㎡>67,294㎡、(間伐)適宜21本、(灌水)適宜 他	S(優)  大半の項目で計画以上の植栽管理を実施するとともに、植物の生育状況を見極め、より負荷の少ない剪定を施し、長期的な視点から樹木周辺の手取りの抜根除草などを行った。また、夏場の高温期は、高温・乾燥から樹木を守るため、2回/日の夜間自動灌水を設定するなど、植栽管理の充実につとめた。
	【警備】  パークセンター閉館後等の機械警備、安全巡視	昼間は毎日2回、巡回員による安全巡視を行い、夜間は機械警備を専門業者に委託した。大規模イベント開催時には、駐車場などの警備業務委託とともに、警察、消防などと連携を図った。	A(良)  大きな事故等はなく、計画どおりに実施できた。
	【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11回、専門業者による修繕5回を実施	A(良)  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。
	【その他】  参画と協働による森づくり活動の支援・実施	森づくり定例活動(原則毎月2回 年7回、126人)、苗木の里親植樹会(33組87名参加。)、エリア活動12団体他、企業CSR、学校など(32回677人)、尼崎の森ファミリークラブ(9組、32人)の参加があった。	S(優)  コロナ禍により活動の一部中止・縮小を余儀なくされたが、感染拡大防止対策を徹底しつつ、可能な限り、県民、企業、学校、活動団体等の幅広い参画を得て、充実した植栽、維持管理等を行い、「参画と協働による生物多様性の森づくり」を継続できた。
【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時まで開館日 ※ 夕方のイベント開催時等には延長	A(良)  夕方にずれ込むイベント開催時等には、駐車場等の利用時間を延長し、利用者サービスの向上に努めた。	
【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。	A(良)  全ての来園者に平等・公平・公正なサービスを提供し、特定者に偏らない公園利用を支援した。	

運營業務	【各種事業・プログラムの実施状況】  魅力アップ事業等の実施	小学生や中・高生等を対象とした環境学習(1,070人)のほか、自然環境を学べるプログラムとして、いつでも体験プログラム(毎日、3,717人)、あまがさき森っこ活動(月替わり、149人)、環境学習サポーター養成講座を実施。また、環境体験イベントとして、虫取りイベント(3回 57人)などを開催。さらに、集客イベントとして、AMAGASAKI2020(200人)、森の文化祭(316人)を開催。また、持込みイベントの誘致・支援の実施や森づくり体験講座、子育て交流スペースの設置・運営等を行った。	S(優)	コロナ禍により環境学習やイベントが例年通り実施できなかったため参加校や参加団体等が減少したが、感染防止対策を実施し、小学生から大人までそれぞれの対象毎に多彩な環境学習、環境体験学習プログラムを提供し、特徴的な生物多様性の森づくりやその取組を発信した。また、可能な限り集客イベントの開催にも努め、当緑地の認知度の向上及び魅力向上に繋げた。
	【利用者満足度調査結果】  利用者の満足度状況を把握するための「利用者満足度調査」実施	本公園に対する県民の満足の程度を把握するため、来園者(イベント参加者を含む)を対象としたアンケート調査を行い、122名の来園者から回答を頂いた。	A(良)	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98%と、非常に高い評価を得ることができた。
	【その他】  ウェブマガジン、フェイスブックの適切な更新	尼崎21世紀の森ウェブマガジン:96件 フェイスブック(尼崎に『わんがんの森』をつくろう):34件	S(優)	イベントの案内や小学生の環境学習・森づくり定例活動・イベントの実施レポート、公園内(あなの花野など)で見ることができる四季折々の植物などの情報を提供し、当公園をPRし、魅力も紹介できた。
利用状況	【利用者数】  目標来園者数300,000人	令和2年度の来園者数は249,420人で目標の300,000人の約83%となった。	A(良)	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あり、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、ほぼ前年度並み(100.2%)の来園者数を確保した。
	【施設稼働率】  会議室の目標稼働率27.9%	令和2年度の会議室の稼働率は、18.6%であった。	A(良)	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対策等の打ち合わせによる使用は増加したが、環境学習や各種活動等の実施が減少したため利用率は減少した。(県指示により4/8~5/24の間、会議室は休館)
収支状況	【収支計画と実績の比較】  収入 (内訳) 指定管理料 122,220千円 利用料金 19千円 利用促進事業 80千円 支出 122,220千円 収支差額 0千円	収入 122,148,825円 (内訳) 指定管理料 122,121,000円 利用料金 27,625円 利用促進事業 0円 魅力アップ 200円 支出 122,067,974円 収支差額 80,851円	A(良)	現場での維持管理作業等、職員で可能な作業は直営で行い、経費削減を図るなど、予算内での執行に努めた。
		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。	A(良)	長期継続契約により経費節減を図るとともに、公園スタッフ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。
	【人員の適切な配置】  専門スタッフの配置、繁閑に応じた人員配置・管理運営	参画と協働、生物多様性、環境学習、森づくりのコーディネーターを配置した。また、特に利用者の多いイベント時等には窓口業務、巡視業務など十分対応できる人員を配置し、事故・トラブルを未然に回避できるよう対応した。	A(良)	各コーディネーターについては、過去の経験等もふまえ職員を配置し、質の高い事業を実施することができた。また、公園利用者の多いイベント時に重点を置き職員を配置することで大きな事故、トラブル等の発生を防止することができた。

運営体制	【苦情要望等の対応体制・内容】	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事など)	A(良)	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当たり適切に対応した。
	【危機管理体制の確保】	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	S(優)	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。そのため、安全・安心面についての満足度調査において、満足、やや満足と回答した方の合計が95%との評価を得た。
	【県・関係機関との連携体制】	県との連携によるイベント(森の子育てひろば、森のフェスタなど)実施・広報。また、共同事業体の一員である(公財)尼崎緑化公園協会による地域性を活かした広報を実施した。	S(優)	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果的かつ効果的な広報を実施することができた。
	【その他】	森づくりの定例・団体活動を31回実施。また、地元との連携で実施したイベント「森の文化祭」(1月)や「森の会議」で提案があったイベント「AMAGASAI2020」(11月)などを開催した。	S(優)	市民団体、企業、学校等の森づくり活動への参画の機会として、森づくりの定例活動を実施。また、地元との連携で実施したイベント「森の文化祭」(5月:3,500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」(7月:2,000人参加)、「あまがさきモリンピック」(11月:2,500人参加)などを実施した。
		総合評価	S(優)	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。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p><b>○施設維持管理業務</b> 設備保守及び施設管理については、計画的に点検業務を実施するとともに、小規模な修繕に迅速に対応するなど、利用者の安全性の確保に努めている。植栽については、生育状況や気候条件等を考慮して適切に管理しており、清掃についても計画的に行うなど、利用者の満足度向上に向けた管理が行われていた。また、清掃状況の利用者満足度は非常に高く、評価できる。 参画と協働による森づくり活動について、コロナ禍の影響により中止、縮小した部分が多かったが、感染拡大防止対策を講じ可能な範囲で活動を行う事ができており参加者からも好評であった。経費節減、生物の保全等も含め、今後も創意工夫による活動の発展を期待したい。</p> <p><b>○運営業務</b> 環境学習やイベントについて、十分な感染防止対策を行った上で開催した事で当緑地の好感度や認知度が上がり、認知度や魅力の向上が図られ、利用者の満足度も上昇した高いものであった。 コロナ禍でイベント等の開催が難しい中、対策を模索し可能な範囲で実施するとともに更なる対応や新たな取り組みを模索している。今後も、ポストコロナ社会を見据え、創意工夫を重ね、新たなイベントやプログラムの展開、規模拡大並びによりによる利用促進を図って貰いたいも可能とみられ、今後工夫が期待できる部分である。</p> <p><b>○利用状況/収支状況</b> コロナ禍で制限の多い状況下での運営であったが、可能な限りイベント等の開催に努めたこと並びに当緑地の認知度が上昇傾向にあったことが追い風となり、来園者数は目標には届かなかったものの昨年度と同程度を達成できたをわずかに上回る結果となった。今後も感染対策を十分に行い業務を行っていただき、来園者数の増加や満足度の向上にUPに繋がる様努めていただきたい。 会議室の利用については、近年減少傾向にあるので、総合的、抜本的な見直しも含めて総合的な検討を行ってほしい。</p> <p><b>○運営体制</b> 適切な人員配置と顧客対応でトラブルや事故は未然に防げており、評価できる。引き続き良好な運営に状態を維持できる努めていただきたい。 利用者からの意見・苦情に対しては、随時適切な回答や説明で対応していることから、全体的な評価は高くなっている。また、県や関係機関、地元との連携も良くネットワークを生かした業務やサービスの提供ができており、それらの要望に応えることにより利用者の期待度や満足度の高さにも繋がっている。 今後もそれらの期待に応えるべく、県立公園としての使命を踏まえやるべき事、求められていること、期待されていることの把握と実践に努め等を具体的に整理して、今後の利用者増や満足度向上UPにも繋げていってもらいたいける様努めていただきたい。</p> <p>※ なお、今年度はコロナ感染拡大防止のためイベント開催等に制限があったことも踏まえて評価するものとします。</p>
--

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持管理業務	【清掃】  日常清掃:(毎日)共用部および利用頻度の高い箇所の巡回清掃を実施 定期清掃:年間計画表に基づく清掃作業の実施 特別清掃:防虫作業の薬剤散布および調査の実施	毎日の通常清掃に加え(休館日は除く)、専門業者による定期清掃・特別清掃を計画通り実施。(定期清掃4回/年、特別清掃6回/年)	A(良)	通常清掃・定期清掃は計画通り進めた。オープン当初から継続してきた業者をマンネリからの脱却を目的に今年度に交代させた。そのためか通常目の届かない細部に重点を置き美観に努めた。またコロナ禍での休館、時短を利用した高所の清掃にも重点を置き実施した。
	【設備保守管理】  維持管理者の日常点検・専門業者の定期点検保守業務および検査により各機器の不具合箇所の早期発見、対応等予防保全に努め、併せて運転状況の効率化、省力化にも努める。		前年比、電気使用量90.3%、ガス使用量90.0%、水道使用量88.3%。設備保守は朝7時半より定期検針を実施する。また特定保守を必要とする可動床は年2回と競泳競技、アイスホッケー競技は年1回の点検を実施する。	A(良)
	【植栽管理】  日常・定期維持管理の業務予定表に基づき実施し、植栽の保護、育成に努める。	日常の維持管理業務に加え、専門業者による定期業務(芝刈り作業:3回/年、剪定作業:2回/年、施肥作業:2回/年、害虫駆除作業:1回/年)を実施。	A(良)	例年通り植栽維持管理作業工程表に基づく日々の管理を進めた。年2回実施しているプランター花の入れ替えを5月と10月に実施する。夏のハイビスカスは昨年実施した越冬が今年も同様に行われた。またのじぎくを広場の植樹円卓に花を咲かせた。
	【警備】  施設利用者に安全な環境が提供できるよう実態に応じて巡回、立哨、定位置、臨時駐車場誘導警備を行い、不法侵入や不当な行為が発生し難い環境を創る。	日常業務は、巡回点検表に基づく各施設の警備活動と実態に応じた実施とした。また、教育活動は引き続き継続している。アマラゴ、駐車場一帯、2階屋上などへの監視カメラ設置、不法駐車など目に見えない不法者へ場内アナウンスを定時に放送。	A(良)	昨年に引き続き施設入り口アナウンススピーカー設置を行い、不法駐車の前滅と駐車場の混雑を避ける方向に改善できた。そのためか駐車場トラブルがほぼ無い環境となった。しかし不法駐車は年間にすると散見され、今後も注意を与え再発防止に努める。
	【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。	15年目となり機械的な故障が発生しやすい時期を迎えるため、大容量のポンプ、大型機器に重点を置いて点検を実施する中で、消防設備、自動ドア等交換の小規模修繕も進める。	B(可)	今年度も営業をストップさせる故障の発生はなかった。メーカーによる点検の実施を行い「予防処置」「未然防止」の徹底を行った。また、維持管理による日々の点検は大きな役割を果たし、細部にも点検を実施した。必要に応じて定期部品の交換を進める。小規模保守として、必要箇所の修繕を行う。
	【その他】  不具合の発生(水銀灯の玉の製造中止)	2020年水銀を含んだ電球が製造中止に伴い、兵庫県と入替の打ち合わせを始める。	B(可)	水銀灯に替わるLED照明が今後の商品としてあげられるため各競泳競技場での評価を集め、兵庫県とも打ち合わせを進め、ある方向性の商品をピックアップすることができた。
	【開館日・開館時間等】  年中無休(施設により異なる)基本9:00~22:00	今年度はコロナ禍による変則的な営業時間となった。その情報提供としてスマホからタブレットなど身近に発信した。また、お客様の利用形態も時間軸と共に変化してきているため対応した。	A(良)	プールは平日・土曜日・日祝曜日の3パターンの閉館時間を設けた。また、閉館後の残っている時間は競泳者の利用に充てた。スケートも同様に平日と土日祝パターンを設け一般利用者と競技者との棲み分けを設け、要望に応えた。

運営業務	【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。	ホームページや施設窓口に「障がい者減免制度のある有料施設」を掲載した。また、電動の車いす設置する。	A(良)	昨年同様、情報はホームページを主体とした。お知らせは掲示板を設け項目別に分ける対応を図った。また、お客様アンケートの数が少なく苦情が無い月が継続した。しかし一部の無記名のコロナ禍に対するFAXは届かぬため、対応はしたが、結果を伝えることができず、一部は張り出しを行う。
	【各種事業・プログラムの実施状況】	乳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。	会員の7割以上を占める高齢者を対象にプログラムを設定する。また、スイミング、アイススケートは4日コースに過去から欠席が目立つようになった。	A(良)	保護者の付き添いによる受講のため4日間は長く、日程がうまく調整できないお客様もあり、そのため申し込みも減少気味であった。改善として1日・2日・3日コースを設け対応した。
	【利用者満足度調査結果】	顧客満足度を向上させるためのアンケートを実施する。	苦情と満足度の計測は屋内プールが適しているため、小学生から高齢者まで今年度は数十件少ない200件の回答を得た。	A(良)	結果、満足度は高い位置にあった。その中で要望は高齢者会員より動きが少ないヨガ的なゆっくり動かし、身体の柔軟性に効くプログラムの声が高かった。
	【その他】	・お客様の利便性を高め集客に努める。	昨年度は、朝便2便を月水木と増やした。今年度は火曜日の特殊プール水深使用を望むお客様の声に応える。	A(良)	火曜日の休館を利用した水深を深くしたユーザーへの声に応えた。対象は海難事故を想定した海技中学校の講習会からスイマー、水球を目指す選手への練習用とした。
利用状況	【利用者数】	利用者数434,326人を目標とする。	254,483人の利用者があり、計画比59%、前年比66%の大きな未達となった。	B(可)	コロナ禍のため緊急事態宣言が発出され休館、時短は、直接利用ができない、できにくい環境が年度内に2回あり、延べ約70日間あった。それでも回復に努力したが市場は閉鎖感が漂う結果となった。
	【施設稼働率】	年中無休(施設により異なる)アイススケートとフットサル(正月は除く)	アイススケートはGW期間が定着してきた。また無休への認識も高く、より利用しやすい施設の定着感が根付いた。フットサルも同様の市場評価となっている。プールもお客様への時間を合わせ、水泳大会開催で年間340日以上稼働した。	A(良)	アイススケートは昨年同様トップスケーターのアイスショーを開催するなど市場へのPRに努め、更なる稼働率を上げるにもコロナ禍の緊急事態宣言はブレーキとなっている。
収支状況	【収支計画と実績の比較】	売上413,578,000円を目標とする。	225,878,291円の売上で計画比55%、前年比66%の大きな未達となった。	B(可)	コロナ禍での休館・時短は直接売上の増減につながった結果となった。その上、その沈んだムードは会員の退会とつながり更なる売上減少の要因となっている。またアイススケート、フットサルも同様である。
	【経費節減に向けた取組み】	屋内、屋外プールのプール水一元管理を行う。	50mプールから25mプールへそして屋外バケツプールへと管を結び、屋外でも造波プール、流水プール、着水プールへと繋ぎ、全体の水質管理を成功させ、いい環境の水質管理とした。	A(良)	今年度も50mプールから屋外プール全体を一元管理したためいつも新しい水がプールに行き渡るように実施する。その効果はお客様からもいい評価として聞こえるようになった。シーズン後は、雑用水として使用し、環境への負荷を無くした。
	【その他】	阪神南ふれあいスポーツフェスタ2020を規模縮小して実施・浅田真央アイスショーも去年と同じ開催・阪神南なぎさ回廊ロケイングの開催。オリンピック延期による事前合宿は中止。	浅田真央アイスショーは、感染症の影響から半減。スポフェスは昨年にやや下回る。ロケイングはやや上回る。	A(良)	阪神ふれあいはラグビーの子供たちが700名以上集まり、縮小した割には大きな成果となった。残念だがオリンピック水泳事前合宿は来年に延期。
	【人員の適切な配置】	SPC社員4名。各運営責任者4名の配置と設備の体制5名、警備3名、適宜アルバイト者は約150名の稼働。	昨年同様各セクションの責任者や社員はそれぞれ専門的な資格を有し、ポスト配置やローテーション計画も無理なく実施され、スケートに至っては教室から上達した生徒をインストラクターとした。	A(良)	フットサルは、年齢別のインストラクターを配置し、中高年の層が増加傾向にある。プールは中高年を対象にしたインストラクターを配置。

運営体制	【苦情要望等の対応体制・内容】	各運営箇所毎にアンケート調査を実施し、利用者の要望や苦情を的確に把握する。	利用者も6割近く減る中、苦情はほぼ無い状態がこの一年続いた。	A(良)	毎日お客様アンケートを回収しているがほぼ投函が無い。またアイススケート、フットサルも無い。しかし、ある一定のお客様が感染症に対しての苦情をFAXにて頂戴する。その内容も利用する時間帯と施設を変更すれば解決する内容であった。
	【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24日、12月8日)に実施。心肺蘇生訓練(AED)を年1回(6月24日)アマラーゴ監視員を対象に行う。12月8日アイススケートスタッフ中心に消火器の実地訓練。総合ので災害等の避難訓練。	A(良)	火災は多くの方が身近に感じているが、地震・津波については危機管理が薄いように感じている。現在の訓練は火災は基本を主体に、地震、津波の避難方法に重点を置く。
	【県・関係機関との連携体制】	メール等の通知など緊密に連絡を行い、感染症に対しての体制を整える。	新型コロナウイルス感染症の等の事象について、兵庫県関係部署への逐次報告と対応を図った。また、各団体との大会開催について連携を行い、トラブルを防止する。また個人のお客様にはシステムのメール配信で情報を共有した。	A(良)	施設は新型コロナウイルス感染症がまん延する中、いつどのような対処が望まれるかを対応マニュアルに取り入れいち早く対応を図り、お客様からの安心した感想を頂くようになった。今後も情報をいち早く取り入れ対処する。
	【その他】	オリンピック事前水泳合宿(ペラルーシ、ギリシャウクライナ)	東京オリンピックもコロナ感染症が全世界へとまん延する中2021年に延期となった。	A(良)	オリンピック延期は2021年計画していたワールドマスターズも1年繰り越すことになった。
		総合評価		B(可)	令和2年度は、令和元年度年度末に発生した新型コロナウイルス感染症の影響をそのまま感染した結果となった。この感染を今後どのようなワクチンを打って立て直していくかが課題と考えている。それに合わせて利用者が喚起するイベントをどのように打ち出すかもポイントと考えている。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

#### ○施設維持管理業務

竣工から相当の年数が経過しており、ポンプ等大型機器においては修繕が必要な部分もいくつか考えられるが、普段からメーカーによる点検の実施等を行い重要な故障の未然防止を心がけた対策を行っていること、不法駐車対策など警備への取組が効果を上げていることは評価できる。今後の課題となっている水銀灯の入替えについては、兵庫県との協議・調整を適切に行い、利用者への支障が極力少なくなるように進めて貰いたい。

#### ○運営業務

利用者のニーズの把握に努め、それに応じた運用の工夫など、利用者増加のための取り組みは評価できる。新たな運用も始めるなど利用者のニーズに柔軟に対応しているが、コロナ禍の影響下でなかなか集客アップに繋がらず苦戦している現状がある。今後はポストコロナ社会を見据え、魅力の向上と利用者の増加に向けた運営方法を考えていってもらいたい。

#### ○利用状況/収支状況

利用人数は、計画値434,326人に対し254,483人(計画値比59%)、売上げは、計画値413,578,000円に対し225,878,291円(計画値比55%)といずれも昨年を大きく下回る未達となっている。要因はコロナ禍によるものが大きいと考えられるので、やむを得ないところである。今後はポストコロナ社会を見据え、利用人数及び売上げの回復を図ると共に、集客に繋がる取り組みを一層行っていってもらいたい。

#### ○運営体制

利用者の声を良く聞き、それに対して速やかな対応を行っており、業務改善に取り組む姿勢は評価できる。また、社員配置に関しても、工夫を重ね様々な試みを行っているところが評価できる。アンケートは、利用者の声を直接聞き、又評価を受ける重要な機会であることから、その回収に積極的に取り組む必要がある。また、危機管理については、地震・津波に対する意識が希薄であると感じているとのことなので、津波被害を受ける恐れが高い地域であることを踏まえ、利用者及び職員の安全・安心を最大限に考えた訓練等の取組を積極的に行ってもらいたい。今後は、このコロナ禍での対応経験を活かし、感染症対策も踏まえ社会情勢に見合った柔軟な思考と視点を持った運営に努めて行ってもらいたい。

※ なお、今年度はコロナ感染拡大防止のため施設利用人数及び利用時間の制限を行っていたことを踏まえて評価するものとします。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】  建築物等清掃(サービスセンター等)、便所 清掃(19棟)、園内清掃、工作物清掃、雨水 排水施設清掃等	園内清掃・便所清掃(場所別で3~7回/週)、 建物内清掃(1回/日)、園内清掃(1回/年)、 、雨水排水施設清掃(50回/年)等	A(良)  公園の快適な利用環境を提供・維持するため、 園地・便所の清掃や近年多発する集中豪雨に対 応するため、雨水排水施設の清掃を十分に行っ た。 利用者満足度調査における園内清掃の満足度 は、約73%の利用者から肯定的な評価を得てお り、良好な清掃管理を行えた。
	【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、高圧受電設備、消防設 備、エレベーターの保守管理	日常点検、定期点検(2回/年)、遊具点検(1回/週)、遊 具専門点検(1回/年)、法定消防設備点検(2回/年)、 エレベーター点検(1回/月※法定1回/年)、高圧受電 設備点検(6回/年)、簡易専用水道の水質検査(1回/ 年:第1野球場・陸上競技場)、水質浄化装置点検(2回 /月)	A(良)  毎日の日常点検、週1回及び、半年に1回の定期 点検、年1回の専門点検を実施した。点検の結果 に即した修繕の実施により、安全・安心の公園環 境づくりはもとより、長寿命化計画にも沿う施設・ 設備の保守・管理を積極的に行えた。
	【植栽管理】  樹木管理(高木剪定、低木剪定、生垣剪定、 仕立て松剪定、枯損木伐採、病害虫防除、 植物廃材チップ化等)、芝生管理(芝刈、エ レーション等)、バラ園管理(花殻摘み、剪 定、病害虫防除等)、花壇管理(植替、施 肥、人力抜根除草等)、草地管理(機械除草 等)	高木剪定(258本/年)、低木剪定(5,158㎡/年)、生垣剪 定(982㎡/年)、仕立て松剪定(223本/年)、枯損木伐 採(38本/年)、樹木病害虫防除(10回/年)、芝刈 (108,670㎡/年)、芝生エアレーション(9,190㎡/年)、バ ラ花殻摘み(23回/年)、バラ剪定(2回/年)、花壇植替 (2回/年)、花壇施肥(2回/年)、花壇人力抜根除草 (440㎡/年)、草地機械除草(199,730㎡/年)等	S(優)  景観への配慮、利用状況を踏まえ安心安全で快 適な公園環境を維持すべく、適切に管理を行っ た。利用者満足度調査で、花壇、樹木等の植栽 の手入れや公園の景観の満足度は、約89%の 高評価を得ており、実績も管理水準を大きく上回 るなど充実した植栽管理を行えた。
	【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	園内巡回業務(毎日午前・午後4回)、建物警備の 業務委託(サービスセンター等)、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	A(良)  来園者数や園内施設数も多いなかで、大きな事 故や怪我、盗難等はなく、計画どおり達成でき た。
	【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。	A(良)  各施設担当職員による日常点検・定期点検を実 施し、公園利用者の安全確保及び施設等の保全 を行えた。
	【その他(運動施設の維持管理)】  運動施設におけるグラウンド・フィールド等 の良好な維持管理	芝生更新作業(第1野球場:2回/年、第2野球場:2回 年、陸上競技場:2回/年)、芝刈(第1野球場:47回/年、 第1野球場スタンド:4回/年、第2野球場:45回/年、陸上 競技場:43回/年等)、芝生の除草剤散布(2回/年:第 1・2野球場、陸上競技場)、スタンド生垣剪定(第1野 球場:2回/年、陸上競技場:5回/年)、第1野球場(1回/ 年)及び第2野球場(適時)のグラウンドの耕起等	S(優)  利用頻度の高い運動施設の管理について管理 水準を上回る作業を実施している。特に、第1野 球場・第2野球場では、グラウンドの耕転等を実施 するなど高度な管理を行い、グラウンドの排水性 を高めている。利用団体からは他の野球場に比 べグラウンドコンディションが非常に優れていると の評価を得ている。
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1/4~12/28、運動施設、県営駐車場の 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(7:00から)の供用対応)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期(7:00か ら)の供用対応)等	A(良)  計画どおりの供用日、供用時間での業務を実施 し、利用者の利便性向上に努めた。
	【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	A(良)  公園利用者のマナーに問題があった場合は巡回 職員等により適切に対応、団体による園内の広 場使用時の調整等により、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。
	【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	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・ひょうこ農林水産物直売市・ロハ スパーク明石(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 ウィークの受け入れ(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)、テニス教室(毎週:月・金)、パークギャラリー(通 年)	S(優)  コロナ禍のなか、多くのイベントが中止や延期と なったが、新型コロナウイルス感染症に係る県対 処方針等に基づき、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、園芸や観光、スポーツ、文化芸術の 振興、地域活性化に資する多彩な事業を、県・明 石市・明石観光協会等と連携し、イベント開催に 取り組んだ。

運営業務	【利用者満足度調査結果】 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(火祝)に実施。 350名の来園者から回答を得た。	S(優)	「満足」「やや満足」を肯定的な評価とすると、全ての項目で肯定的な評価を得た。特に「公園の景観」の項目では肯定的な評価が約89%、「公園を再度利用したいか」の項目では約99%と好評価を得た。また、総合的な公園評価においても、約87%の方が肯定的な評価しており、公園の特性を十分に発揮させる管理運営が行えた。
	【その他】 公園の情報発信力の強化	明石公園・明石城紹介の各パンフレットや武蔵の庭園の紹介チラシの配布や公園ホームページ(外国語(英語・中国語・韓国語の情報ページ含む))やSNS媒体を活用したタイムリーな情報発信に努めた。また、協会独自の有料施設予約システムを活用し、24時間、有料施設の予約や空き情報を公園ホームページ上で公開して利便性の向上に努めた。	A(良)	公園ホームページやSNS媒体での広報及び園内の掲示板において、イベント等を適時掲示し、高齢者を始め誰もがわかりやすい最新の情報となるよう取組んだ。また、新聞への情報提供も積極的に行うなど、紙媒体での情報提供の強化に努めた結果、利用者満足度調査では、過半数以上の方から肯定的な評価を得ることができた。
利用状況	【利用者数】 利用者数・利用件数の安定・確保	明石公園の年間利用者数は約195万人、運動施設の利用件数は30,315件、会議室の利用件数は1,608件、駐車場の利用台数は30,315台。	A(良)	多数の施設利用と稼働率を確保し、安定的な公園運営が行えた。また、利用者満足度調査において「施設の整備・利便性」の項目で約53%の肯定的な評価を得たことから、施設運営に関しては、概ね満足を得ているものと考えられる。
	【施設稼働率】 施設稼働率の安定・確保	運動施設の土日祝の稼働率は、第1・第2野球場・テニスコートは80～90%台、陸上競技場は60%台、会議室は50～約60%台と高い水準である。平日はテニスコートは60%台、第2野球場は50%台、第1野球場は40%台、陸上競技場は約16%である。駐車場は日祝が約102%、土曜が約35%、平日が約57%である。	A(良)	運動施設では、第1・第2野球場、テニスコート、陸上競技場で高い稼働率を維持している。また、会議室についても、駅前という好立地から、稼働率は平日・土日祝とも50%以上を確保している。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 【収入】216,228千円 ・184,200千円(指定管理料) ・32,028千円(利用料金) 【支出】216,228千円	【収入】216,183千円 ・184,200千円(指定管理料) ・31,983千円(利用料金) 【支出】218,247千円	A(良)	コロナ禍における施設利用減の影響により利用料金収入が例年比で減収となったが、快適な利用環境を確保しつつ、効率的な執行状況に努め、公園の維持管理及び運営面を着実に実施した。
	【経費節減に向けた取組み】 効率的な維持管理による経費の節減	・維持管理作業の直営化 ・施設・作業機械など修理の直営化	A(良)	維持管理作業の直営化や施設・作業機械などを直営で修理することにより、費用の節減に努めた。
運営体制	【人員の適切な配置】 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人 【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39名、甲種防火管理資格者3名 他	S(優)	当公園は多様な施設を擁するため、その管理業務は多岐に渡り、豊富な実務経験が必要である。15年以上の実務経験者6名、公園管理運営士3名など、公園運営を行うに当り、充実した人員配置を行うことができた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 巡回職員や受付窓口、電話、ホームページ等による苦情要望等の受付	公園受付窓口や巡回職員、電話、Eメール等で随時受付し、可能なものは即時対応を実施。	A(良)	計画どおり対応できた。来園者から寄せられた意見、苦情等については、可能なものは速やかに対応を行い、時間のかかるものについては、丁寧な説明を行い、理解を得るように努めるなど、適切な対応を行った。
	【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	S(優)	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大きな事故・事件はなく、適切な施設管理が行えた。よって、危機体制の確保は達成できたと考えている。
	【県・関係機関との連携体制】 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	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)、明石城親月会・ひょうご農林水産物直売市・ロハスパーク明石(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)、武蔵の茶屋茶道同好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)、テニス教室(毎週:月・金)、パークギャラリー(通年)	S(優)	新型コロナウイルス感染症に係る兵庫県対処方針等に基づき、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、明石城のPRや明石のまちの賑わいづくりに貢献することができた。また、本公園で活動する住民グループや県や市・明石観光協会・明石市立天文科学館等と連携したプログラム実施に取組んだ。
総合評価			A(良)	維持管理・運営業務・利用状況等の各項目で適切な管理を行うことができた。また利用者満足度調査でも、全ての項目において「満足」「やや満足」であるとの肯定的な評価を得ることができ、利用者ニーズを踏まえた管理運営ができた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値

A(良)

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○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。

### ○運営業務・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。

○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、「例えば、利用者の少ない男性の不満な項目を解消する方向で施策を講じて、男性利用者を増やす。」などの今後のターゲットについて検討を進められたい。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  管理事務所、便所、工作物、園内、水景施設、雨水排水施設を日常的、定期的、適宜行う。	実施計画書の清掃頻度を基本とし、状況に合わせて清掃を行った。また、日常巡回業務時にも清掃を行った。	S(優)  利用者アンケートでは「満足」「やや満足」の肯定的な回答が88.3%を占めた。また、アンケートにも『緑がきれいでも自然に子どもが触れられる』『とてもよく整備されていて気持ちいい』『手入れが行き届いて快適』『トイレ衛生的、造園経営、公園経営大満足』『自然のままのところ、手入れされている所のバランスが最高に良い』とのご意見が寄せられた。	
	【設備保守管理】  建築物、工作物、水景設備、雨水排水設備、汚水排水設備、ガス設備、給水・給湯設備、電機・機械設備を日常的、定期的に管理を行う。	実施計画書の点検頻度を基本とし、行った。また、日常点検(園内日常巡回業務時)を行うことで、不具合箇所の早期発見に努めた。	S(優)	毎日2回、スタッフによる巡回を行い、特に園内巡回時は危険箇所を早期発見しカラーコーンで明示している。今年は特にトイレの汚水管詰まりの解消など、早急な修繕に努めた。また指定管理者で修繕が難しいものについては土木事務所に報告し協議を行っている。
	【植栽管理】  樹林管理、高木剪定、低木剪定、施肥、病害虫防除、枯損木処理、芝生管理、草地管理を行う。	樹林管理79本、高木剪定40本、低木剪定17,034㎡、施肥1,500㎡、枯損木処理501本、芝生管理6,840㎡、草地管理41,702㎡を実施。	S(優)	手を入れるところそのままの自然を生かす管理を心がけ作業を行った。特に今年度は台風や強風に備え落枝の被害を減らすべく注意して園内を周り、枯損木処理に努めた。低木刈込は計画数量に関わらず、来園者が多いエリアや眺望に支障のあるエリアなどは積極的に刈込を行い、来園者が快適に過ごせるよう努めた。
	【警備】  園内安全巡視として日常巡回を1日2回午前午後。夜間の公園管理事務所機械警備。夏期夜間の警備、大晦日の甲山山頂・公園夜間警備、年末年始警備。	スタッフによる日常巡回(午前午後1日2回)、管理事務所夜間機械警備、大晦日夜間甲山山頂・公園警備(各1回)、年末年始警備(3回)を実施した。また、繁忙期(花見、ゴールデンウィーク、紅葉)の駐車場誘導員を配置し、事故防止等に努めた。	S(優)	桜や紅葉シーズン、公園の大晦日夜間・年末年始屋間の警備を実施し、防火・防犯・来園者の安全に努めた。また今年も去年に引き続き、コロナウィルス感染拡大防止のため閉館措置や駐車場へ警備員配置になった。
	【小規模修繕】  園内の不良箇所修繕。	直営修繕は、照明灯球切れ交換、ベンチ修繕・設置等 外注修繕は、トイレの手洗い場の漏水処理、下水ポンプ緊急点検等。	S(優)	毎日の巡回によるプリメンテナンスにより、早期発見をし、最小限の修繕に努めた。
	【その他】		S(優)	利用頻度を勘案し、優先順位をつけて業務を行えた。
運営業務	【開館日・開館時間等】  管理事務所のみ1月4日～12月28日まで開館(公園内、駐車場を除く)。管理事務所のみ 9:00～17:00。	計画通りの管理を行った。	S(優)	通常業務時間を基本とし、特に今年度はコロナウィルにより駐車場閉鎖がありHPでの広報など来園者に伝わるよう心がけた。
	【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、利用の状況に不平等が生じないように努めた。ユニバーサルサービスを基本とした対応を行った。	S(優)	占用して使用する場合は料金を徴収し、それ以外の場合は譲り合って利用していただくよう指導を行い、公平な利用に努めた。又、わかりやすいサインや掲示物を作製し、古いものは随時張り替えを行った。

運営業務	【各種事業・プログラムの実施状況】	利用促進事業21事業890人、収益事業8事業208人。	S(優)	去年に引き続き災害時を生き抜くために必要なサバイバルマスターのイベントを実施し公園の新たな活用方法を見出した。また収益事業では調理室を使用しジビエ料理教室なども行った。イベント内容を再考したこともあり新たな利用者に公園を知ってもらえた。今年で6回目になるはるまつりはコロナウイルス感染拡大防止のために中止としたが、問い合わせも多く、定着していると考えている。
	【利用者満足度調査結果】	実施機関 令和2年4月1日～令和3年3月31日。年間を通して公園利用者アンケート209名、イベントアンケート158名、計367名の来園者からの回答を得た。	S(優)	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86.1%、イベントアンケートでは95.3%と総合計平均は90.7%で子育て世代にも満足いただいている結果となった。また、2種類のアンケートを実施し、さまざまな層から広く意見を収集できた。
	【その他】	効果的なボランティア協働のための取り組みとして、参加者の満足度の向上を図るとともに、協働作業を維持管理の面からも有効で実質的なものとするよう努める。	S(優)	森林ボランティアとは密に連絡をとり、みくるま池周辺を来園者が歩きやすいよう下枝切りや下草刈り、巨石周辺を整備など、公園の運営に寄与する活動をしてもらうことができた。また、公園主催のボランティア活動では子どもも作業に参加できるよう参加対象を広げている。作業内容も季節に応じたロビーの飾りつけなどこれまでになかった活動も行った。
運営業務	県民の理解を促す広報活動として機会をとらえてアピールすることで、県民にとっての公園の存在価値をさらに高め、広く周知していく。	有効的な広報を模索し、情報提供を積極的に行った。	S(優)	有効な広報の手法として、主なものは西宮市の市政ニュース、兵庫県県民だよりひょうごに情報提供を行い、広く公園のイベントを知ってもらえるよう工夫している。またスタッフブログの更新頻度をあげたり、フェイスブックなどSNSの活用により遠方からの来園者もあり、これまで公園を知らなかった来園者にも広報を積極的に行なった。ホームページの分析も行い、さまざまな広報の方法を模索した。
利用状況	【利用者数】 年間利用者数110.3万人目標。	今年度実績約146.7万人。	S(優)	今年度はこれまでで最高の来園者数となった。来園者が増えた要因としては、3月よりコロナウイルス拡大により他の施設が閉まり、公園の利用が高まった。本来利用することのない人が公園に来るようになったことで、公園が周知されるきっかけにもなったと考える。その他、HPでの広報やロコミでビジター棟のや芝生広場のリピーターが増えた。また新たなイベントの実施や植栽管理の成果と考える。次年度も来園者が快適に過ごせるよう適切な管理・運営を行い、引き続き、ホームページ・SNS、市政ニュース、県民だよりなどの広報を行っていく。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 【収入】指定管理料 36,467千円、利用料金収入 147千円、利用促進102千円、その他収入960千円、合計37,676千円 【支出】37,015千円 【収支差額】1,465千円	【収入】指定管理料 36,667千円、利用料金収入 298千円、利用促進64千円、その他収入 1,451千円、合計38,480千円【支出】37,015千円 【収支差額】1,465千円	S(優)	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。
	【経費節減に向けた取り組み】 効率的な管理運営と光熱水費の省エネの取り組み。	光熱水費、4,172千円。	A(良)	噴水は雨天時は休止するなど、こまめな節電節水に努めたが、来園者増のためトイレ利用が増え水道料金が増加したこと、漏水箇所があったため今年度の計画額には収まらなかったが、今後修繕を行い上下水道局に減量申請を行う予定。
	【その他】		S(優)	引き続き窓口でのパン販売も行い、利用者満足にもつながった。

運営体制	【人員の適切な配置】 所長1名、副所長1名、受付2名、マルチスタッフ3名、コーディネーター2名の8名体制。適切な資格者、経験者を配置した管理運営に努める。	指定管理経験者の所長、副所長を配置し、当公園の現状に詳しい前管理者からのスタッフを採用し、円滑な管理運営を行った。	S(優)	スタッフ一人一人の能力を生かし、適宜スタッフの入れ替えを行い、円滑な管理運営が遂行できた。
	【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33件、要望は33件であった。	S(優)	コロナウィルスの影響による閉園措置で予想を上回る苦情があった。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し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。
	【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。	S(優)	掲示物やHPで利用者への啓発を行い事故の予防に努めるとともに、公園日報での引き継ぎなどスタッフ内での周知徹底した。イノシシについては西宮市農政課や猟友会と協力し駆除を行った。
	【県・関係機関との連携体制】 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。	情報交換を始め、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。	S(優)	自然の家とは作業などの情報共有、地すべり資料館への公園パンフレット設置など各関係機関と情報交換を行い、連携が取れた。また、地域の防災技術向上への協力として、西宮市消防の訓練の受け入れと、引き続き個人の消防訓練の受け入れを行っている。
	【その他】		S(優)	主にスタッフ間でのコミュニケーションを図り、スムーズな運営に繋がった。
		総合評価	S(優)	指定管理9年目をむかえ、利用者層がこれまでより一層広くなったと感じている。今年はコロナウィルスの影響により、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なかった利用やに向けて新たに掲示板やホームページで自然後公園へ来る際の服装の注意を促したり、これまでになかった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であると考えている。特に管理作業については、よく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。また、今後もホームページの分析を行い広報の新たなニーズを見だし、公園の管理運営に繋げていきたい。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

○施設維持管理業務  
公園利用者アンケートの結果「満足」「やや満足」など88.3%の肯定的な意見がある。植栽管理についても計画面積を上回る実績がある。その他設備保守管理、警備等についても計画どおりの実績が確保されている。また、小規模修繕については、毎回の巡回において早期発見し、最小限の修繕になるよう努めている。

○運営業務  
各種事業・プログラムの実施については、コロナ禍で中止せざるを得ないケースも多く、計画人員4,333人を大幅に下回り、890人に留まったが、イベント内容を再考するなど努力している。また、小児救急法や調理室を使用した料理教室のイベントを開催することで、子育て世代の参加者の増加に繋がった。利用者満足度調査においても約90%の高い肯定的な評価が得られている。

○利用状況  
年間利用目標数110.3万人に対し、過去最多の146.7万人に増加(対前年度比:123.8%)した。コロナ禍で屋外施設である公園の注目が高まったこともあるが、広報やイベントの見直しなどが利用者増加に繋がっている。今後も来園者が快適に過ごせるよう管理・運営し、積極的な広報をしていくよう努められたい。

○収支状況  
各運営管理に工夫が見られ、概ね計画予算どおりの執行が行われている。引き続き工夫に努められたい。

○運営体制  
人員の適切な配置については、コーディネーターを2名体制にするなど子育て事業への配慮された体制をとった。苦情要望等対応体制・内容については、即時対応に努めている。危機管理体制の確保については、利用者への啓発の徹底を図り、事故の予防に努めている。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<b>【清掃】</b> 1 管理事務所 1回/日 2 便 所 1回/日 3 園内清掃 適宜 4 ウォーターランド清掃 12回/年	1 管理事務所 360回 2 便 所 360回 3 園内清掃 359回 4 ウォーターランド清掃 13回	S(優) ・管理事務所、便所については、毎日適切に清掃が実施できた。 ・園内清掃では、テニスコートは毎日、広場、園路等は巡回・日常点検をベースに清掃の優先順序を確認し、適切に清掃が実施できた。 ・ウォーターランドについては、入園者に快適な環境で利用していただくため、状況を確認し計画以上に実施できた。
	<b>【設備保守管理】</b> 1 建築物 日常点検 1回/日 2 工 作 物 日常点検 1回/日 3 ウォーターランド日常点検 1回/日 4 電気設備 日常点検 1回/日 5 電気受変電設備点検 12回/年 6 水質検査 専門専門 4回/年 7 水質検査 日常点検 3回/日	1 建築物 日常点検 360回 2 工 作 物 日常点検 360回 3 ウォーターランド日常点検 360回 4 電気設備 日常点検 360回 5 電気受変電設備点検 12回 6 水質検査 専門点検 6回 7 水質検査 日常点検 243回	S(優) ・施設も老朽化していることから、日常点検を確実にし、ベンチ、園路等の危険箇所の早期発見に努め、公園の事故、怪我を防止できた。 ・ウォーターランドは、植栽帯に隣接するため土砂の流入も多く、水深が浅く塩素分の揮発も早いので、水質の維持が難しい施設である。しかし、水質管理は厚生労働省が定めるプール水の管理に適合するよう努め、有料開園期間に専門機関へ6回の水質検査及び1日3回塩素濃度の測定を行い、良好な水質保持に努めた。 ・日常電気点検は、月に一度電気設備保安員による点検を行い、電気の変状や異常の有無を調べ、良好な公園の維持、管理ができた。
	<b>【樹木管理・草地管理】</b> 1 高木剪定 85本/年 2 低木剪定 2,000㎡/年 3 病虫害防除 2回/年 4 枯損木処理 適宜 5 草 刈 20,500㎡/年	1 高木剪定 894本 2 低木剪定 3,816㎡ 3 病虫害防除 5回 4 枯損木処理 36本 5 草 刈 88,642㎡/年	S(優) ・巡回点検に枯れ枝、枯損木及び、病害虫発生等の確認を行い、適切な剪定、伐採、防除に取り組んだ。それにより計画以上に樹木剪定、草刈を行い、病害虫等の発生予防や、公園景観の維持、快適な空間の保持に取り組み、公園利用者からも高い評価を得られた。
	<b>【警備】</b> なし	夜間機械警備 久代自治会合同パトロール(8・9・10・11・12月実施)	S(優) ・夜間は機械警備により、建物の警備を行った。 ・今年度も引き続き毎月第1金曜日久代自治会と公園内のパトロールを行い防犯活動で地域連携を図ることができた。
	<b>【小規模修繕】</b> 1 園路及び広場内補修 2 休憩所・ベンチ補修 3 遊具補修 4 テニスコート・球技場等補修 5 公衆便所・水飲み場補修 6 管理事務所、倉庫、車庫、柵等補修 7 作業用機械補修	1 ウォーターランド園路インターロッキング及び縁石の補修 2 テニスコート、球技場、中央広場ベンチの補修等 3 複合遊具破損部分の補修等 4 ネットの破れの補修等 5 便所の破損、詰まりの解消等の修繕等 6 蛍光灯の球切れ、エアコン清掃等の修繕等 7 ヘットリマ、刈り払い機、チェンソーの修理等	S(優) ・日常点検により発見された職員で修繕できる箇所は、即日補修を行った。また、管理事務所職員で対応できない場合は、協会本部と連携し、早期に修繕を行い、公園利用の安全安心に努めた。また、維持管理作業に使う刈り払い機の作業機械については、日頃から始業前の点検、作業後の清掃、点検を行い、良好な状態を保ち、軽度な修繕は職員で行った。
運営業務	<b>【開館日・開館時間等】</b> ◆1月4日から12月28日 1 テニスコート 1月4日～12月28日 9:00～21:00 2 球技場 1月4日～12月28日 9:00～21:00 3 ウォーターランド 9:00～17:00 6月15日～9月16日 (有料期間) 9月18日～6月14日 (無料期間) 4 駐車場 24時間	◆1月2日から12月28日 1 テニスコート 1月2日～3日 10:00～16:00 1月4日～12月28日 9:00～21:00 2 球技場 1月4日～12月28日 9:00～21:00 3 ウォーターランド 6月15日～9月16日 (有料期間) 9:00～17:00 4月 1日～6月14日 (無料期間) 9:00～17:00 9月17日～10月31日 (無料期間) 9:00～17:00 11月 1日～2月28日 (無料期間) 9:00～16:00 3月 1日～3月31日 (無料期間) 9:00～17:00 4 駐車場 24時間	S(優) ・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月2・3日を特別営業や、ウォーターランド利用者から、お盆の火曜日開園の要望があるので、継続して供用日とし利用者の利便性向上に努めた。
	<b>【公共性・公平性の確保】</b> 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	S(優) ・公平性を確保するため、運動施設の予約は機械による抽選で行い決定した。また、できるだけ利用者の希望にそったコート配置に取り組みなど、利用者の視点に立った窓口運営を行うことができた。
	<b>【各種事業・プログラムの実施状況】</b> 1 ジュニアテニス無料体験 8.12月 2 ウォーターランド無料開放 9月 3 西猪名公園まつり 10月 4 打ち水大作戦 8月 5 ミズノ流忍者学校 5.10月 6 リサイクルマーケット 5.10月 7 子育てクラブ 毎月1回 8 自然観察会 11月	1 ジュニアテニス無料体験 1回 11/1実施 54人 2 ウォーターランド無料開放 コロナで中止 3 西猪名公園まつり 1回 11/1実施 1,400人 4 打ち水大作戦 1回 8/20実施 300人 5 ミズノ流忍者学校 1回 11/1実施 20人 6 リサイクルマーケット 1回 11/1実施 75店 7 子育てクラブ 8回 6～3月実施 233人 8 自然観察会 1回 11/1実施 52人	S(優) ・スポーツの普及啓発、地域との交流を進め、公園の知名度アップ、入園者の増加を図るため「ジュニアテニス無料体験」、や「西猪名公園まつり」等のイベントの実施、子育て世代を支援するための子育てクラブ開催、生物多様性の取り組みとして、自然観察会を実施したが、新型コロナウイルスの影響もあり、計画どおりの実施できなかった。

	<p>【利用者満足度調査結果】 利用者満足度調査の実施</p>	<p>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) 212人 ②施設利用(通年) 154人 ③イベント(開催時) 232人</p>	A(良)	<p>・満足度調査は、目標枚数を取ることが出来た。「満足・やや満足」が80%以上の良い評価をいただいたが、80%を超えなかった項目については、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。</p>	
利用状況	<p>目標来園者数を320,000人に設定</p>	<p>年間来園者数 249,044人 ・テニスコート 58,260人 ・球技場 25,648人 ・ウォーターランド 38,943人 ・その他 126,193人</p>	A(良)	<p>・来園者数は249,044人(前年対比77.75%)と減少し、目標来園者数320,000人を達成する事ができなかった。減少要因としては、新型コロナウイルスによる運動施設(球技場・テニスコート)の閉鎖、テニスコート照明改修工事及びウォーターランドの利用制限等であった。</p>	
	<p>【施設稼働率】 施設稼働率の安定・確保</p>	<p>1 テニスコート (平日)75.5% (土)93.4% (日祝)93.4% 2 球技場 (平日)46.6% (土)75.0% (日祝)74.0%</p>	S(優)	<p>・運動施設の稼働率は、土日祝日においてテニスコートは93.4%、球技場は74.5%と、高い施設稼働率を達成できた。</p>	
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】 (収入) 88,348千円 ・ 指定管理料 1,226千円 ・ 利用料金 52,869千円 ・ 利用促進 1,470千円 ・ その他 32,783千円 (支出) 89,322千円 (収支差額) △974千円</p>	<p>(収入) 78,148千円 ・ 指定管理料 12,193千円 ・ 利用料金 38,314千円 ・ 利用促進 512千円 ・ その他 27,129千円 (支出) 81,176千円 (収支差額) △3,028千円</p>	B(可)	<p>・新型コロナウイルスの影響による収入が落ち込み、経費削減、支出を最小限に抑えたが、300万の赤字が出た。</p>	
	<p>【経費節減に向けた取組み】 効率的な職員配置による経費の節減</p>	<p>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(電気、清掃等)</p>	S(優)	<p>・維持管理職員、ウォーターランド開園時の季節雇用職員について、シフト表を作成し計画的に配置した。また、ウォーターランド開園時の季節雇用職員については、天候等により利用者が少ないと見込まれるときは、監視員等の人員配置を調整した。更に、小規模修繕、剪定作業(一部を除く)、作業機械等の修理を直営で実施した。更に、電気供給業者や清掃業者等の入札を行い経費の節減に努めた。</p>	
運営体制	<p>【人員の適切な配置】 1 統括責任者 1名 2 運営・維持管理責任者 1名 3 スポーツ施設運営管理責任者 1名 4 企画運営スタッフ 3名 5 運営スタッフ 7名 6 スポーツ施設運営スタッフ 4名</p>	<p>1 統括責任者 1名 2 運営・維持管理責任者 1名 3 スポーツ施設運営管理責任者 1名 4 企画運営スタッフ 3名 5 運営スタッフ 8名 (内、夜間スタッフ2人) 6 スポーツ施設運営スタッフ 4名</p>	S(優)	<p>・適切に人員配置を行い管理運営を行なった。特に、維持管理作業では、管理水準以上の作業を実施した。更に、運動施設は、21時まで窓口の対応を行い利用者のサービスの向上に努めた。</p>	
	<p>【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</p>	<p>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</p>	A(良)	<p>・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応するとともに、大規模改修等の要望については本部等に連絡した。</p>	
	<p>【危機管理体制の確保】 1 危機管理マニュアルの作成・研修 2 普通救命講習の実施 3 消防フェア・消防訓練の実施</p>	<p>1 危機管理マニュアル作成し・研修を実施 2 救急救命講習の実施 3 消防訓練の実施</p>	S(優)	<p>・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、普通救命講習(AED)を川西消防署と連携し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。</p>	
	<p>【県・関係機関との連携体制】 1 緊急時の連絡体制の整備 2 川西市、伊丹市、近隣の自治会等の連携</p>	<p>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。</p>	S(優)	<p>・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、イベント参加者・公園利用者を増加することができた。 ・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。</p>	
			総合評価	S(優)	<p>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。また、公園利用アンケートで施設の利用について98%の利用者から利用したいという意見を頂いた。</p>

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○施設維持管理業務

施設管理については、事業計画に基づいて適正に管理を行っている。公園設備の老朽化が進む中、設備不良に起因する事故が無いように適切な管理を行っている。また、ウォーターランドでは、構造上水質の維持が難しいなか、厚生労働省の基準に適合するよう、水質検査や1日3回の塩素濃度測定を実施し、衛生管理の確保に努めた。

### ○運営業務

運営業務については、運動施設の予約は予約システムで行い、公平性を確保している。また、利用者からの要望である「1月2,3日の特別営業」「お盆の火曜日開園」を実施し、利用者の利便性向上に努めている。

### ○利用状況、収支状況

原因(新型コロナウイルスの影響による閉鎖)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

運営体制については、適切な人員配置に努め、苦情要望についても迅速に対応している。また、危機管理マニュアルに基づいて安全確保に努めており、適切な運営体制が取られている。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 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	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 10回(日常的に湖の状態を観察しつつ的確な清掃を行った)	A(良) 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、利用状況や季節等柔軟に対応し、管理水準書に示された内容をより充実させた清掃業務を行った。	
	【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285回	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285回	A(良)	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	高木剪定1,476本 低木剪定 40,858㎡ 芝刈 811,307㎡ 草地機械除草 201,289㎡ 他	S(優)	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。
	【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、昼間の安全監視等は巡視マニュアルに基づき実施する。	専門業者への機械警備委託365日、園内巡視361日。GWは警察のパトロール協力や駐車場・近隣道路の混雑緩和のための警備員配置を計画していたが、新型コロナによる施設休業のため、対応不要となった。	A(良)	新型コロナ対策のため、GWの混雑緩和対応は不要となった。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。	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	A(良)	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。
	【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。	帰省客のニーズに合わせて、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。	A(良)	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。
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。	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。	A(良)	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するなど、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。	新型コロナの影響で、一部イベント開催を自粛したが、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8回実施した。また、スポーツ大会(マラソン・トライathlon)や虫捕り体験プログラム等の利用促進事業を実施した。	A(良)	新型コロナ対策のため、多数のプログラムを自粛したが、Instagramフォトコンテストや虫捕り体験プログラムを実施するなど、感染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】 満足の程度をランク付けした利用者満足度調査を実施する。	利用者の満足度は、「満足」と「やや満足」をあわせると79.9%、「普通」も含めると98.4%であった。	S(優)	公園施設の印象については、4分の3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ます。
	【その他】 人工湖の水質保全、向上に取り組む。	4-10月・3月は、水質検査を毎日実施、6-10月は専門家による採水検査を19回実施した。夏季の水質保全のため、強制排水ポンプを設置・夜間稼働した。藻の大量発生時には適宜回収し、臭い発生を防止した。	S(優)	計画以上に、水質検査や夜間強制排水等を実施することにより、人工湖の適切な管理を行い、利用者に快適に利用していただくことができた。
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)	利用者実績 336,544人 (対目標比:62.3%、対前年度比65.8%) ※H31・R1年度実績 511,370人 ※H30年度実績 457,850人	A(良)	緊急事態宣言等による施設の休業や大規模イベント中止など、新型コロナの影響により、利用者数が大幅に減少したが、ロハスパーク等の開催等により、10月・11月・12月・3月は、前年度を上回る利用者数となった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【施設稼働率】 駐車場、テニスコートの利用促進を図る。	駐車場 14.1%(前年度17.0%) テニスコート 31.9%(前年度35.5%)	A(良) 駐車場・テニスコート共に新型コロナの影響により、前年度を下回る利用率となった。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入 108,137千円 支出 108,137千円 差引 0千円	収入 107,739千円(うち補填:10,294千円) 支出 96,835千円 差引 10,904千円	A(良) 新型コロナの影響により、利用料金収入の大幅な減少が見込まれたため、備品等購入の次年度先送りや作業機械修理の保留等、経費執行減に努めた。
	【経費節減に向けた取組み】 —	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。	A(良) 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。
運営体制	【人員の適切な配置】 適期に適切な維持管理の行える態勢の構築、利用者サービスを重視した運営体制。	総括責任者1名、所長補佐1名、キャンプ場支配人1名、運営管理責任者1名、維持管理責任者1名、その他スタッフ30名で、フレキシブルな体制により運営を行った。	A(良) 当初の計画どおり、適切な人員配置が行えた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 苦情やリクエストの積極的な収集に努める。	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。	A(良) 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。
	【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。	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。	A(良) 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・関係機関との連携体制】 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、情報交換を行います。	危機管理マニュアルを活用し、緊急時の対応について指導を行った。また、消防署と連携した防災訓練やAED研修等を計画したが、新型コロナによる自粛のため、一部実施できない研修があった。	A(良) 関係機関との緊密な連絡体制の構築ができた。
		総合評価	A(良) 全般にわたり、当初の計画どおりに業務を行うことができた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○施設維持管理業務

日常の清掃や点検を計画通り適切に実施している。植栽管理については、植物の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。引き続き、適切な施設維持管理に努めていただきたい。

### ○運営業務

新型コロナウイルス感染症の影響により、多くのイベントやプログラムを中止せざるを得なかったが、感染症対策を行いながら、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。利用者満足度調査において利用者から各項目とも概ね満足との回答を得ていることは評価できるが、広報に関する満足度が他項目と比較してやや低くなっており、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。

### ○利用状況

緊急事態宣言に伴う施設の休業や赤穂かき祭りなど大規模イベント中止の影響により、利用者数は対前年度比約66%の33万6千人と大幅に減少している。しかし、ロハスパーク等の開催により、10月・11月・12月・3月は前年度を上回る利用者数となっており、利用者増加の取り組みは評価できる。

### ○収支状況

緊急事態宣言に伴う施設休業の影響等により、利用料金収入が計画額の約78%と大幅に減少する中、備品等購入を次年度に先送りするとともに、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おり、大いに評価できる。

### ○運営体制

適正な人員配置を行うとともに、利用者からの苦情や要望に対しても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依り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。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 便所清掃 4回/週(206回) 工作物清掃 3回/週(155回) 運動施設清掃 利用に合わせ適宜他	便所清掃 直営207回、委託195回 工作物清掃 直営153回、委託153回 屋内テニスコート 委託347回 陸上競技場 委託157回	A(良) 便所清掃、各箇所の清掃とも計画数並み、又は新型コロナウイルスの影響で計画数を下回る日数の清掃を実施した。トイレ清掃については来園者からも「いつも清潔にしている。」とのご意見もいただいている。
	【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	S(優) 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㎡ 草地管理 機械除草 192,000㎡	芝生管理 芝刈り 271,000㎡ 草地管理 機械除草 341,900㎡	S(優) 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。
	【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	A(良) 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	シャッターリミット制御用電池交換 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	S(優) 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。
	【その他】 備蓄倉庫の維持管理への協力	備蓄資機材の整理、点検への協力 備蓄物資の入れ替え作業補助 投光機等の機能点検作業補助	S(優) 本年度も引き続き、当協会の災害時応援協定における協力への訓練も兼ねた備蓄倉庫の管理業務の補助作業を積極的に行い、資機材の操作、状況を習得した。
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)	A(良) 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。
	【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。	A(良) 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 ・新春三木風あげ祭り 他 共催事業 ・第5回/パン食deリレーマラソンin三木防災公園 ・三木総合防災公園クロスカントリー大会 ・ふれあいスポーツイベント2020グランド・ゴルフ大会 他	A(良) 協会主催のグラウンド・ゴルフ大会や共催の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月に風づくり・風あげ祭りを市民団体と共催で実施し、地域の活性化に貢献した。また、10月にグラウンド・ゴルフ大会を開催し、同施設の知名度向上と利用を促進した。
	【利用者満足度調査結果】 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、413名の来園者から回答を得た。	A(良) 多数の項目で80%を超える満足度を得ることができた。
	【その他】 利用者ニーズに合わせた運営体制づくり	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。 ・球技場等及び周辺園地 (一社)兵庫県サッカー協会 ・屋内テニスコート及び屋外テニスコート 株式会社インパクト ※兵庫県テニス協会と連携する事業者	S(優) 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。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。

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。	年間来園者数 888,070人(対前年比80.6%) ※目標値:1,040,000人	A(良)	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並びに駐車場の閉鎖等を行ったことにより対前年比で19.4%減の888千人まで来園者が減少する結果となった。
	【施設稼働率】 (令和元年度実績) 野球場43.7%、球技場60.0%、陸上競技場48.1%、テニスコート56.1%、グラウンド・ゴルフ場17,750人	野球場41.4%、球技場61.4%、陸上競技場22.4%、テニスコート49.2%、グラウンド・ゴルフ場15,459人	A(良)	野球場、球技場においては、前年度並みの稼働率であったが、陸上競技場の稼働率が半分以下に落ち込み、テニスコートやグラウンド・ゴルフについても大きく落ち込んだ。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 指定管理料収入 139,953千円 利用料金収入 73,988千円 管理運営費 213,941千円	指定管理料収入 161,390千円 利用料金収入 53,753千円 管理運営費 215,143千円	A(良)	利用料金収入が大きく落ち込んだが、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み】 効率的な維持管理による経費の節減	機械の使用法改善による消耗品の長寿命化	A(良)	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。
	【その他】 利用料金収入の拡大	陸上競技場: 8,073,600円 球技場: 10,444,290円 野球場: 3,587,600円 テニスコート: 26,782,610円 グラウンド・ゴルフ場: 4,865,116円	A(良)	利用件数、金額ともに2年度計画値を下回る結果となった。
運営体制	【人員の適切な配置】 施設運営業務を実施するために必要な有資格者等人員の配置	危険物取扱者(乙種第4類) 1名	A(良)	公園行政経験豊富な所長を配置し適切な指示の元、公園管理に必要な資格を有した各職員が自身の能力を十分に発揮して業務を遂行することができた。
	【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。	A(良)	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	A(良)	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・関係機関との連携体制】 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	A(良)	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。
	【その他】 施設利用に即応した人員配置	有料施設の供用時間に合わせたシフト制の勤務体制による運営を行った。	A(良)	施設の予約状況、利用者の希望に即応できるように出勤日、出勤時間をシフト制として利用者のニーズに臨機に対応した。
総合評価			A(良)	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が、運営部門については、来園者数は対前年比で19.6%減の888千人に減少した。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、PRIに努めていく。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

○施設維持管理業務については、ほとんどの項目で計画を上回る実績である。

○運営業務については、運動施設の供用日・供用時間を利用者ニーズに合わせて柔軟に対応したり、住民参加型イベントとして、凧づくり、凧あげ祭りの市民団体との共催実施や兵庫県民を対象としたグラウンド・ゴルフ大会を開催するなど運動施設等を活用した各種事業に取り組んでいる。また、利用者満足度調査をアンケート形式で行い、利用者の声を運営に生かしている。引き続き満足度向上に向け努力を続けてほしい。

○利用状況については、対前年比で19.4%減の888千人まで来園者が減少する結果となった。これは、県の施策により、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、運動施設の休止及び利用制限並びに駐車場の閉鎖等を行ったことによるものである。

○収支状況についても、利用料金収入が新型コロナウイルス感染拡大防止のため、陸上競技場等運動施設の休止等により計画額を大幅に減少した。一方、支出においては、機械の使用法改善による消耗品の経費節減に努めている。今後、コロナ禍が落ち着けば、利用料金収入の拡大に向け努力を続けて欲しい。

○運営体制においては、人員の適切な配置を行い、苦情処理についても迅速に対応している。また、防災拠点としての体制を確保するため、広域防災センターと共同で災害対応訓練を実施するとともに備蓄資機材の整理・点検に協力し、県・関係機関との連絡体制及び緊急時の連絡網を整備している。

以上のとおり、適正に実施しており、優れた実績を上げている。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	<b>【清掃】</b> ・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	・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(46回/年) ・工作物清掃(適宜)、水景施設清掃(33回/年) ・雨水排水清掃(82回/年) など	S(優)	森の広場等のシカの糞清掃をはじめ、毎日の園内清掃は開園時間までに行い、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94.7%であり、高い評価が得られた。
	<b>【設備保守管理】</b> ・各施設日点検(1回/日) ・建物等定期点検(2回/年) ・自動扉設備定期点検(3回/年) ・遊具専門点検(1回/年) ・消防設備定期点検(2回/年) など	・各施設日点検(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	S(優)	・日常、定期点検等をマニュアルに基づき確実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、雨水排水設備及び給水設備点検についても、計画どおり良好な設備管理を行った。 ・「施設の使いやすさ」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96.8%であり、高い評価が得られた。
	<b>【植栽管理】</b> ・低木剪定(1回/年:4,000㎡) ・枯損木処理(適宜) ・芝刈り(5回/年:延べ105,000㎡) ・エアレーション(1回/年:11,000㎡) ・機械除草(4回/年:延べ66,240㎡) など	・低木剪定(1回/年:12,304㎡) ・枯損木処理(197本/年) ・芝刈り(5回/年:延べ106,811㎡) ・エアレーション(1回/年:13,260㎡) ・機械除草(4回/年:延べ73,778㎡) など	S(優)	・植栽管理では、低木剪定や機械除草等計画的に実施し、また枯損木処理についても適宜適切に伐採し、健全な里山の保全維持ができた。 ・芝生は、芝刈りやエアレーションを適宜適切に行い、良好な状態を保つことができた。 ・「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98.3%であり、非常に高い評価が得られた。
	<b>【警備】</b> 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	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	A(良)	出退時の適正な施錠、警報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。
	<b>【小規模修繕】</b> ・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)	・公園スタッフによる修繕(124回/年) (鹿防ネット修繕、丘の流れ土留め補修、遊具床面等修繕、ゲートバー修繕、広報板修繕、園路補修、トイレ設備修繕等) ・専門業者による委託修繕(6回/年) (放送設備修繕、ゲート表示板修理、出合いの谷デッキ修理等)	S(優)	適宜的確な施設巡視点検等を実施し、不具合箇所等の早期発見・早期修繕に努め、安全・安心な公園づくりの推進が図れた。
<b>【その他】</b> ・里山公園としての自然環境に配慮した維持管理	・クヌギ見本林の再現(下草刈りや除伐)、エドヒガン群落の保全(常緑樹伐採等)、外来植物の除去(ダンド、ペニバナボロギク等5,426㎡除去) ・ナラ枯れ調査の実施と対策措置 ・クヌギ枯死株の再生、復元のためクヌギ苗(100本)の植栽管理	S(優)	住民活動グループと連携し台場クヌギ林の拡張、クヌギの萌芽更新による低林管理や林床整備など、さらにエドヒガン群落の保全・育成に取り組み、また外来植物の除去等、生物多様性の保全・創出に配慮した適切な維持管理ができた。	
運営業務	<b>【開館日・開館時間等】</b> (開館日) 1/4～12/28 管理事務所、駐車場、会議室の供用時間 9:00～17:00(5/1～9/30は9:00～18:00)	(開館日)1/4～12/28 限られた駐車スペースを効率的に運用するため、スタッフによる巡回や渋滞時等における注意喚起看板の設置等 *湖畔の駐車場は、12/29～1/3まで24時間常時開放	A(良)	休日等繁忙期における駐車状況をSNS等で情報発信するなど、また巡回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。
	<b>【公共性・公平性の確保】</b> ・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	・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	S(優)	・乳幼児連れ等の公園利用者に対し、ベビーカーの貸し出し及び授乳室の提供等、また高齢者の散策等に際し、車いすの貸し出しを行うなど、ユニバーサルサービスの向上が図れた。 ・巡視時の挨拶・声掛けによりゴミのポイ捨て、犬の糞の不始末や放し飼いのほか、危険行為等も未然に防ぐことができ、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。
	<b>【各種事業・プログラムの実施状況】</b> ・ネイチャーセンター主催プログラムの実施 ・住民グループによる自主企画運営イベントとの連携 ・有馬富士公園との連携によるプログラムの実施等	・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、自然観察はじめ隊等) ・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、クヌギの伐採と炭焼き体験塾、昔の暮らしと遊びの体験等) ・有馬富士公園との連携によるプログラム(天然記念物による相互交流)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)の販売等)	A(良)	・「自然体験学習」の豊かなフィールドである里山を活用し、自然観察やナイトプログラムなど一庫公園の特性を生かした環境学習をはじめ、各種イベントを開催した。 ・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鳥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、広域的な観察会等に参加し天然記念物交流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、公園の魅力や情報発信等の推進を図った。
	<b>【利用者満足度調査結果】</b> ・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」	調査項目は、「植栽の手入れ」や「園内の清掃」など13項目、調査サンプルは年間400人とし、四季毎に4回に分けて実施した。	A(良)	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5項目あった。これは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ものと考えられる。
	<b>【その他】</b> ・環境教育や学習の場としての公園活用	小学3、4年生を対象とした「環境体験学習」「里山体験学習」は、新型コロナウイルスの拡大が懸念されたことから受け入れはなかったが、公園のフィールドを利用した小学校や保育施設などの行事利用促進を図った。また幼稚園児を対象とした「森の幼稚園」や高等学院生徒の里山自然学習を実施した。	A(良)	兵庫県は環境学習・教育を重点施策として取り組んでおり、一庫公園では、公園の有する豊かな自然や環境を生かした多様なプログラムを提供することにより、特色のある公園活用ができた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
利用状況	【利用者数】 年間利用者数230,000人	年間利用者数254,931人(計画人数比:(106.6 %))	A(良)	豊かな自然や眺望など景観に恵まれ、安全・安心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ことや、非常事態宣言下において公園利用者が増加したことから、年間利用者数が計画利用者数を上回ったものと考えられる。
	【施設稼働率】 会議室の稼働率6.3%	稼働率4.2%(計画率比:66.7%)	A(良)	会議室の稼働率は、計画及び前年度の数値を下回っているが、これは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)体験学習等の利用がなかったことが大きな要因である。今後継続利用や新たな利用の確保のため、地域の教育・福祉施設等の利用促進に向けたPRを積極的に進める。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入 43,344千円 (指定管理料 41,626千円) (利用料金収入 57千円) (利用促進事業収入 1,066千円) (その他 595千円) 支出 43,344千円 収支差額 0千円	収入 42,013千円 (指定管理料 41,704千円) (利用料金収入 22千円) (利用促進事業収入 287千円) (その他 0千円) 支出 41,995千円 収支差額 18千円	A(良)	維持管理事業に係る委託業務に係る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み】 ・他公園等との連携、直営作業体制による効率化と経費節減	・芝生管理の直営化(有馬富士公園の作業機械使用による芝生エアレーション等を直営実施) ・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	S(優)	植物管理や施設修繕等において、業務内容を精査し直営による実施に努め、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。
運営体制	【人員の適切な配置】 ・人材の有効活用と経費の削減を図るための人員の適切な配置	・豊富な行政経験と公園管理所長経験3年を有する人材のゼネラルマネージャー(所長)の配置 ・公園管理実務経験が豊富な職員(公園管理運営士)の配置 ・コーディネーター(参画と協働のサポート、環境学習事業の推進担当)の配置 ・マルチスタッフの6名配置	A(良)	行政全般や公園管理運営の経験豊富な職員の配置により、適切で円滑な管理運営を行うことができた。また、自主事業等実施時には来園者の要望等に迅速かつ的確に応えられるよう、職員勤務体制の工夫等により、利用者満足度の向上が図れた。
	【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(原則現場での即時対応)	・電話、意見箱、Eメール等、また園内で随時受け付け(原則即時対応) (要望等) ・園内での火気使用による調理、軽食販売、バーベキュー利用や駐車場利用に関するもの	A(良)	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。
	【危機管理体制の確保】 ・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ための体制づくり ・非常時に備えた対応、体制づくり	・親水施設の水质管理(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)	A(良)	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に努めるとともに、来園者の安全を守るため、また職員の危機管理能力の向上を図るため、消防訓練等を実施することにより危機管理意識が高まった。さらに公園内で活動する住民活動グループと連携したさとやま会議などを通して、危機管理に関する情報共有等が図れた。
	【県・関係機関との連携体制】 ・県立人と自然の博物館や兵庫県立大学等の研究機関、川西市や一庫ダムとの近隣自治体や施設との連携	・兵庫県阪神北県民局(北摂里山博物館)、兵庫県人と自然の博物館、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 ・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) ・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)	A(良)	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。
	【その他】 ・県民の参画と協働のための体制づくり(一庫公園管理運営協議会の開催)	・一庫公園管理運営協議会の開催(構成委員:学識者、県、市町、公園利用者代表、住民活動グループ等) ・さとやま会議の開催(公園内で活動する5団体と管理事務所との意見交換、情報共有等)	A(良)	管理運営協議会及びさとやま会議の開催により、住民活動グループとイベントやクヌギ林管理、エドヒガンの保全等について情報共有・交換、また危機管理等に関する研修などを通して、参画と協働による円滑な管理運営が図れた。
総合評価			A(良)	人々の価値観や社会のありようが大きく変化する中で、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の参画と協働のもと、一庫公園の豊かな自然環境特性を生かしたプログラムを展開し好評を得た。また里山地域にある当公園の魅力を最大限に発揮できたことにより、利用者満足度調査で全般的に高い評価を得ており、良好で適切な運営管理が実施できた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○施設維持管理業務

計画書に基づいて適正に実施している。清掃業務については、夜間出没する野生シカの糞なども出るなか入園時間までに園内清掃を実施している。植栽管理について、芝生のエアレーションを毎年行っていることから育成が年々良くなり美観的にも良くなっている。設備保守も含め満足度調査において利用者から概ね高い評価を得ていることは評価できる。

### ○運営業務

乳幼児連れや高齢の公園利用者に対し、ベビーカーや車いすの貸し出し等、ユニバーサルサービスの向上を図っている。巡視時の挨拶・声掛けによりゴミのポイ捨て、犬の糞の不始末や放し飼いのほか、危険行為等も未然に防ぐことができ、より多くの利用者が快適に過ごせる公園づくりの推進を図っている。住民グループや有馬富士公園等との連携により、各事業やプログラムを含めて自然や環境を中心とした一庫公園らしい事業展開を推進し、公園の魅力向上に努めている。また、利用者の多い季節には、各施設の利用時間を延長するとともに、駐車場の一部を年末年始開放し、利用者のサービス向上に努めている。駐車場利用に関して利用者が多数の場合の注意事項についてHP等によるより細やかな情報提供に努めていただきたい。

### ○利用状況

来園者数は目標数を上回っているが、施設稼働率については、計画値を下回っている。新型コロナウイルス感染症対策により左右される面もあるが稼働率向上に努めていただきたい。

### ○収支状況

植物管理や施設修繕等で、直営化が可能なものは極力直営で実施し、委託経費を抑えることで経費節減に取り組んでいる。

### ○運営体制

運営体制については、適切な人員配置に努め、苦情要望に迅速に対応しており、北摂里山博物館構想区域内にある施設として重要な役割を果たしている。今後の管理運営に当たっては、近隣自治体や他の里山施設等と連携を図り、里山地域にある県立公園としての魅力を最大限に発揮されたい。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 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	建築物等清掃:パークセンター359回、便 所(計9箇所)503回、工作物359回。園内清 掃:園路・広場502回、雨水排水設備11回、 水景施設はコロナの対策のため水を流す 中止とした。	S(優)  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87%と高評価 を得た。
	【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。	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(8月)。 消防設備の専門点検(3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)。	A(良)  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。
	【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・草花・花菖蒲園の植栽管理 を行う。	高木剪定126本・枯損木処理382本・中低 木剪定<計画9,240㎡>9,247㎡、芝刈 <141,600㎡>232,286㎡(出合い)<41,400㎡ >244,351㎡(休養)、機械除草<103,500㎡> 266,134㎡(出合い)<14,400㎡>29,005㎡ (休養)・人力抜根除草<22,400㎡>24,047㎡ (出合い) 他	S(優)  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の芝刈りや生 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。
	【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。	屋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。	A(良)  事故等の発生に備え、対応マニユ 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。
	【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。	小規模修繕として、専門業者による工作物 等の修繕を1回、汚水排水設備修繕2回、消 防設備1箇所自動扉修繕1回など。また公 園職員による遊具・工作物の修繕を17回な どを行った。	S(優)  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。
	【その他】  住民等とのパートナーシップによる維持管 理を実現するため、「夢プログラム」「里地里 山保全再生」「環境学習」等のプログラムに 配慮した維持管理を実施する。	夢プログラムのグループによる棚田(水田 部分)や里山の維持管理を協働して実施し た。地元の古老の方と連携した、かやぶき 民家の維持管理を実施した。環境学習の生 き物の観察のため、除草の時期をずらすな ど配慮を行った。「里地里山保全再生」の 実験区を設け住民等と保全管理を行った。	S(優)  地元の古老の方と連携したかやぶ き民家の通年開放による来園者の休 息の場の提供や昔ながらの年中行事 の体験、棚田(水田部分)・里山の整 備活動の拠点の場の提供を行い、来 園者の方から好評を得ることができ た。
運營業務	【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。	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季休業期間中開館 延長時(8/1-8/16)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。	S(優)  年末年始の休業期間にも駐車場利用 を可能にしたこと、施設の供用時間を 延長するだけでなく、公園職員による 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 上に対応できたと考えている。
	【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。	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。	A(良)  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。
	【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。	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 夢プログラムは規模縮小して開催した。 延期となっていた「さんだぬルディックウオー クフェスタ」など地域と連携したイベントを企 画(コロナにより中止となった)とした。 人と自然の博物館と兵庫県立大と連携し 「あそびカウンター」を休養ゾーン他で実施 した。三田市と連携し来年度休養ゾーンで 実施する新宮晋氏「元気のほり」の企画に 協力した。	A(良)  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。 「みんなで作るふるさと公園」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。

	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <p>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。</p>	<p>本公園に対する県民の満足の程度を把握するため、来園者を対象としたアンケート調査を行い、401名の来園者から回答を得た。</p>	<p>S(優)</p> <p>満足度調査において、「満足」+「やや満足」=75%以上を肯定的な評価とする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。</p>
	<p>【その他】</p> <p>運営面におけるサービスの向上として、夏季期の公園の利用時間の延長と有料施設の利便性の向上を図る。</p>	<p>協会独自の有料施設予約システムを活用し、有料施設の空室情報を公園ホームページ上で公開して利便性の向上に努めた。イベントの情報等も随時更新している。FACE BOOKも適宜更新している。</p>	<p>A(良)</p> <p>公園ホームページ、協会独自の予約システムを使ったサービス等については、利用者がインターネットを使うことにより、24時間のサービス提供が可能であり、利便性の向上を図ることができた。</p>
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>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、新規来園者及びびりピーターの確保を行い、利用者数の増加を図る。</p>	<p>令和元年度の来園者数は773,510人で前年比98.8%で計画値(850千人)を下回った(対計画値 91.0%)。</p>	<p>A(良)</p> <p>令和元年度の来園者数は約77.3万人でした。コロナで一時期閉園した他。エアコンの更新、遊具の補修の影響、3月の土日の雨天による影響も受けた。年間で前年並みとなったものの、計画値に対して91.0%となった。</p>
	<p>【施設稼働率】</p> <p>有料施設の利用率向上に取り組む。</p>	<p>令和元年度の各施設の稼働率は、多目的ホール17.8%(計画46.7%)、大会議室13.4%(計画27.3%)、中会議室9.6%(計画28.6%)であった。</p>	<p>A(良)</p> <p>冬期にエアコンの更新を予定されたため長期予約が取れず、工期がかかったため2-3月の利用はなかった。又年度を通してコロナウイルス感染症対策の制限や利用者の自粛もあり、稼働率は計画に対して減少した。</p>
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>収入 65,882千円 (内訳) 指定管理料 57,284千円 利用料金 1,023千円 利用促進 2,096千円 その他 4,879千円 支出 65,882千円 収支差額 0千円</p>	<p>収入 59,928千円 (内訳) 指定管理料 58,284千円 利用料金 372千円 利用促進 483千円 その他 789千円 支出 59,928千円 収支差額 0千円</p>	<p>S(優)</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>
	<p>【経費節減に向けた取り組み】</p> <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>草刈りなど維持管理作業の直営化の徹底、台風の倒木処理作業でも直営作業により効率的な維持・運営を行った。</p>	<p>S(優)</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>
	<p>【その他】</p> <p>複数の公園を管理しているスケールメリットを生かし作業の効率化に努める。また、他公園との協力体制を組み、経費の削減を図る。</p>	<p>17の公園等の施設を管理する協会のスケールメリットを生かして、作業経験豊富な職員による協力体制を組み、作業の効率化を図り、作業機械の導入を行い直営化し、経費の縮減を図った。</p>	<p>A(良)</p> <p>協会内で、維持管理業務等専門性の高い技術支援や臨時的な業務などの応援を受け、効率的な管理運営を行った。</p>
	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>人材の有効活用、作業機械や情報を共有することにより効率化を図り経費の削減を有馬・一庫の両公園を一体的に管理運営する。</p>	<p>利用者の多い土、日、祝日に窓口業務、巡視業務など十分対応できる人員を配置することにより事故などのトラブルに即応したり未然に回避できるよう対応した。</p>	<p>A(良)</p> <p>公園利用者の多い日に重点的に職員を配置することでトラブル、事故や急病人などに迅速に対応することができていると考える。</p>
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>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化を図り遺漏がないよう対応する。</p>	<p>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。</p>	<p>A(良)</p> <p>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。</p>

運営体制	【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。	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まで一部箇所の通行止め処置等を行った。	A(良)	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。
	【県・関係機関との連携体制】 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。	三田市自然学習センターと月1回の連絡会議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つほか、事故対応や新たな公園施設整備については、県土木の要請に応じ、その都度会議の場を持った。さらに総合的な連絡・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。「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。	S(優)	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、支援を行えたこと考える。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。
	【その他】 参画と協働による公園運営を促す事業の企画及び実施	参画と協働に資する事業として「夢プログラム」や「夏のジョイント夢プログラム」「ありまふじ公開セミナー」「夢プロ代表者会議」などを行った。「棚田里山生活再現プロジェクト」の一環で里山整備を住民等と行った。「サブコーディネーターを配置し参画と協働の事業に継続的に取り組んでいる。	S(優)	「ありまふじ公開セミナー」などを人と自然の博物館や夢プログループと連携し実施したことや、夢プロ代表者会議の運営、里山勉強会の実施、サブコーディネーターを配して20周年に向け協働イベントを企画したことなどにより、参画と協働による公園運営を促進できていると考える。
		総合評価	S(優)	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出来た。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)
<p>○施設維持管理業務 事業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着実に点検を実施し、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、適切な管理を行っている。</p> <p>○運営業務 コロナ禍の影響で主なイベントが中止となったため、イベント数と内容に関する評価が低くなってしまったが、来園者の97.3%が、また利用したいと答える好評価を得ている。</p> <p>○利用状況 コロナ禍の影響で、前年度(令和1年度)を下回ってしまったが、前々年度(平成30年度)は上回る事ができた。また、貸室の定員を通常より下げた影響等で、利用率と収入が大幅に減少した。</p>

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<p>【清掃】</p> <p>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</p>	<p>公園管理棟清掃1回/日(361回/年) トイレ清掃4回/週(207/年) 工作物清掃3回/週(212回/年) 園内清掃3回/週(207回/年)</p>	<p>S(優)</p> <p>・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、来園者が快適に利用できる公園づくりができた。 ・1日2回の巡回において、トイレ等の急な汚れにも対応できた。 ・職員全員が美化意識を持ち、1日2回のミーティングを行うことで課題を迅速に共有し、園内の美化に努めた。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>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</p>	<p>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。</p>	<p>S(優)</p> <p>・点検作業については、事業計画通り実施し、トイレ等の異常にも適切に対応し、施設の良い維持管理ができた。</p>
	<p>【植栽管理】</p> <p>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</p>	<p>樹木管理(生産林23,000㎡、景観林4,500㎡、活動林30,500㎡、花木林6,000㎡、高木剪定378本、中低木剪定4,480㎡、中低木施肥2,200㎡他)、芝刈り71,230㎡、草地の機械除草53,800㎡、人力抜根除草26,580㎡他を実施した。</p>	<p>S(優)</p> <p>・景観や、利用状況、生育状況に応じ、事業計画以上の植栽管理を実施し、来園者が快適、安全安心に利用できる維持管理ができた。</p>
	<p>【警備】</p> <p>公園管理棟の夜間警備委託(機械警備) 園内巡回等</p>	<p>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。</p>	<p>S(優)</p> <p>・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。</p>
	<p>【小規模修繕】</p> <p>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>	<p>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>S(優)</p> <p>・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回にミーティングを行うことで、課題等を職員全体で共有し、迅速に対応することができ、利用者にも迷惑がかからないように対応できた。</p>
	<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>公園は常時開園。管理事務所の窓口業務は4月1日から3月31日(但し、12/29~1/3除く)の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</p>	<p>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。</p>	<p>S(優)</p> <p>・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。</p>
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>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。</p>	<p>・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。 ・職員を対象にユニバーサル研修を行った。</p>	<p>S(優)</p> <p>・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、より多くの人が快適に過ごせる公園づくりに努めた。</p>

運営業務	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>自主事業・利用促進事業の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、多くのイベントが中止となった。</li> <li>しかし、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら一般来園者向けのイベントを開催し、合計68回、参加人数は620人であった。</li> <li>個人で公園を楽しんでもらえるよう、フェノロジーカレンダーの作成を行った。R3年度より配布予定。</li> </ul>	S(優)	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、多くのイベントが中止となり、大規模イベントの実施ができなかった。</li> <li>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。</li> <li>個人個人がセルフで公園を楽しんでもらうしかけづくりとして、フェノロジーカレンダーの企画、作成を行った。</li> <li>満足度調査では、イベント参加者のイベントへの「満足・やや満足」は100%であった。</li> </ul>																				
	<p>【利用者満足度調査】</p> <p>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。</p>	<p>下記の調査を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イベント参加者配布アンケート(98人)</li> <li>イベント参加者配布アンケートでは、公園への感想として「満足・やや満足」が98.9%となった。</li> <li>※常設設置型アンケートについては、新型コロナウイルス感染症対策のため、行わな</li> </ul>	A(良)	<ul style="list-style-type: none"> <li>イベント参加者だけの限定的なアンケートではあるが、イベントや公園に対して、高い評価を得られた。</li> <li>今年度は常設設置型アンケートの実施ができなかった。</li> </ul>																				
利用状況	<p>【利用者数】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>大規模イベントの開催の実施は見送ったが、地域団体や個人から提案のあったイベントを積極的に開催した。</li> </ul>	S(優)	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間来園者数は大規模なイベントが新型コロナウイルス感染症の影響で、中止となったにもかかわらず過去最高の176,873人を達成した。</li> <li>また開園から累計150万人を達成し、記念式典を行った。</li> </ul>																				
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <table border="0"> <tr> <td>収入</td> <td>60,875千円</td> <td>収入</td> <td>59,929千円</td> </tr> <tr> <td>・指定管理料</td> <td>58,560千円</td> <td>・指定管理料</td> <td>58,560千円</td> </tr> <tr> <td>・その他</td> <td>2,315千円</td> <td>・その他</td> <td>1,369千円</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>60,875千円</td> <td>支出</td> <td>59,929千円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>0千円</td> <td>収支差額</td> <td>0千円</td> </tr> </table>	収入	60,875千円	収入	59,929千円	・指定管理料	58,560千円	・指定管理料	58,560千円	・その他	2,315千円	・その他	1,369千円	支出	60,875千円	支出	59,929千円	収支差額	0千円	収支差額	0千円		A(良)	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、多くのイベントが中止となり、その他収入が減となった。</li> </ul>
	収入	60,875千円	収入	59,929千円																				
・指定管理料	58,560千円	・指定管理料	58,560千円																					
・その他	2,315千円	・その他	1,369千円																					
支出	60,875千円	支出	59,929千円																					
収支差額	0千円	収支差額	0千円																					
	<p>【経費節減に向けた取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械除草、芝刈りなど植物管理作業の直営化</li> <li>修繕は可能な限り直営化</li> <li>光熱水費、印刷製本費等は発注業者変更</li> <li>公園内の柵や樹名板などで間伐材を使用</li> </ul>	A(良)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>公園内で使用する柵、樹名板、ストープの薪など、可能な限り公園の間伐材を活用した。</li> </ul>																				
運営体制	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>利用者の比較的多い土・日・祝は、窓口業務などの利用者対応部門に十分に対応できる人員を配置する。</p>	<p>現場では、現場業務を実施するため、ゼネラルマネージャー(所長)を総括責任者とする体制により運営管理業務を行い、利用者の比較的多い土日祝は、窓口業務、巡視業務などの利用者対応部門に十分に対応できる人員を配置した。</p>	A(良)	<p>平日・休日の入園者数に応じ弾力的に職員の勤務体制を編成した結果、苦情等にも迅速・適切に対応が図られ、入園者に楽しく過ごしてもらうことができたと考えている。</p>																				
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>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、結果を記録します。また管理上の留意点として、職員間で情報共有を行います。</p>	<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。</p> <p>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>	A(良)	<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り組んだ。</p>																				
	<p>【危機管理体制の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時の連絡方法等について、事務所に掲示をするなど、速やかな連絡が行える体制を整えた。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	S(優)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>																				

<p>【県・関係機関との連携体制】</p> <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>・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。</p> <p>・丹波土木事務所と連携を行い、公園の茅葺民家屋根葺き替え工事見学会を実施した。</p> <p>・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>	<p>A(良)</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>
<p>総合評価</p>		<p>A(良)</p>	<p>全般にわたり、適切な維持管理が行えた。また、新型コロナウイルス感染症対策も行いながら新たな公園の楽しみ方を模索した。</p>

## 2 施設所管課による総合評価

<p>総合評価値</p>	<p>A(良)</p>
--------------	-------------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●維持管理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>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 がされている。又、公園内の美化 にも積極的に取り組み入園者の安全、快適な環境を提供している。</li> </ul> </li> <li>●運営業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用促進を図るため、年度計画では各団体と連携したプログラムを計画したが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け多くの基本事業、自主事業の小規模事業、大規模事業の多くの事業が中止となった。しかし、三密による外出、屋内イベント等の制限の影響により、多くの来園者が公園を選好する傾向にあった。</li> <li>12月には開園以来、累計来園者150万人を達成し、来園者への記念式典も行った。</li> </ul> </li> <li>●利用状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度の総来園者数は約176千人となり、前年に比べ約111%(17,619人増)となった。</li> <li>また、内訳としては、前年対比100%となったのは、8ヶ月あり雨天日が少なく、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。なお、過去4年間の来園者の推移は、平成29年度142,412人、平成30年度135,417人、令和1年度、159,144人、令和2年度176,763人と、顕著な増加が見られる。</li> </ul> </li> </ul>
--

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持管理業務	<p>【清掃】</p> <p>管理事務所清掃 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 適宜、雨水排水施設清掃 適宜、第1野球場スタンド清掃 適宜</p>	<p>管理事務所清掃 135回、クラブハウス清掃135回、屋内練習場清掃89回、便所清掃135回、工作物清掃12回、園内清掃3回、雨水排水施設清掃5回、第1野球場スタンド清掃87回を実施した。</p>	<p>A(良)</p> <p>実施計画以上の管理をおおむね行うとともに、施設利用頻度と衛生環境にあわせて、メリハリを付けた清掃方法を選択し、柔軟に対応を行った。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>日常点検、定期点検(建物、工作物、雨水排水設備、汚水排水設備、ガス設備、給水設備、灌水設備、電気設備、消防設備、階段昇降機等の日常点検、年2回の定期点検、(雨水排水設備、給水設備の定期点検は年1回、階段昇降機の定期点検は年4回) 専門業者による点検(電気設備に関する保安状態の監視)</p>	<p>各種施設点検(毎日、また詳細点検を2回/年)、建物、工作物、雨水排水設備、汚水排水設備、給水設備、電気設備、消防設備、階段昇降機の日常点検、年2回の定期点検、(雨水排水設備、給水設備の定期点検は年1回以上)に加え、法定消防設備点検(2回/年)、高圧受電設備点検(1回/隔月)、トレーニング機器点検(1回/年)簡易専用水道の水質検査(1回/年)、階段昇降機の法定点検を実施した。</p>	<p>A(良)</p> <p>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。</p>
	<p>【植栽管理】</p> <p>・樹木管理(高木剪定、低木剪定、枯損木伐採等 適宜) ・芝生管理(芝刈等 運動施設82,480㎡・その他30,100㎡ 1回/年) ・花壇管理(植替) ・草地管理機械除草20,000㎡ 1回/年、人力除草5,000㎡ 1回/年)</p>	<p>枯れ松191本伐採し、高木649本剪定を行う等、樹木・草花・草地管理は良好な維持管理を行い、除草・園内芝刈については、計画数量以上の管理を実施した。 芝生管理(運動施設)は、施肥・薬剤散布等について、芝の状態・天候・利用状況等を勘案し、作業計画時期と前後したが、適切に管理を実施した。</p>	<p>S(優)</p> <p>グラウンド管理の作業量に応じて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。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止による施設閉鎖期間や有料施設の空き状況を勘案し、倒木の危険性のある枯れ松の伐採を重点的に行うとともに、植樹帯や草地の手入れについて、計画以上に作業を実施した。</p>
	<p>【警備】</p> <p>屋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>屋間職員による園内巡視業務(毎日) 夜間の建物警備の業務委託(第1野球場等)</p>	<p>A(良)</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>
	<p>【小規模修繕】</p> <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>A(良)</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初期段階での対応に努め、かつ、緊急性のある事案を優先して迅速な修繕に努めた。 また、円滑に業務を行うため、多発する機械修繕項目の中から、費用対効果を勘案しつつ、優先順位を決めて業務内容に配慮した修繕に努めた。</p>
	<p>【その他(運動施設の維持管理)】</p> <p>運動施設における利用状況を踏まえ、快適に使用できるよう設定する。</p>	<p>各利用状況に応じた、グラウンド整備を適宜実施した。 加えて、新型コロナウイルス感染予防としてハード及びソフト両面から対策を講じた。</p>	<p>S(優)</p> <p>概ね利用者からも高い評価を受けており、良好な管理ができた。</p>
	<p>【開館日・開館時間等】</p> <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、大会や合宿利用の場合は早朝開門の実施等、運営状況に合わせた調整を行った。</p>	<p>S(優)</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>
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <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、機械抽選のできない多目的・第2多目的グラウンド、屋内練習場会議室等については、複数の職員で抽選を行った。また、一般来園者の健康増進を目的とし、園路の環境整備を実施するとともに、ウォーキングステーションを屋内練習場に継続設置し、円滑な運営を行った。</p>	<p>A(良)</p> <p>公共性及び公平性については、概ね確保できた。</p>

運営業務	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツフェスタinボールパークあわじ 1回</li> <li>・ひょうごヘルシーパーク・プロジェクト イベント12回</li> <li>・心身リラックスプログラム 12回</li> <li>・介護予防プログラム 26回</li> <li>・親子スポーツDAY 1回 ・運動会必勝塾 2回</li> <li>・ミズノ流忍者学校 1回 ・はらっぱ教室 52回</li> <li>・キッズヘキサスロン 1回 ・スポーツ塾 3回</li> <li>・トレーニングジム運営 6,100人</li> <li>・サッカースクール 156回</li> </ul>	<p>以下の主な事業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツフェスタinボールパークあわじ 1回</li> <li>・ひょうごヘルシーパーク・プロジェクト イベント11回</li> <li>・心身リラックスプログラム 28回</li> <li>・介護予防プログラム 34回</li> <li>・親子スポーツDAY 1回 ・運動会必勝塾 2回</li> <li>・ミズノ流忍者学校 1回 ・はらっぱ教室 27回</li> <li>・キッズヘキサスロン 1回 ・スポーツ塾 3回</li> <li>・トレーニングジム運営 4,441人</li> <li>・サッカースクール 113回</li> </ul>	A(良)	<p>新型コロナウイルス感染予防対策に十分留意しながら、各種事業を実施した。特に、コロナの影響を受け、運動機能の低下を防ぐ点に重視した子供向けプログラム、運動不足の解消に配慮した高年齢層向けのイベント等、各種運動プログラムを実施した。</p> <p>1年を通じて新型コロナウイルスの影響を受け、イベントの規模縮小や中止を余儀なくされることもあり、また、トレーニングジムでは、ソーシャルディスタンス、換気・消毒の徹底等といったニューノーマルな運営の中であったが、徹底した感染予防対策により総合的に高い満足度を得た。</p>
	<p>【利用者満足度調査結果】</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、406名から回答を得た。</p>	A(良)	<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、概ね80～90%の利用者満足度を得た。</p>
	<p>【その他】</p> <p>管理運営協議会部会の開催</p>	<p>管理運営協議会・部会を開催(2回、1回)し、各施設利用者の大会調整を行うとともに、管理運営について協議した。</p>	A(良)	<p>各施設の主な大会利用者による施設利用だけでなく、スポーツ振興及び公園の利用促進に向けた連携方法等について、団体関係者及び地域代表者を含めて意見交換を行い、適切な管理を実施していく上での利用調整を行った。</p>
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>利用者数・利用件数の安定・確保</p>	<p>令和2年度の来園者数は137,197人となり、昨年度より減少した。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、大幅な利用減となっている。</p>	A(良)	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、4月から5月の緊急事態宣言に伴う施設の閉鎖が、利用者数及び件数の主な減少の要因となっている。</p> <p>加えて、6月以降も感染の波は消えず、感染対策の利用抑制と目標である利用促進との二律背反の課題に苦慮する中で、定例の大会の規模縮小や中止が多数あり、合宿等のキャンセルも相次いだことから、結果として大幅な減少となった。</p>
	<p>【施設稼働率】</p> <p>各運動施設稼働率の安定・確保</p>	<p>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、高年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予防対策を講じながら利用促進を行った。</p>	A(良)	<p>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、稼働率は平年よりも低い水準となった。</p>
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>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</p> <p>支出 108,376千円</p>	<p>収入 103,836千円 (内訳) 指定管理料 87,390千円 利用料金 14,683千円</p> <p>支出 103,273千円</p>	S(優)	<p>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、利用料金は計画値に比べ約14%減収となった。</p> <p>令和2年度収支としては、利用料金の減収分を、施設利用の減少に伴う変動費で吸収するとともに、可能な範囲で直接経費のコストカットを実施することで、ほぼ収支均衡を実現できた。</p>
	<p>【経費節減に向けた取組み】</p> <p>職員による直営作業の充実</p>	<p>植栽管理や運動施設管理等において、直営での実施を行った。</p>	S(優)	<p>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。</p>
	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>公園管理運営に必要な人員の配置</p>	<p>公園管理運営士、体育施設運営士、3級芝草管理技術者等公園施設管理運営に必要な有資格者の人員を配置した。</p>	A(良)	<p>公園管理のみならず、運動施設管理業務に必要な有資格者を配置し、職員のスキルアップを図るため、各種資格の取得を推進し、専門講習や研修への参加を進め、能率的な管理運営を実現させ、運動公園としての品質向上に努めた。</p>
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>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。</p>	<p>電話、ホームページ、園内等で随時受け付けを行い、軽微なものは適宜対応し、兵庫県へ報告すべき重要な苦情はなかった。</p>	A(良)	<p>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。</p>

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。	S(優)	想定外の新型コロナウイルス感染拡大に伴い、そ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、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・関係機関との連携体制】 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、当公園を花みどりフェアのサテライト会場とし、淡路軟式野球協会と連携して「第44回全淡少年野球選手権大会」を開催した。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。 また、大規模工事(キューピクル改修工事、人工芝張り替え工事)において、県と連携して実施した。	A(良)	県と連携した花みどりフェアのサテライト会場として、少年野球大会を開催した。また、今年度は、新型コロナウイルス感染予防措置として規模を縮小しつつ、県事業のPRを含めてミズノスポーツフェスタを実施した。 他方、施設の大規模工事の実施に伴って施設が閉鎖となり、県と協力しながら利用調整と安全確保を行うことで、円滑に工事は完了した。
		総合評価	A(良)	新型コロナウイルス感染拡大の中、維持管理及び運営管理ともに高い水準を保持し、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。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

#### ○施設維持管理業務

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も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。利用者アンケートでも施設の管理状態において「満足、やや満足」の回答が90%を占めており、利用者評価も高い。

#### ○運営業務

令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受ける中、運動機能低下を防ぐ子供向けプログラムや運動不足解消に配慮した高齢層向けの各種プログラムを実施するなど、柔軟な運営が実施されている。

#### ○利用状況

4月から5月の緊急事態宣言に伴う施設の閉鎖及びその後の活動抑制等、定例の大会の縮小・中止が多数あったことから、利用者、稼働率ともに低い水準となっているが、いずれも外的要因によるものと考えられる。利用者アンケートでは「また利用したいか」の設問に対し、99%が「利用したい」と回答する等、高い水準を示している。

#### ○収支状況

上記利用状況から利用料金は計画値の約14%減になっているが、減収分を変動費及び直接経費のコストカットを実施したことにより、年度収支はほぼ均衡している。

#### ○運営体制

公園管理運営に当たり、適所に有資格者を充てるなど適正な運営に努めている。新型コロナウイルス感染対策として最新の対策情報入手し随時実施する等、安心して利用できるよう務めている。

※利用者アンケートでは概ねよい評価を頂いているが、今後、施設の老朽化対策及びコロナ対策として閉鎖、縮小等の要請があった場合の運営に課題が残る。

**令和 2 年度 淡路島公園(ハイウェイオアシスゾーン除く) 管理運営評価シート**  
(指定管理者:(公財)兵庫県園芸・公園協会)

**1 指定管理者による自己評価**

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	<p>【清掃】</p> <p>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</p>	<p>管理事務所:(日常)361回 (定期)3回 便所:(花の谷)221回 (森・交流)261回 (草原)221回 工作物:29回 園内:394回 水景施設:(花の谷)4回 水景施設:(水の遊び場)16回 雨水排水施設清掃:35回</p>	S(優)	<p>利用者の多い連休前や夏休み秋の 行楽シーズン、イベント開催前などに 園路、遊歩道や水の遊び場の清掃など を集中的に実施した。また、年間を 通じて土日祝日にトイレ清掃を行っ た。メリハリの利いた維持管理を行っ た結果、施設等を常に清潔に保つこ うができ、利用者の満足度を向上さ せることができた。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>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</p>	<p>建築物管理:(日常)361回 (定期)2回 樹木中高木:(日常)361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)361回 (定期)2回 遊具:(日常)361回 (日常週次)52回 (定期)2回 (専門)1回 雨水排水設備:(日常)361回 (定期)2回 汚水排水設備:(日常)361回 (定期)2回 ガス設備:(日常)361回 (定期)2回 給水設備:(日常)361回 (定期)2回 電気設備:(日常)361回 (定期)2回 (法定月次)6回 (法定年次)1回 施設修繕:53回</p>	S(優)	<p>公園全施設は、日常点検を毎日行う とともに、年2回協会本部業務推進課 と共同点検を行った。電気設備(高 圧受電設備)の法定点検は、資格を 有する業者に年7回委託し、遊具に ついては年1回専門業者による点検 を実施した。点検で発見された危険 箇所については直ちに立入禁止措置に て安全対策を行い、修繕箇所につい ては直営もしくは委託で修繕し、利 用者の安全・安心を確保した。</p>
	<p>【植栽管理】</p> <p>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</p>	<p>高木剪定:621本 低木剪定:23,800㎡ 施肥(中高木):960本 施肥(低木)20,000 ㎡ 病虫害防除:14回 枯損木処理:163本 芝刈:363,020㎡ 芝施肥42,310㎡ 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 灌水:42回 施肥:2回 花殻摘み:3回 除草:5回 機械除草:100,820㎡ 人力伐根除草:5,670㎡</p>	S(優)	<p>樹木剪定をはじめ芝生管理、除草作 業を適切に実施することにより公園 の景観を美しく保つことができ、公園 利用者に対して安全・安心と快適な 公園利用を提供することができた。</p>
	<p>【警備】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	A(良)	<p>1日2回、オートバイを利用して園内 のすべての範囲を細やかに巡視し、 利用者が安全・快適に公園が利用で きるよう施設の点検等を実施した。 また、利用者の安全利用を確保する ため、声かけなどを行った。</p>
	<p>【小規模修繕】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	S(優)	<p>利用者の視点で巡回時、日常、定期 点検を行い、修繕が必要な箇所を早 期発見、早期修繕を実施した。また、 遊具の部品の交換等は計画的かつ 効率的に進め、修繕費の縮減と安全 安心の確保に努めた。</p>
	<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	A(良)	<p>年末年始(12/29～1/3)の休業日に も、風揚げ等の来園者が公園を利用 することから、臨時の巡回点検を実 施するとともに、トイレやごみ清掃も 実施し、年間を通じていつでも安心し て気持ちよく利用していただいた。</p>
<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>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。</p>	<p>遊具利用のルールを守っていただけよう 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。</p>	A(良)	<p>高齢者の方など足の不自由な方が 来園された場合には、来園箇所まで 管理事務所から車イスを運んで貸し 出しするなどし、快適に公園を利用 していただいた。</p>	

<p>運営業務</p>	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】 淡路島公園楽しむ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。 ・淡路島公園楽しむ会との連携等事業 ・楽しむ祭り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 ・探鳥会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>	<p>淡路島公園楽しむ会などのボランティア団体と連携・協力し、公園の利用増進を図るイベントを実施。 ・楽しむ祭 コロナ中止 ・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 ・タケノコ掘り体験教室 コロナ中止 その他事業7回/年 程度</p>	<p>A(良)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため一部プログラムを中止したが、できる限りの感染症予防対策をとった上で適切にプログラムを実施することができた。公園の持つ自然環境や特色ある公園施設を有効活用するため、ボランティア団体と連携し公園の魅力やPRするイベントや環境体験プログラム等の取り組みを進めた。</p>
	<p>【利用者満足度調査結果】 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、アジサイまつり調査を実施。合計257名(昨年540名)の回答を収集。</p>	<p>A(良)</p>	<p>今年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のためイベントアンケート実施予定のイベント3回のうち2回を中止したためアンケート回答数が減少した。公園の印象については71%の方に満足していただいております、51%の方がまた公園を利用したいと答えている。</p>
<p>利用状況</p>	<p>【利用者数】 目標年間来園者数 630,000人</p>	<p>実績年間来園者数 598,000人 ※令和2年度ニジゲンノモリ入園者数 83,184人 (公園入園者数+ニジゲンノモリ入園者数=681,184人)</p>	<p>A(良)</p>	<p>緊急事態宣言発令に伴い駐車場を閉鎖、感染拡大防止のため、イベントの開催を自粛するなどしたため、第1四半期の入園者数は、前年度対比34.9%と大幅に減少した。その後、ニジゲンノモリ新アトラクションのオープン等により第2四半期は対前年比120.4%、第3四半期は150%と大幅な増加に転じた。第4四半期は、前年度並みの103%の来園数となった。今年度の入園者数は、598,000人で新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより目標を下回る結果となった。</p>
<p>収支状況</p>	<p>【収支計画と実績の比較】 収入の部 70,862千円 (指定管理料 70,687千円) 支出の部 70,862千円 収支差額 0千円</p> <p>【経費節減に向けた取組み】 経費節減を意識した効率的、効果的な管理運営</p>	<p>収入の部 70,773千円 (指定管理料 70,739千円) 支出の部 70,734千円 収支差額 39千円</p> <p>雨天における作業機械の直営整備の実施。 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>	<p>S(優)</p>	<p>収支計画に基づき、適切な予算執行により実施計画書に記載した業務を実施した。</p> <p>施設の可能な限りの直営による修繕等を実施し、枯損木等をチップ化しマルチング材やたい肥としてリサイクル再利用を進め、間伐材を利用したベンチの更新や塗装を行い、大幅な経費節減を行った。</p>
<p>運営体制</p>	<p>【人員の適切な配置】 常に、経験豊富な人材を適切に配置すると共に公園利用者の声を積極的に収集し、それらを分析して対応する。</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【県・関係機関との連携体制】 常に洲本土事務所や関係機関(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。</p>	<p>公園管理運営の経験年数18年の職員1名(公園管理運営士1名) 経験豊富な維持管理職員の配置</p> <p>公園利用者等から苦情・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> <p>緊急連絡網等を常に最新版に更新して配付し、全スタッフに危機管理意識の醸成を図った。また、全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> <p>洲本土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2回/年、及び運営懇話会1回/月を開催し、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。</p>	<p>A(良)</p>	<p>公園施設を有効活用するための業務経験と専門知識を有する職員を配置した結果、利用者満足度の高い評価が得られた。</p> <p>苦情には適切な対応や処置を行い、多様な問い合わせにも丁寧に対応を行った結果、利用者満足度の高い評価が得られた。</p> <p>緊急連絡網を常に最新版に更新するとともに、公園管理マニュアル、危機管理マニュアルに加え、火災、地震、雷、異常気象訓練マニュアル・放送設備、監視カメラ操作マニュアルを作成し、遊具の安全点検講習の受講やおもてなし講習を実施するなど体制拡充に努めた。</p> <p>淡路島公園管理運営協議会の開催の他、景観園芸学校やボランティア団体と連携して各種イベントを開催した。またニジゲンノモリ工事における安全対策、運営等についても適切に努めた。</p>
	<p>総合評価</p>	<p>A(良)</p>	<p>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施し、利用者満足度の高い利用者の増加を図ることができた。</p>	

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値

A(良)

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○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。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78%(無回答を除く。),「遊具などの施設維持管理状態」については約67%(無回答を除く。)の来園者が満足している等、高い評価が得られている。

### ○運営業務

新型コロナウイルス感染症の影響でタケノコ堀り体験教室等一部中止しプログラムもあったが、できる限りの感染予防対策を講じ、ボランティア団体等と連携し、公園の魅力をPRするイベントや環境体験プログラム等の取組が積極的に進められている。

### ○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発令に伴い駐車場を閉鎖、桜まつり、タケノコまつりの開催を自粛するなどの影響から、第1四半期の来園者数は、前年度比約34.9%(△139,734人)となったものの、GoToトラベル効果や、ニジゲンノモリ新アトラクション(ゴジラ迎撃作戦)のオープンもあり、第2四半期では対前年度比約120.4%(▲32,716人)、第3四半期は対前年度比約150%(▲65,503人)、第4四半期については対前年度比約103%(▲3,859人)となっている。年間としては対前年度比94.08%(△37,656人)となり、目標年間来園者数63万を3万2千人下回る結果(達成率94.9%)となっている。

### ○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

公園施設を有効活用するため、業務経験専門知識を有する職員が配置され、利用満足度において高い評価が得られている。

また、県や関係機関とも密に連携し、適切に運営されている。

**令和 2 年度 淡路島公園(ハイウェイオアシスゾーン) 管理運営評価シート**  
(指定管理者:(株)夢舞台)

**1 指定管理者による自己評価**

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 建物やトイレ、工作物、園路の清掃を行い、公園利用者に不快感を与えないよう施設環境を良好に保つ。	建物やトイレ清掃を毎日実施し、また工作物や園路清掃を適宜実施し、快適な施設環境維持に努めた。	A(良)	建物やトイレ等の清掃が計画どおり適切に実施でき、良好な環境であった。
	【設備保守管理】 公園施設について、利用者が安心して快適かつ楽しく公園をりようできるような常時良好な状態を維持する。	公園施設について、目視による日常点検の他、法令点検や定期点検を実施し、施設の性能維持に努めた。	A(良)	施設、設備の保守管理が計画どおり適切に実施でき、良好であった。
	【植栽管理】 植栽について、公園利用者の安全と快適性を確保するため管理水準に沿った	花苗植栽を年2回、草地除草を年2回(エリアにより各年3回以上)、灌水や樹木剪定等を適宜実施し、魅力ある景観作り、快適な公園環境維持に努めた。	A(良)	植栽管理が計画どおり適切に実施でき、良好であった。
	【警備】 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及休業日の警備を行い、安全確保を図る。	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。	A(良)	夜間警備が計画どおり適切に実施でき、安全であった。
	【小規模修繕】 軽微な修繕については、応急処置を行い、修理を行う。	空調設備、非常呼出設備、灌水設備等の機器故障や配管つまり、照明、園路等不具合に対する施設修繕を行い、送金所機能復旧に努めた。	A(良)	施設の小規模修繕が適切に実施でき、良好であった。
	【その他】			
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、オアシス館:平日は9～19時、休日(土日祝)は9～20時。有料駐車場:9～21時。	新型コロナウイルス感染拡大の影響によりオアシス館(等店舗)について4/11～17(1F部分のみ10h～18h)、4/18～5/29協業、7/11～1/15通常営業(平日9～18h、休日9～19h)2/12～3/5(平日10～18h、休日9～19h)3/6～通常営業(平日9～19h、休日9～20h)県有料駐車場もどう影響による兵庫県指示により4/26～5/6閉鎖。(営業時間:9～21h)	B(可)	4/18～5/29は開業来初となる休業となるなど例年とは大きく異なるオペレーションとなったが県方針・通知に基づき適切に運営実施できた。
	【公共性・公平性の確保】 建物内に飲食・物販店舗を除く共用スペースを確保し、利用者に公平に利用していた。	建物内に花卉や樹木を配置した明るい雰囲気のある共用スペースを確保し、利用者の公平利用に努めた。	A(良)	共用スペースの確保により利用者の快適な利用環境を確保でき、良好であった。
	【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。	本年度イベントは、七夕まつりおよび和太鼓やダンスパフォーマンスを伴う「オアシスフードフェスタ」の実施に終わった。	B(可)	両イベントとも多数の参加、来場者で盛況であった。11/8フードフェスタでの和太鼓・ダンスの演奏については高校生への貴重な体験の場を提供することが出来た。
	【利用者満足度調査結果】 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。それらを分析し、自己評価の材料とする。	コロナ渦の下、例年実施の対面によるアンケートは実施せず、SICの利用実態の調査を兼ねたWEB(スマホQRコード利用)アンケートを7/23～8/16実施し、1,042名の多数のお客様から回答を得た。	A(良)	アンケートの結果、満足された方が多数を占め、良好なサービスが提供できた。
	【その他】 住民の参画と協働による運営を行う。	住民組織である「淡路島公園楽しもう会」とイベントを協力実施、活動場所の提供調整など活動を側面支援。	A(良)	住民組織である「淡路島公園楽しもう会」の活動支援など、参画と協働に努めた。
利用状況	【利用者数】 年間来園者の目標値は1700千人とする。	入園者数は902千人、昨年比58.2%、648千人減となった。	B(可)	目標を47.0%(798千人)下回り、コロナ渦の下、十分な利用促進を図ることはできなかった。
	【施設稼働率】 有料駐車場の利用促進を図る。	有料駐車場は、普通車と大型車をあわせて49,234台の利用があったが、利用率は119%と、例年に比べて低位な数値に終わった。	B(可)	有料駐車場の利用率は54%、コロナ渦の下、十分な利用促進を図ることはできなかった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 安全で快適な施設を提供できるよう、適切な支出を行う。	収支計画に基づく施設の維持管理を適切に行い、利用者の快適な公園利用に役立てた。	A(良)	収支計画が適切に実施でき、良好であった。
	【経費節減に向けた取組み】 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。	漏水手当、照明のLED化の(修理部分順次)実施、空調オペレーションの適正化に努めた。	A(良)	水光熱使用量(テナント許可施設を除く)はコロナ禍による来園者数の減少、休業・時短営業などにより前年比で電力16.1%減、上水35.4%減、灯油(燃料費)31.0%減と軒並み大きく減少。
	【その他】			
運営体制	【人員の適切な配置】 適切な管理ができる人員配置を整える	職員5名を適切に配置し執行した。土・日・祝日および平日夜間については委託業務社員の協力により管理を行った。	B(可)	限られた人数で、効率的な運営を行うことができ、良好であった。設備機器管理にかかる素養・専門知識を備えた人員を配置できれば理想ではある。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 来園者との対話や意見箱の設置により、利用者の意見や苦情を把握する	園内巡回や窓口、電話等により来園者から寄せられる問合せや意見について利用者の立場を考慮し、新設丁寧に対応するように努めた。	A(良)	来園者の問合せに適切に対応でき、良好であった。
	【危機管理体制の確保】 緊急時は「緊急時の体制表」、防災管理は消防計画に基づき的確に対応する。	怪我や事故発生時、「緊急時の体制表」にもとづく対応ができた。防災管理・消防計画に基づく消防訓練年間2回行い、毎月防火設備自主点検とあわせ防災体制の理解・向上が図れた。	A(良)	緊急時体制・防火管理について適切な対応ができ、良好であった。
	【件・関係機関との連携体制】 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。	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・関係機関と連会を図ることができた。	A(良)	県・関係機関との連携を適切に図ることができ、良好であった。
	【その他】			
総合評価			A(良)	施設運用、設備の維持管理及び植栽管理等が適切に実施でき、利用者満足度につながり、良好なサービスが提供できた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務 当所計画どおり実施されている。植栽管理業務について、花苗植栽が計画回数(2回/年)を上回り12回実施されており、それに伴って開会除草、人力抜根除草の回数の計画より増やす等施設内の景観向上及びその維持管理に努めている。小規模修繕についても、早期の機能復旧に努めており、年間を通じて良好な植物管理を行っている。引き続き良好な維持管理に努められたい。</p> <p>○運営業務、利用状況 来園者数は90.1万人であり、前年度(154.9万人)から64.8万人(58.2%)減少した。新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言や外出自粛等で来園者(特に大型バスによる団体客)が大きく減少し、前年度を下回る結果となった。有料駐車場については、利用台数49,234台、利用率119%と昨年度に比べて著しく減少する結果となった。広報活動を積極的に行っており、利用促進事業として行ったイベントでコロナ禍による来園者減少の軽減に繋がっている。今後ともより一層魅力的なイベント等を実施し、来園者の増加に努められたい。</p> <p>○収支状況 水光熱費使用料、上水量に若干の増減はあるが、照明のLED化、空調オペレーションの適正化、及び灌水利用など経費削減に努め、適正に収支計画が実施されている。</p> <p>○運営体制 年2回の消防訓練の実施、「緊急時の体制表」にもとづく対応など利用者の安全確保に努めており、適切な運営体制が取られている。引き続き公園管理者、関係機関とも連携しながら、良好な施設、設備の環境時に取り組まれたい。</p>
--

令和 2 年度

灘山緑地

管理運営評価シート

(指定管理者:(株)夢舞台)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 園路や工作物の清掃を行い、公園利用者に不快感を与えないよう施設環境を良好に保つ。	園路や工作物の清掃を定期的かつ適宜実施し、清潔で快適な環境の維持に努めた。	B(可)	園路や工作物の清掃を計画どおり実施し、良好な環境を維持した。
	【設備保守管理】 利用者が安心して快適かつ楽しく利用できるよう、施設を常時良好な状態を維持する。	目視による日常点検の他、法令に定められる定期点検を実施し、設備の性能維持に努めた。また、灌水設備の補修等、適切な管理に努めた。	B(可)	施設、設備の保守管理を計画通り適切に実施し、施設の良好な状態を維持した。
	【植栽管理】 利用者の安全と快適性の確保、周辺交通の安全確保や隣接地への影響を考慮し、管理水準に沿った適切な管理を行う。	花苗植栽が未実施となったが、草地除草、灌水、樹木剪定等を適宜実施し、快適な公園環境維持に努めた。また展望台から大阪湾の眺望を引き続き確保するよう樹木剪定等を行った。芝生については、生育状況を見極め適切な管理を行った。	B(可)	植栽管理業務を概ね計画どおり実施し、良好な状態を維持した。
	【警備】 事故・防犯・防災対策として、日中・夜間の監視警備を行い、安全確保を図る。	日常・夜間警備を毎日実施し、安全確保に努めた。	A(良)	警備を適切に実施し、重大な事故等は無かった。
	【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。	A(良)	施設の小規模修繕を適切に実施し、利用者から苦情等は無かった。
運営業務	【開館日・開館時間等】 年中無休で24時間開園。	コロナ禍の緊急事態宣言発出時には、日中の巡回で密な状態の回避に努めるなど、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。	B(可)	年中無休・無料の公園として、適切に管理・運営した。
	【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。	B(可)	公園として快適な公共空間を確保し、利用者から苦情等は無かった。
	【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。	A(良)	コロナ禍での実施であったが、計画以上の来園があった。
	【利用者満足度調査結果】 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。	B(可)	コロナ禍で管理する側、利用者ともに制約があったものの、例年並みの満足度が得られたものと考ええる。
	【その他】 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する。	コロナ禍でイベント開催にも制約があるなか、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。	A(良)	温室での企画展示やイベントについて新聞・テレビで取り上げられ、淡路夢舞台のPRにつながったと考える。
利用状況	【利用者数】 年間来園者の目標値は20万6千人とする。	1年間を通じ新型コロナウイルスの影響で、来園者数は8万3千人と目標を大きく下回った。	B(可)	コロナ禍で2度の緊急事態宣言発出、温室の臨時休館もあり、やむを得ない結果と考える。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 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、花苗植替え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。	B(可)	概ね計画どおりに執行した。
	【経費節減に向けた取組み】 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。	B(可)	植栽管理業務受託者の理解と協力を得て、経費を節減し収支均衡を確保できた。

運営体制	【人員の適切な配置】 適切な管理ができる人員配置を整える。	課員5名の業務分担の均等化に努めるとともに、互いに補完できる態勢づくりに努めた。	B(可)	限られた人員で、大きな事故や障害もなく適切に公園管理を執行した。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 来園者との対話や意見ノートにより、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。	B(可)	特に苦情処理に対するクレーム等はなく、適切に対応できた。
	【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。	B(可)	コロナ禍で机上訓練の実施となったが、有事に備える意識は持ち続けた。
	【県・関係機関との連携体制】 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。	B(可)	コロナ禍の対応等で県や関係機関との連絡を迅速、円滑にとることができた。
総合評価			B(可)	コロナ禍という特殊な状況下で、これまで経験したことのない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。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務 概ね当所計画どおり実施されている。植栽管理業務について、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。 小規模修繕について、点検において発見された不具合については修繕工事を実施し、年間を通して良好な状態が維持されている。引き続き良好な維持管理に努められたい。</p> <p>○運営業務、利用状況 来園者数は83,343人であり、目標来園者数206,000人を122,657人(16.8%)下回った。 4~6月は新型コロナウイルス感染拡大防止策(緊急事態宣言)や外出自粛等によりイベント中止等が発生したため来園者が急激に減少するも、7月以降は感染者数が低く抑えられたことで例年の80%にまで回復、1~2月は緊急事態宣言に伴い再度減少、3月から花みどりフェアが開催され前年の来園者数を上回るも年間目標を下回る結果となった。 10月に実施された自主事業「こころづくり絵画コンクールin淡路夢舞台」では、公園の持ち味がうまく活用されており、計画人数を上回る等好評であった。今後とも、魅力的なイベント等を実施し、来園者の増加に努められたい。</p> <p>○収支状況 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など、適切に収支計画が実施されている。</p> <p>○運営体制 コロナ禍で机上訓練の実施となったが、有事に備える意識を持ち続けて利用者の安全確保に努めており、適切な運営体制が取られている。引き続き良好な施設、設備の環境維持に取り組まれたい。</p>
---

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<b>【清掃】</b> 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	A(良) 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。
	<b>【設備保守管理】</b> 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。	A(良) 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。
	<b>【植栽管理】</b> 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 36,441㎡ 芝生管理 芝刈 458,582㎡ 草地管理 機械・人力除草 515,410㎡ 草花管理 植え替え 434㎡ バラ園管理 花殻摘み等 5,614本 他	S(優) 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。
	<b>【警備】</b> 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。	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。 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。	S(優) 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。
	<b>【小規模修繕】</b> 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。	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、インシシ掘り直しによる補修等	A(良) 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、専門業者への依頼した。
	<b>【その他】</b> バラの本数 900本(管理水準書)→2,500本	バラの管理本数 2,500本	S(優) 当公園の代表施設であるばら園を、管理水準よりも大幅に上回る2,500本のバラを管理することにより、来園者にバラの持つ美しさを伝えることができた。
運営業務	<b>【開館日・開館時間等】</b> 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。	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。	S(優) 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。
	<b>【公共性・公平性の確保】</b> 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。	・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) ・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。	A(良) 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。
	<b>【各種事業・プログラムの実施状況】</b> 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3/30～4/10 新緑・こどものまつり 中止5/3～5 春のばらまつり 中止5/11～5/26 秋のばらまつり 中止10/12～10/27 バラ剪定講習会 8/29、12/5、2/6 播中あるこうかい 中止10/19・3/21 はりちゅうの日 中止11/17 バラの達人養成講座 6/28 他4回 昆虫大捜査線 6/27 花と緑の教室 6/13 他10回	A(良) 新型コロナウイルスの影響により、中止せざるを得なかったイベントもあったが、公園の特性を活かした各種プログラムを、実施方法を工夫するなど、感染予防措置を十分に講じたうえで、利用者からもよい評価を得ることができた。今後も継続事業として行うとともに新たな事業を検討し、関係機関等と調整していく。

	<p>【利用者満足度調査結果】 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。</p>	<p>常時設置型108人、イベント39人と2種に分け、計147人から回答を得た。</p>	A(良)	<p>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、北播磨地域が多いが、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。</p>	
利用状況	<p>【利用者数】 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>令和2年度来園者数実績 437,135人 ※令和元年度実績 460,430人 ※令和2年度目標 450,000人 対前年度比 94.9% 対目標比 97.1%</p>	A(良)	<p>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、来園者数が大幅に落ち込む月もあったが、安心して利用していただけるよう、感染予防措置を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>	
	<p>【施設稼働率】 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 4件 666人 野球場 558件 2,845人 稼働率 25.1% 球技場 310件 2,974人 稼働率 13.3% アーチェリー場 295件 1,633人 稼働率 53.6%</p>	A(良)	<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」等が中止となり、大きく落ち込んだ。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により、落ち込む月もあったが、ほぼ前年度並みに回復した。</p>	
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】 収入の部 106,221千円 指定管理料 104,821千円 利用料金収入 23千円 利用促進事業 1,377千円 その他 0千円 支出の部 106,221千円 収支差額 0千円</p>	<p>収入の部 105,409千円 指定管理料 104,821千円 利用料金収入 35千円 利用促進事業 553千円 その他 0千円 支出の部 101,716千円 収支差額 3,693千円</p>	S(優)	<p>収入は新型コロナウイルスの影響により、「はりちゅうの日」等イベントが中止となり落ち込んだが、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。</p>	
	<p>【経費節減に向けた取組み】 効率的な維持管理を徹底して行い、経費の節減に努める。</p>	<p>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。</p>	S(優)	<p>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。</p>	
運営体制	<p>【人員の適切な配置】 公園施設を維持管理・運営するために必要な資格や知識を有する職員を適切に配置する。</p>	<p>公園管理運営士 2名 1級造園施工管理技士 1名 甲種防火管理者 3名 乙種4類危険物取扱者 1名 普通救命講習Ⅰ修了者、刈払機取扱作業従事者、伐木作業特別教育修了者 他</p>	A(良)	<p>各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適切に配置し業務を実施した。</p>	
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】 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も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>	A(良)	<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>	
	<p>【危機管理体制の確保】 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>	S(優)	<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>	
	<p>【県・関係機関との連携体制】 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により、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>	S(優)	<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>	
			総合評価	A(良)	<p>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。</p>

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

### ○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。その結果、利用者満足度調査(常設のアンケート)では、公園の印象や景観、花壇等の植栽管理、安全・安心感について、80%を超える満足度(「満足」「やや満足」を合わせて)を得ている。

### ○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、バラ剪定講習会やバラの達人養成講座、昆虫大捜査線等、公園の特性を活かしたイベントを開催している。「昆虫大捜査線」においては、SNS(HP・FB等)での広報の外、加東市内の全小学校の児童にパンフレットを配布するなどの工夫も行い、来園が初めてとの参加者が77%に上るなど新たな利用者の発掘にも取り組んでいる。

公園施設の利用では、緊急事態宣言等により4月から5月にかけての閉鎖により、スポーツ施設の閉鎖、「ふじいでんこうさいくるらんど」の休業、遊具の利用禁止等により大きく前年度を下回ったことにより、年間の利用者数は43万7千人と対前年比94.9%となっている。令和3年度も緊急事態宣言の影響を受けることとなるが、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おり、日常の巡視、点検等により危険箇所の発見し修繕することにより、事故等の未然防止に務めている。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<p>【清掃】</p> <p>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</p>	<p>管理事務所(日常清掃):360回 管理事務所(定期清掃):9回 便所清掃:361回 工作物清掃:14回 園内清掃(日常清掃):360回 雨水排水施設清掃:22回</p>	<p>A(良)</p> <p>便所は巡回時毎日点検し、汚れがあれば清掃を行った。 工作物や園路は毎日、雨水排水施設は、落ち葉等がたまれば清掃を行った。 全体的に、適正に管理を実施した。</p>
	<p>【設備保守管理】</p> <p>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</p>	<p>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:17回 施設修繕:19回</p>	<p>S(優)</p> <p>緑地全施設は、日常点検を毎日行うとともに、年2回協会本部業務推進課と共同点検を行い、適正に管理を実施した。 点検により発見された階段手摺りや展望台の柵のガタつきは速やかに直営修理を行った。 また、いきものたんぼの水抜きの補修、イノシシフェンスの補修などを行った。</p>
	<p>【植栽管理】</p> <p>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 病害虫防除: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</p>	<p>自然樹林伐採:72本 自然樹林枯損木処理:26本 高木剪定:0本 中低木剪定700本 施肥(高木):2本 施肥(中低木):350本 病害虫防除:0本 芝刈:28,000㎡ 芝施肥:4,000㎡ エアレーション:0㎡ 目土掛け:0㎡ 機械除草:51,310㎡ 伐根除草:10回</p>	<p>A(良)</p> <p>自然樹林(伐採、間伐)は、通行に支障が出る園路にはみ出た木の枝や竹林等の伐採を行った。 自然樹林(枯損木処理)は園路沿いの枯損木を中心に処理を行った。 高木は、剪定、施肥を実施した。 芝生は、健全な状態であることから、エアレーション、目土掛けは実施していない。機械除草、人力除草とも、必要に応じて計画を上回り実施した。 全体的に、適正に管理を実施した。</p>
	<p>【警備】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>A(良)</p> <p>適正に管理を実施した。</p>
	<p>【小規模修繕】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>A(良)</p> <p>利用者の視点で巡回時、日常、定期点検を行い、修繕が必要な箇所を早期発見、早期修繕を実施した。 園路の土砂流出の埋戻し、セメント等での敷き均しを行い、園路の安全確保を行った。このほか、ベンチの汚れをペンキ塗り替えて補修し、性能維持に努めた。</p>
運営業務	<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>A(良)</p> <p>年末年始の職員不在時にも警備会社への園内巡回業務の委託を実施し、常時開園に対応した。</p>
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>A(良)</p> <p>障害者の方が利用される場合は、森の広場まで直接車で乗入を許可するなど柔軟な体制をとっており、適正に管理を実施した。</p>
	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>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。</p>	<p>○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(1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 ・山陽電車主催のハイキングを実施</p>	<p>S(優)</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で回数は減少したものの緑地の持つ自然環境や特色ある緑地施設を有効活用するため、ボランティア等と連携し公園の魅力やPRするイベントや環境体験学習等の取組を積極的に進めた。このほか、緑地の持つ自然環境を生かしたハイキングを2回開催した。</p>
	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <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「利用者満足度調査」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。</p>	<p>公園利用アンケート調査結果は62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。</p>	<p>A(良)</p> <p>公園利用アンケートを見ると8割以上の方が緑地に対して好印象を持っていただいていることがわかった。 アンケート調査の実施により緑地利用者の利用目的や感想を把握することができた。</p>
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>目標年間来園者数 15,000人</p>	<p>実績年間来園者数 18,043人</p>	<p>S(優)</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により中止したイベントがあったが、2回のハイキングイベントの実施などにより目標を上回る来園者があった。</p>

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入の部 18,796千円 (指定管理料 18,796千円) 支出の部 18,796千円 収支差額 0千円	収入の部 18,796千円 (指定管理料 18,796千円) 支出の部 18,782千円 収支差額 14千円	S(優) 収支計画に基づき、適切な予算執行により実施計画書に記載した業務を実施した。
収支状況	【経費節減に向けた取組み】 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	S(優) 大半の維持管理業務を直営作業において実施することにより経費の節減に取り組んだ。
運営体制	【人員の適切な配置】 常に、経験豊富な人材を適切に配置すると共に公園利用者の声を積極的に収集し、それらを分析して対応する。	公園管理運営の経験年数18年の職員1名(公園管理運営士1名) 経験豊富な維持管理職員の配置	A(良) 公園施設を有効活用するための業務経験と専門知識を有する職員を配置した結果、利用者満足度の高い評価が得られた。
	【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体制をとった。	A(良) 今年度あわじ石の寝屋緑地に対する苦情は0件であった。
	【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最新版に更新して配付し、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鹸水や消毒液の配置を行った。	A(良) 緊急連絡網を常に最新に更新するとともに、危機管理マニュアルを作成し、体制拡充に努めた。またコロナウイルス感染症対策としてチラシの掲示等、対策品の配備も実施できた。
	【県・関係機関との連携体制】 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1回/月を開催し、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。	A(良) 淡路景観園芸学校や洲本土木事務所と協力・連携し、淡路島公園・あわじ石の寝屋緑地管理運営協議会や、いきものたんぼ等の環境学習事前調査を実施した。
		総合評価	A(良) 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。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

#### ○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。「施設の管理状態」の満足度調査において、約91%(無回答を除く。)の来園者が満足している等、高い評価が得られている。

#### ○運営業務

新型コロナウイルス感染症の影響で回数は減少したものの、ボランティア団体等と連携し、公園の魅力やPRするイベントや環境体験学習等の取組が積極的に進められている。また、緑地の持つ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

新型コロナウイルス感染症の影響で中止したイベントもあったが2回のハイキングイベントの実施などにより、来園者数は18,043人であり、前年度実績(17,179人)に対し864人(約5%)、また、目標年間来園者数15,000人に対しても3,043人(約20%)、それぞれ増加している。

#### ○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

公園施設を有効活用するため、業務経験と専門知識を有する職員が配置され、利用満足度において高い評価が得られている。また、県や関係機関とも密に連携し、適切に運営されている。

# 令和 2 年度 県営住宅（神戸市西区、明舞地区） 管理運営評価シート

（指定管理者：神鋼不動産ジークレフサービス（株））

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  指定管理業務外	玉津今津鉄筋は、汚水中継ポンプ施設点検と汚水層の清掃を1回/月実施した。	S(優)	汚水中継ポンプ施設点検と汚水層の清掃を適正に点検清掃を実施した。
	【設備保守管理】  定期点検だけでなく、週1回の団地巡回にて適切な管理を行う。	法令点検以外に各地区管理員による建物や設備の不良箇所などの巡回パトロールを行った。	S(優)	地区管理員が巡回パトロールで発見した共有部の不具合箇所の補修を行い、事故を未然に防ぐことが出来た。
	【植栽管理】  ・団地敷地内の高木剪定 ・法面及び危険箇所の草刈り	高木剪定・法面の草刈りは自治会と実施箇所と実施時期について事前に調整を行い、計画的に実施することが出来た。	S(優)	工事に伴い、現地確認を関係業者と行い、施工方法確認し安全指導と安全処置を決め施工する事が出来、無事故で植栽工事が完了した。
	【警備】  指定管理業務外	伊川谷第2高層の緊急通報システムはメーカー（アイホン）は部品供給できない為、改修工事計画を住宅管理課へ依頼した。	S(優)	メーカー修理が出来く、住民から苦情が殺到していたが対応方法を住宅管理課より指示があり、適切な対応が行えた。
	【小規模修繕】  自治会や入居者の要望によりに迅速・的確に対応する。	県及び入居者の負担区分に応じて、修繕専門員による一般修繕及び緊急修繕を適正に実施した。（年間1,324件）	S(優)	休日や夜間であっても修繕についてはコールセンターを活用し、緊急性のある修繕は24時間対応を行った。
	【その他】  空家修繕の適正管理	空家修繕専門員による完成検査を実施し、質の維持管理に努めた。また、空家についても点検の見直しを行った。	S(優)	空家補修に備え、退去立会を行い残置物や破損箇所復旧処置を退去者に求め、空家補修費高騰を抑え空家補修の質低下を抑えた。また、空家適正管理のためのチェックシートを作成した。
運営業務	【開館日・開館時間等】  月曜～金曜 8時30分～18時 第1・3土曜、第2・4日曜、祝日 10時～17時（年末年始を除く）	月曜～金曜 8時30分～18時 第1・3土曜、第2・4日曜、祝日10時～17時（年末年始を除く）	S(優)	コロナ禍であっても普段と変わらず来訪があり、コロナ対策として順番待ちの方のソーシャルディスタンス・消毒・体温測定等を行い感染予防が出来た。
	【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、適正な管理運営を行う。	住民トラブルや苦情相談については、双方の意見や近隣住戸のヒアリングを行い公平性を保ち解決を図ってきた。	S(優)	事案によっては県担当者と情報を共有し、指導を頂きながら公平に解決に向け対応を行った。
	【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。	希望のあった団地に対し、消防法に定める消防訓練指導と防災訓練は避難ワークショップで住民の意識向上を図った。	S(優)	消防訓練や防災出前講座を通じて、住民の防火・防災に関する知識高揚が図ることができ感謝された。
	【その他】  関係団体への対応	単身高齢者の健康状態や近況を自治会や地域福祉団体、民生委員等との情報交換を行い見守りに努めた。	S(優)	明石市と弊社間で高齢者見守りネットワーク事業協定を締結し必要時に情報を共有し、緊急時には連携することが出来た。
利用状況	【利用者数】  利用者数に関する計画数値はない。	令和2年度末の県営住宅入居戸数は4,331戸となり、駐車場利用区画数は1,536区画となった。	S(優)	県の用途廃止や新規供給開始に合わせて管理戸数・入居戸数の管理を行った。駐車場については有効利用のためコインパーキングを2団地で21区画設けた。
	【施設稼働率】  利用者数に関する計画数値はありません。	令和2年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88.96%であった。	S(優)	竜が岡住宅の常時募集について募集要件の緩和を行い入居率向上に努めた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 指定管理料 335,129,336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。	S(優)	予算内で団地の維持管理や質の高いサービスを入居者に実施する事が出来た。
	【経費節減に向けた取組み】 修繕担当者へ少ない予算で大きな成果を得るための指導とランク付け指導。	相見積もりによるコスト削減と内作専門員による経費削減でお客様サービス向上を図った。	S(優)	修繕費用を内作化でコストダウンしたことで、その費用をより多くの入居者の修繕要望に応えることができ、顧客満足度を上げることが出来た。
	【その他】 有効かつ効率的な予算執行を行う。	自治会等の要望実現を図りつつ、定期的実施する高木剪定・法面草刈り・堅管清掃を計画的に定められた予算の中で業務を遂行した。	S(優)	定期的な業務以外の自治会要望事項は緊急性や重要性・公平性をもとにランク付けして対応した。
運営体制	【人員の適切な配置】 専門員を設置し、県営住宅管理に必要な対応が実施できる体制を組む。	実務経験者を配置し、入居者からの補修依頼・家賃相談等について専門知識や経験を活かして対応した。	S(優)	空家補修・修繕は専門員を設け可能な範囲で住民の要求に応えた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 地区管理員を配置し、団地内で発生する様々な相談に適切に対応し、快適な団地生活の維持を図る。	自治会や入居者より生活相談、苦情相談等について問題を所内で検討し対応した。	S(優)	昨今、高齢者特有の問題が増加し、親族やあんしんすこやかセンターとの連絡を取り、入居者に最善のサービスを受けられる様に働きかけた。
	【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定めて対応し、急速にまん延している新型コロナウイルス感染予防にも努める。	伊川谷高層で火災が発生し緊急対応と復旧工事を行った。他、緊急事態宣言発令に伴い感染予防対策強化を図った。	S(優)	伊川谷高層は建替仮移転先にもなっており、火災復旧は短期間で実施できた。新型コロナウイルス感染予防対策も事務所内はもとより所員の感染リスク軽減のための措置を取った。
	【県・関係機関との連携体制】 適正な管理に向けての体制構築	県・関係機関との情報共有を行い、団地や入居者の抱える問題解決に務めた。	S(優)	県・関係機関より指導を仰ぎながら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。
	その他 調整的な役割	指定管理での枠組みでは、整理しきれない項目等については、住宅管理課へ相談をしながら対応を行った。	S(優)	指定管理業務外であっても住民の要望に適切な対応が出来た。
総合評価			S(優)	適正で良好な県営住宅の管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>1 平成31年度から当該地区の指定管理者として業務に従事。</p> <p>2 入居者からの評判 アンケートの声からは、「対応が早くで助かっている」、「担当職員が親切で満足」など、概ね良好である。 入居者の不満足度も低下しており、当該地区での指定管理から3年目を迎え、引き続き入居者との信頼関係を高めていくことが求められる。</p> <p>3 利用状況 年間目標入居戸数に対する実績が未達(179戸/240戸)であり、より積極的な広報が求められる。</p>
--

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  指定管理業務外	山本鉄筋住宅・小林鉄筋住宅(年3回実施のうち1回)の外周水路浚渫作業を今年度より実施することになり、業者と現地で打合せを実施し内容確認のうえ、滞りなく業務を実施した。	S(優)	今まで宝塚市にて実施していた業務について、敷地境界が山本住宅は水路が県営住宅の敷地、小林住宅は不明な箇所もあるので、年3回のうち1回を当センターで実施した。
	【設備保守管理】  「作業評価チェック表」及び「作業チェック表」にて適正に業務が行われているか確認する。	消防設備点検、建築基準法第12条に基づく、建築物及び設備点検を適正に実施した。(消防設備点検49団地、建築物点検17団地、設備点検48団地、防火設備7団地)	S(優)	防火管理者の資格を有する職員及び消防点検業者の協力を得て全団地で消防訓練の実施を行い火災予防に努めた。
	【植栽管理】  3m以上の高木は指定管理者の負担とし、3m未満の低木は自治会負担で実施するよう指導する。	高木剪定及び危険箇所の草刈りを適正に実施した。(年間23団地、27件)	S(優)	高木剪定及び危険箇所の草刈りについて職員・自治会・協会社と3者で現地打ち合わせを行い、双方合意のもと適切に作業を実施した。又、倒木の危険があると判断した際は迅速に伐採する等対処した。又、草刈りについても高齢者が多く実施出来ないという団地が年々増加傾向にあり、柔軟に対応を行った。
	【警備】  指定管理業務外	1住宅(伊丹野間住宅3号棟)において、警備会社と新たに契約を締結し、住戸での異常信号を受信した場合、既存の契約住宅と同様に緊急対応を実施した。	S(優)	新規引渡し後等、入居者の不慣れによる緊急通報システムの通報が多数あったが、迅速に対応を行った。
	【小規模修繕】  入居者の通報等により発生が確認され、日常生活を確保するために修繕することが必要と判断される工事を行う。	指定管理者及び入居者の負担区分に応じて適正に実施した。(年間969件)	S(優)	予算の範囲内で効率的に業務を行いコストの削減に努めた。又、計画修繕範囲内の工事であっても急を要すると判断した場合は適宜修繕を実施した。
	【その他】  空家修繕業務については、チェックリストを用いて十分な品質が確保されているか確認する。	年間目標入居戸数240戸に向けて、過去に実施した空家修繕工事で入居に到らなかった住宅を再度募集に出し、無駄をなくすよう努めた。	S(優)	定時募集・常時募集・建替移転等修繕が多岐に渡ったが、迅速・丁寧に修繕を実施した。
運営業務	【開館日・開館時間等】  月～土曜日 9:00～17:30 ※祝日・年末年始を除く	【開館日・開館時間等】  月～土曜日 9:00～17:30 ※祝日・年末年始を除く	S(優)	時間内は当然ながら、夜間・休日にも滞納訪問督促や不正入居指導、不正駐車調査等を適宜実施した。
	【公共性・公平性の確保】  公の施設であることを理解し、入居者に対し丁寧かつ平等で公正な対応に努める。	公の施設であることを理解し、入居者に対し丁寧かつ平等で公正な対応を行った。併せて今年度より、高額所得者に対する名義人への対応について調査並びに指導を実施した。	S(優)	生活騒音等の苦情の申し出については、双方からの聞き取りを基本とし、公平かつ客観的な判断を行い、問題解決に努めた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】  安全と安心を確保するため、入居者コミュニティー形成をはかる。	入居者向け認知症講習会及び防犯講習会については、コロナの関係で現地にて開催できず、講習にかわる書面を作成し、入居者に在宅が多くなっており、部屋内で出来る体操など、日頃から、意識して頂くように努めた。認知症14団地 防犯講習2団地。	S(優)	講習会や訓練を通じて、認知症や防犯、防災に関する知識や周囲協力の必要性について学んで頂いた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	【利用者満足度調査結果】 年一回入居者に対するアンケート調査を行い、その結果を住宅管理課長へ提出する。	窓口アンケートを常時実施。 入居者アンケートを平成30年2～3月に実施し、前年度実施分と比べて、各設間に対して概ね評価が向上した。	S(優)	アンケートの結果内容を基に運営体制の再考や職員教育、業務の改善に努めた。
	【その他】 関係団体への対応	川西市・宝塚市・伊丹市とともに、高齢者見守りネットワークを行い、各福祉協議会と綿密に連絡をとり評価を頂いている。	S(優)	団地の高齢化が進む中で、関係自治体や社会福祉協議会、地域の民生委員等との円滑かつ効果的な連携体制の構築に努めた。
利用状況	【利用者数】 利用者に関する計画数値はありません。	令和2年度末の県営住宅の入居戸数は5,368戸となった。	S(優)	県の用途廃止、新規供給開始に合わせて管理戸数、入居戸数の管理を行った。
	【施設稼働率】 利用者に関する計画数値はありません。	令和2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90.24%であった。	A(良)	年間目標入居戸数222戸でわずかに未達であった。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 指定管理料:380,382,689円(税込)	指定管理料の範囲において、入居者へのサービスの提供を行った。	S(優)	定められた指定管理料の予算で入居者サービスを向上させる為に民間企業のノウハウを駆使し、適正な予算執行を実施した。
	【経費節減に向けた取組み】 組織力と管理運営ノウハウのシステム化による効率的な要員配置により、兵庫県財政負担の軽減に努めます。また、徹底したエネルギー管理・リサイクル推進等を行い環境負荷の軽減と共にコスト縮減にも取り組む。	補修費について、専門の技術職員を配置し、補修業者任せにせず、自ら現場を確認することにより的確な指示を出し、コストダウンを図った。	S(優)	通常の補修に加えて、自治会要望の改善工事も積極的に実施。定められた予算の中で最大限に環境境向上に努めた。
	【その他】 効率的な予算の執行	入居者・自治会からの改修要望工事については、緊急度等の優先順位を慎重に決定した上で、工事を実施した。	S(優)	費用がかさむ工事に関しては、工事毎に相見積を取得した上で、施工。効率的な予算執行を実施した。
運営体制	【人員の適切な配置】 人員は総勢26名配置いたします。	人員は26名配置した。また、兵庫県営住宅の技術統括を1名配置した。	S(優)	技術統括を配置し、協力業者への指導や品質向上に努めた。また、センター間の業務の統一や品質の均一化に努めた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 要望・苦情・相談を受けたときは、速やかに指導処理する。	地区管理員にて受付をした。要望・苦情・相談は副所長・技術統括・所長へ報告。内容に応じて対策及び担当者を決定し、対応した。	S(優)	入居者の過剰反応や入居者間のトラブルについては、近隣への聞き取りを十分に行い慎重に対応した。
	【危機管理体制の確保】 危機発生時に迅速かつ的確に対応できるよう「危機管理マニュアル」「防災マニュアル」を整備し予防対策、発生後の対応等定めています。	「危機管理マニュアル」「防災マニュアル」を整備し予防対策、発生後の対応等定めた。又、一定規模以上の大規模地震が発生した場合は本社および現地災害対策本部を設置し、迅速且つ機能的に対応予定。	S(優)	緊急時の連絡体制を構築し、有事の際に対応。また、全社的に安否確認訓練を定期的実施するとともに、緊急時の事業継続計画(BCP)策定作業にも参画した。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【県・関係機関との連携体制】 兵庫県・兵庫県住宅供給公社・他地区指定管理者等と積極的に相談意見交換を実施する。	兵庫県・住宅供給公社(募集・収納・修繕・建替等)・他指定管理者・市役所等と意見交換や情報共有を行い、入居者等からの問い合わせに対応した。	S(優) 兵庫県住宅管理課と問題の共有に努めるよう、適宜、事案の報告・相談を実施し、解決に向けて連携した。また、他指定管理者との情報交換も都度実施した。
	【その他】 調整的な役割	指定管理業務外である項目についても、入居者サービスの観点より適切な対応を実施した。	S(優) 入居者・自治会への対応については業務外であっても、丁寧に対応することを心掛け入居者サービスの向上に努めた。
		総合評価	S(優) 適正で良好な県営住宅の管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>1 平成26年度から当該地区の指定管理者として業務に従事。</p> <p>2 入居者からの評判 アンケートの声からも、「対応が早くで助かっている」、「説明が分かりやすい」など、概ね良好である。 当該地区の指定管理開始から8年目を迎え、自治会役員や入居者との信頼関係が構築されてきた結果であり、引き続き相手の目線に立った丁寧な対応が求められる。</p> <p>3 利用状況 年間目標入居戸数に対する実績が未達(222戸/240戸)であり、より積極的な広報が求められる。</p> <p>4 運営業務 事務所内で担当者間のコミュニケーション不足により連携がとれていない事例が多い。担当者が進行している業務の内容に対する理解、進捗状況の管理等について、管理職の積極的な関与が求められる。</p>
--

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  指定管理業務外	住宅敷地内段差解消工事(西宮浜松原住宅) 廃止住宅のハト糞清掃(尼崎上坂部鉄筋住宅)	S(優)	入居者の要望および住宅供給会社からの対応依頼等特別な事情を踏まえ、特別な指示により改善工事を実施した。
	【設備保守管理】  「作業評価チェック表」及び「作業チェック表」にて適正に業務が行われているか確認する。	消防設備点検、建築基準法第12条に基づく、建築物及び設備点検を適正に実施した。(消防設備点検67団地、特定建築物定期検査33団地、設備点検67団地)	S(優)	防火管理者の資格を有する職員及び消防点検業者の協力を得て消防点検を行い火災予防に努めた。また、点検時の不具合箇所については優先度を定め、予算の範囲内において最大限対応した。
	【植栽管理】  3m以上の高木は指定管理者の負担とし、3m未満の低木は自治会負担で実施するよう指導する。	高木剪定及び危険箇所の草刈り等について適正に実施した。(年間50団地、83件)	S(優)	高木剪定及び危険箇所の草刈りについては、自治会・協力会社と事前に打ち合わせを行い、双方合意のもと適切に作業を実施した。また、台風や大雨等の影響により倒木の危険がある箇所や、近隣住戸に越境する危険性がある箇所についても迅速に対処した。更に、原則は自治会対応となる草刈りについても高齢者が多く実施出来ないという団地については、自治会と協議し柔軟に対応を行った。
	【警備】  指定管理業務外	警備会社と契約を締結し、住戸での異常信号を受信した場合、既存の契約住宅と同様に緊急対応を実施した。	S(優)	新規入居者の不慣れによる緊急通報システムの通報(誤報)が多数あったが、入居者への取扱い説明を徹底する等、迅速に対応を行った。機器の不具合により警報が頻発する住戸については機器の交換等について迅速に対応した。
	【小規模修繕】  入居者の通報等により発生が確認され、日常生活を確保するために修繕することが必要と判断される工事を行う。	指定管理者及び入居者の負担区分に応じて適正に実施した。(年間1,935件)	S(優)	緊急性・安全性を考慮のうえ各自治会とも協議を重ねながら予算の範囲内で効率的に業務を行いコストの削減に努めた。又、計画修繕範囲内の工事についても緊急を要すると判断した場合は適宜部分補修等を実施し対応した。
	【その他】  空家修繕業務については、チェックリストを用いて十分な品質が確保されているか確認する。	年間目標入居戸数333戸に向けて、空家修繕工事実施済みで直前の辞退等により入居に到らなかった住宅を再度募集に出し、無駄なく募集住戸を確保するよう努めた。	S(優)	定時募集・常時募集・住宅交換・建替移転等様々な対応が必要であったが、現地立会いでの業者見積の精査から完成検査まで迅速・丁寧に修繕を実施した。
運営業務	【開館日・開館時間等】  月～土曜日 9:00～17:30 ※祝日・年末年始を除く	【開館日・開館時間等】  月～土曜日 9:00～17:30 ※祝日・年末年始を除く	S(優)	時間内は当然のことながら、夜間・休日にも滞納訪問督促や不正入居指導、不正駐車調査等を適宜実施した。
	【公共性・公平性の確保】  公の施設であることを理解し、入居者に対し丁寧かつ平等で公正な対応に努める。	公の施設であることを理解し、入居者に対し丁寧かつ平等で公正な対応を行った。	B(可)	住民から寄せられた苦情については、一方の主張のみで判断せず、双方から状況を確認し、周辺住民にも確認を行いながら慎重に対応した。一方、今年度は一部担当者間の連携不足により退去事務に時間を要す事案が発生したため、再発防止策としてセンター内での情報共有およびチェック体制の強化を図った。(現在は体制変更済み)
	【各種事業・プログラムの実施状況】  安全と安心を確保するため、入居者コミュニティー形成をはかる。	新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、例年実施している集合型の各種講習会は控えることとなったが、入居者向け認知症講習会及び防犯・防災講習資料の配布を以て講習会に代えた。(延べ16団地) また、消防法に定める消防訓練についても、事前に報告させていただきましたとおり、各消防署に確認のうえ消火器の取扱い方法や非常時の避難方法に関する資料配布を以て集合型の訓練に代え、加えて特定の住宅(毎年事務所選別)については防災マップ等を用いた防災資料を配布した。(3団地)	S(優)	新型コロナウイルスの感染が拡大の一途を辿る状況の中、入居者の皆様に認知症や防犯、防災に関する知識や周囲協力の必要性について少しでも情報提供させていただくためのツールとして、講習会に代わる各種資料の配布に努めた。 例年実施していた各種講習会については今年度は実施しないのかとのお声もいただいているため、次年度は少人数での講習会実施等、感染拡大防止を強く意識しながら講習会の実施に向けた検討を重ねたい。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【利用者満足度調査結果】  年一回入居者に対するアンケート調査を行い、その結果を住宅管理課長へ提出する。	窓口アンケートを常時実施。 入居者アンケートを令和3年2～3月に実施し、入居者の意見を収集した。	A(良)  例年認知度の低かった高齢者世帯の見守り業務についても徐々に認知されているようであったが、今年度は新型コロナウイルスの感染拡大を受け、対面での見守り業務を一時中止し、ライフラインチェックによる実施とした。一部修繕対応についてスピードを求める声も挙がっており、アンケートの結果内容をもとに運営体制の再考や職員教育、業務の改善に努めた。
	【その他】  関係団体への対応	西宮市と高齢者見守り協定を締結済み。 尼崎市および芦屋市については各市側より協定は締結しない意向が示された。	S(優)  団地の高齢化が進む中で、関係自治体や社会福祉協議会、地域の民生委員等との円滑かつ効果的な連携体制の構築に努めた。単身高齢者の安否確認等が必要な事案発生時にも、地域包括センターやケースワーカーと連絡を密に、迅速な実態調査に努めた。
利用状況	【利用者数】  利用者に関する計画数値はありません。	令和2年度末の県営住宅の入居戸数は7,831戸となった。また、新規入居戸数は363戸であった。	S(優)  県の用途廃止、新規供給開始に合わせ管理戸数、入居戸数の管理を行った。また入居戸数実績としては363戸となり、目標の333戸を大きく上回った。
	【施設稼働率】  利用者に関する計画数値はありません。	令和2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92.7%であった。	S(優)  年間目標入居戸数333戸を達成し(実績363戸)、適切な入居率を確保した。立地条件等の影響もあるが、空家を効率よく募集に出すことに尽力した結果、令和2年4月時点の県営住宅の入居率が79.1%であるのに対し、当センターでは入居率が92.7%(令和2年度末時点)と非常に高い稼働率を維持している。
収支状況	【収支計画と実績の比較】  指定管理料:584,548,395円(税込)	指定管理料の範囲において、入居者へのサービス提供を行った。	S(優)  定められた指定管理料の予算で入居者サービスを向上させる為に民間企業のノウハウを駆使し、修繕関係に関しては、高額な修繕工事については施工範囲や方法等の仕様確認、業者選定等を特に慎重に行い、適正な予算執行を実施した。
	【経費節減に向けた取組み】  組織力と管理運営ノウハウのシステム化による効率的な要員配置により、兵庫県財政負担の軽減に努めます。また、徹底したエネルギー管理・リサイクル推進等を行い環境負荷の軽減と共にコスト縮減にも取り組む。	修繕費について、専門の技術職員を配置し、修繕業者任せにせず、現場の状況を確認し、的確な指示を出し、コストダウンを図った。	S(優)  通常の補修に加えて、自治会要望の改善工事も緊急性を考慮しながら優先順位を明確にし、積極的に実施。限られた予算の中で最大限に住環境向上に努めた。
	【その他】  効率的な予算の執行	入居者・自治会からの改修要望工事については、緊急度等の優先順位を慎重に決定した上で、工事を実施した。	S(優)  自治会からの要望事項については可能な限り迅速に対応したが、一部修繕費用が高額になるものに関しては、工事毎に施工範囲や仕様を統一したうえで相見積を取得し施工。効率的な予算執行を実施した。
運営体制	【人員の適切な配置】  人員は総勢26名配置いたします。	前年度に引き続き人員は28名配置した。また、阪神南地区専属の技術統括を1名配置した。	S(優)  専属の技術統括を配置し、協力業者への指導や品質向上、安全管理の徹底に努めた。また、センター間の業務の統一や品質の均一化に努めた。年度途中で退職等により人員が変更となった際には、業務分担を見直す等、人員の適切な配置に努めた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】  要望・苦情・相談を受けたときは、速やかに指導処理する。	地区管理員にて受付をした。要望・苦情・相談は副所長・技術統括・所長へ報告。内容に応じて対策及び担当者を決定し、対応した。(要望54件、苦情51件、相談3,372件)	S(優)  騒音問題等、入居者間のトラブルについては、双方に事実確認を行い、自治会役員や近隣住民への聞き取りも十分に行い慎重に対応した。
	【危機管理体制の確保】  危機発生時に迅速かつ的確に対応できるよう「危機管理マニュアル」「防災マニュアル」を整備し予防対策、発生後の対応等定めています。	「危機管理マニュアル」「防災マニュアル」を整備し予防対策、発生後の対応等定めた。又、一定規模以上の大規模地震が発生した場合は本社および現地災害対策本部を設置し、迅速且つ機能的に対応予定。	S(優)  緊急時の連絡体制を構築し、有事の際に対応。また、全社的に安否確認訓練を定期的実施するとともに、緊急時の事業継続計画(BCP)策定作業にも参画した。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	【県・関係機関との連携体制】  兵庫県・兵庫県住宅供給公社・他地区指定管理者等と積極的に相談意見交換を実施する。	兵庫県・住宅供給公社（募集・収納・修繕・建替等）・他指定管理者・市役所等と意見交換や情報共有を行い、入居者等からの問い合わせに対応した。	S(優)	兵庫県住宅管理課と問題の共有に努めるよう、適宜、事案の報告・相談を実施し、解決に向けて連携した。今年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、他指定管理者との定期的な会合の場は持てなかったが、情報交換については例年どおり都度実施した。
	【その他】  調整的な役割	指定管理業務外である項目についても、入居者サービスの観点より適切な対応を実施した。	S(優)	入居者・自治会からの要望事項については、入居者間相互の問題や自治会組織内の問題等、業務外の事項であっても、対応方法についてセンター内で情報共有のうえ協議し、解決策として他の事例紹介を行う等、丁寧に対応することを心掛け入居者サービスの向上に努めた。
		総合評価	S(優)	適正且つ丁寧に良好な県営住宅の管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)	
1	平成30年度から当該地区の指定管理者として業務に従事
2	入居者からの評判 アンケート結果の不満足度が上昇している。 特に、住戸内補修への対応の不満足度が他事務所と比較して高く、具体的には、「補修対応が遅い」、「連絡してもほったらかし」、「要望に対する動きが遅く住民の不満が溜まっている」といった声が出ていることから、早急な改善が求められる。
3	施設維持管理業務 一部未利用住宅について不法投棄対策や入口封鎖が未実施であることから、適切な管理が求められる。
4	運営業務 所内の連携不足による退去手続きの遅延が生じており、進捗管理や情報共有の強化が求められる。 入居者の状況把握が不足しており、無断退去や滞納発生後の対応の遅れが見られることから、適時適確な状況把握が求められる。 長期滞納者に対する状況把握も不十分であり、県に対する長期滞納の上申が大幅に遅延する事態が生じていることから、担当者だけでなく、管理職が積極的な関与を行い、事務所として対応を行うことが求められる。
5	利用状況 年間入居戸数が退去戸数を上回っており、空家を効率よく募集に出している点は評価できる。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 指定管理業務外	・住環境改善運動を行った自治会への経費の補助を実施。（40自治会金額1,441千円） ・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も協力した。また、住宅環境の維持に協力した自治会を対象に団地表彰を実施。	S(優)	・自治会に対し、住環境改善運動の補助事業について啓蒙に努めた。 ・自治会と協力し良好な住宅環境の維持に努めた。
	【設備保守管理】 定期点検及び週1回以上の団地巡回を行い適切な管理を行った。	・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した。 ・消防設備点検を適正に実施し、不具合箇所の改善を行った。（消火器251本交換、放水ホース、避難ハッチの修理等）	S(優)	・消防設備点検業者と防火管理者の資格を持った所員が連携して、消防設備点検と消防訓練を同日に実施することで訓練件数の増と経費の削減を図った。 （実施51団地） ・団地巡回により発見された道具の破損、敷地の通路の陥没、外壁落下の迅速な対応、補修を実施し事故を未然に防ぐことが出来た。
	【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	・自治会、近隣住民からの要望に基づき高木の剪定と危険箇所の草刈りを適正に実施した。 （法面草刈り11団地、高木剪定35団地） ・自治会支援として蜂等の害虫を駆除した。 （14団地、18件）	S(優)	・高木剪定は事前に自治会及び近隣と打合せを行い、計画的に実施することで効率的な管理ができた。 ・高齢化により自治会では対応が難しい箇所は、各自治会からの相談に応じ植栽剪定や草刈りを行った。
	【警備】 指定管理業務外	・関係機関との調整・自治会への指導を行い、防犯カメラ設置補助事業を自治会に案内した。 ・自治会に対し夜間・休日の緊急受付体制の周知を図った。	S(優)	・夜間・休日の緊急時専用の受付体制の充実と警備会社との連携を図った。
	【小規模修繕】 入居者の要望に迅速・的確に対応するために団地毎に担当業者決めて、適切に対応する。	・県及び入居者の負担区分に応じて、一般修繕・緊急修繕を適正に実施し、特に緊急を要するものは迅速に対応した。（年間1,711件） ・高齢化の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手摺の鉄部塗装を実施したことで住環境の改善に努めた。 （明石長坂寺鉄筋、清水鉄筋）	S(優)	・担当職員に1人1台の車を貸与、機動力を活かして入居者からの修繕要望に迅速に対応することに努めた。 ・計画修繕の対象であっても、緊急と判断した場合には、迅速に対応した。 ・県外部監査の指摘事項については是正を行った。 （小規模修繕工事・空家補修工事のマニュアル作成）
	【その他】 ・空家の適正な管理 ・火災への対応	・空家補修を339実施、うち319戸が入居 ・R1年度未だに空家補修工事を実施したが入居に至らなかった住宅32戸をR2年度に効率的に募集を行い20戸まで減らした。 ・昨年の包括外部監査の指摘を踏まえ、定期的に空家点検を実施した。	A(良)	・空家修繕済の未入居空家に対しての再募集、常時募集に対しては住宅PR資料による積極的な募集活動によって空家の解消に努めた。 ・火災に対して入居者の安心・安全を図るため迅速に対応した。 ・点検シートを使用することで空家の点検に漏れをなくした。
運営業務	【開館日・開館時間等】 月曜～金曜 8時30分～18時 土曜日、祝日 10時～17時	月曜～金曜 8時30分～18時 第1・3土曜、第2・4日曜、祝日 10時～17時	S(優)	・隔週で土曜、日曜、祝日の一部に事務所を開設することで入居者の利便性向上に努めた。 ・新型コロナウイルスの対策として、来訪者の消毒と検温実施の徹底を図り、感染予防に努めた。
	【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、公平で公正な対応に努める。	・募集に伴う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した。 ・騒音等の苦情（騒音・ペット飼育等）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。	S(優)	入居者への対応に関しては公平性を重視し、適切かつ丁寧な対応を重視し業務を行った。 また、近年増加傾向にある近隣同士的生活音による苦情は、双方の言い分を十分に聞き、客観的に判断し粘り強く問題解決に努力した。
	【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。	・団地表彰の実施（3団地） ・ミニコミ誌（ジークレフ通信）の発行 14,000部 ・救急医療情報・安心カードの配布 ・消防、防火に関する注意喚起文書掲示（6団地）	S(優)	従来から実施していた団地支援が新型コロナウイルス非常事態宣言により実施できなかったが、ミニコミ誌、団地表彰を確実に実施した。 特にミニコミ誌では、県営住宅の手続きや心身の健康に関する記事を掲載し啓蒙に努めた。（記事内容に関するアンケートのハガキを約100枚回収）
	【利用者満足度調査結果】 県営住宅入居者満足度に関し1回アンケート形式で調査、住宅管理課長へ提出する。	・令和2年度の県営住宅入居者満足度調査を実施（令和3年2月） ・自治会役員、団地連絡員から176通のアンケートを回収（回収率78.2%）	A(良)	・自治会及び入居者の要望実現を図り、不満足割合を10%未満とすることができた。但し、昨年度も満足度が低く、不満足度が高い「住戸内の補修への対応について」と「施設全体の満足度について」は10%を超える結果となった。
	【その他】 ・関係団体への対応 ・県包括外部監査の指摘事項への対応	・高年介護室（明石市）や民生委員等の関係団体とケース会議の場を設けて個々の問題の解決を図った。 ・明石市福祉局と高齢者見守りネットワーク事業協定書を締結した。 ・個人番号の徴求を資格審査時に行っており監査の指摘事項となった。	A(良)	・自治会や地域福祉団体、民生委員等との情報交換や共働に努め成果を出した。 ・明石市との高齢者見守りネットワークで情報を共有し、緊急時に対応できた。 ・個人番号の徴求を入居後に行うことは是正した。
利用状況	【利用者数】 利用者数に関する計画数値はありません。	令和2年度末の県営住宅入居戸数は、7,140戸、駐車場利用区画数は4,156区画となった。	S(優)	県の用途廃止や団地統廃合に合わせて管理戸数、入居戸数の管理を行った。また、駐車場については、コインパーキングを2団地で14区画設けた。
	【施設稼働率】 利用者数に関する計画数値はありません。	・令和2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82.9%であった。 ・不人気住戸については応募要件の緩和を行った。	S(優)	募集時に応募者が特定の住戸に偏ることのないよう努めた。常時募集に関し、PR資料の充実を図り積極的な募集を行った。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 指定管理料502,252,672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。	S(優)	定められた指定管理料の予算内で最大限の顧客サービスを提供すべく民間企業ならではの能力を発揮し、業務の遂行を図った。
	【経費節減に向けた取組み】 民間ノウハウを活かして、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、軽微な補修は車の機動力を活かし修理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。	S(優)	協力業者の再評価や工事単価見直しを行うことで予算内での執行に努め必要な補修を実施した。また、高齢者や障害者宅の電球の交換等、内作で行える作業は修理担当者が行うことで入居者サービスに努めた。
	【その他】 有効かつ効率的な予算執行を行う。	入居者、自治会等の要望実現を図りつつ、定められた予算の中で業務を遂行。駐車場の区画番号・ラインの補修等は修理担当者の内作で対応した。	S(優)	入居者、自治会等の要望の要否を見極め、緊急性や重要度で優先順位・必要性判断し、効率的な予算執行に努めた。
運営体制	【人員の適切な配置】 事務グループ・管理グループを配置し、県営住宅の管理に必要な対応ができる体制である。	各事務所長には、当該管理業務に関わる経験が10年以上ある者を配置し、管理グループ長には4年以上の経験があるものを配置した。また、5年以上の経験がある職員を事務所毎に5名以上配置している。入居者からの補修依頼や家賃相談等について専門的知識を生かし業務を行っている。	S(優)	業務毎に業務経験豊かな専門の職員を配置し、問題解決にあたった。空家補修、一般・緊急修繕は、修理担当の専門職員が対応、迅速に入居者の要望に応えた。
	【苦情要望等の対応体制】 団地管理員を配置し、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。	・相談業務については、生活相談16,557件、苦情相談1,139件、住宅相談19,176件の対応を行った。 ・苦情相談は、配置している団地管理員が受け、所内で組織中心となり、案件によっては所内で対策チームを組み迅速に対応した。	S(優)	・多種多様な要望・苦情を公平性・緊急性の観点から適切に対応した。 ・騒音の苦情等、入居者間の紛争は双方の言い分を十分に聞き、客観的に判断し粘り強く問題解決を図った。
	【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定め対応する。個人情報漏洩に関する危機管理体制を維持する。	新型コロナウイルスの緊急事態宣言を受け、事務所の感染症予防対策強化やテレワークの導入等で感染リスクの軽減を図った。	S(優)	・新型コロナウイルス予防対策は確実に実施できた。 ・県住の新型コロナウイルス感染の発生に消毒作業等で迅速に対応し、入居者の「安心・安全」の確保を図った。
	【県・関係機関との連携体制】 適正な管理に向けての体制構築	・住宅管理課及び住宅供給公社等その他関係機関との意見交換や情報共有等により連携・協力を図った。 ・明石市と明石市高齢者見守りネットワーク事業協定書を締結した。	S(優)	・様々な事案につき住宅管理課に報告・連絡・指導を仰ぎながら連携して問題解決にあたった。 ・高齢者見守りネットワークを活用し、高齢者の見回りについて情報を共有し難しい事案も解決できた。
	【その他】 調整的な役割	指定管理での枠組みでは整理しきれない項目等についても、住宅管理課に相談しながら適切に対応した。	S(優)	指定管理者業務とされていない自治会内での内容であっても、積極的な対応を行った。また、自治会解散危機にあった高砂米田鉄筋や明石金ヶ崎鉄筋の自治会と連携、協議を行い、自治会を存続する運びとなった。
総合評価			S(優)	適正で良好な県営住宅の管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)
1 平成24年度から当該地区の指定管理者として業務に従事。
2 入居者からの評判 アンケートの声からは、「よく世話をしてもらっている」、「対応が丁寧」など、概ね良好である。 住戸内の補修についてやや不満の声はあるものの、全体として入居者の満足度も10%を切っている。 当該地区での指定管理から10年目を迎えるなか、住民との信頼関係をさらに強くする必要がある。
3 施設維持管理業務 一部空き住戸の管理が不十分であることから、衛生状態に配慮し、管理を適切に行うことが求められる。 また、一部入居者の個人番号(マイナンバー)の取得時期が不適切であることから、手続きの改善が求められる。
4 利用状況 年間目標入居戸数に対する実績が未達(319戸/420戸)であり、より積極的な広報が求められる。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 ・指定管理業務外	・さわやか県住運動での清掃用具購入を推奨し、25団地で助成を行った。	S(優)	・団地内清掃不参加者に対して指導を行った。また、ベトナム人入居者に対して6件のマナー遵守等の案内ができた
	【設備保守管理】 ・給水設備の維持点検 ・消防設備等の点検	・9団地で給水設備の更新、不具合箇所の補修を実施した。 ・消防設備点検を全団地で2回/年実施した。 ・消防設備点検結果に基づき、消火器取替8本、避難ハッチ取替5台等を実施した。また、1団地で住宅用火災警報器の一斉取替を実施した。	S(優)	・給水ポンプ設備の更新計画を作成し、オーバーホール等適切な維持管理に努めることができた。また、消防設備点検結果に基づく適切な補修が実施できた。
	【植栽管理】 ・自治会等で管理等が困難な高木剪定作業を実施	・自治会からの要望に基づき高木剪定・除草等を34団地で実施した。また、1団地で当社社員が自治会と連携して生垣剪定を実施した。	S(優)	・事前に自治会・業者立会のもと対象箇所を確認し自治会了解のもと作業を実施できた。また、業者に対しては安全管理を第一に作業するよう徹底できた。
	【警備】 ・指定管理業務外	・EV内防犯カメラ未設置団地への防犯カメラ設置案内を行った。	A(良)	・団地自治会及び入居者の安心で安全な住環境維持の支援に努めることができたが、一部集約対象団地(家島中山)の巡回管理が出来ていなかった(包括外部監査指摘事項)が定期的に巡回するよう修正した。
	【小規模修繕】 ・自治会及び入居者からの緊急修繕要請に迅速に対応する為、管理区域を分割し工事指定業者を選定し迅速に対応する	・一般修繕、緊急修繕を合わせて1,590件の補修工事を実施し、内13件の緊急補修は迅速に対応した。	S(優)	・補修については「迅速且つ正確な対応」社員・業者に徹底し、住民から苦情がないよう努めることができた。
	【その他】 ・空家の適正な管理 ・雑排水管清掃 ・事故災害への対応	・空家の鳩対策(鳩糞清掃・防鳩ネット設置)臭物撤去等を実施した。 ・自治会からの要請で4団地で雑排水管清掃を実施した。 ・2団地で火災が発生し、速やかな復旧作業を実施した。	S(優)	・2件の火災事故が発生したが、消防・自治会・補修業者と連携し迅速な対応が実施できた。
運営業務	【開館日・開館時間等】 開館曜日: 月～金及び第1・3・5土曜日 開館時間: 午前8時45分～午後5時30分	・開館曜日: 月～金及び第1・3・5土曜日 ・開館時間: 午前8時45分～午後5時30分	S(優)	来所時や電話対応時には開館曜日、開館時間を説明し浸透を図った結果、事務所開設に関する苦情申し出はなかった。
	【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、適正な管理運営を行う。	・入居者間等のトラブルにおいては双方の意見を徴取するとともに双方の了解のうえ近隣住戸に対してヒアリングを行い公平な解決を図ってきた。	S(優)	・事案によっては本社、県担当等に相談しながら公平かつ迅速な事案解決に努めることができた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 ・73・74歳以上の単身高齢者訪問	・75歳以上単身高齢者プラスアンケートに基づく73・74歳以上の単身高齢者訪問を実施した。対象者月平均770人。	A(良)	・コロナ渦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メーター確認による安否確認を実施した。
	【利用者満足度調査結果】 年一回入居者に対するアンケート調査を行い、その結果を住宅管理課長へ提出する。	・令和3年2月に自治会長、連絡員108人(ベトナム人8人含む)に実施した。大変良くなった、良くなったの回答が53%、普通と回答した人を加えると90.8%であった。不満足度(大変悪くなった・悪くなった)は5.5%となり対前年(6.3%)と比較すると0.8%改善された。	A(良)	・入居者・自治会の要望に対して誠意をもって対応し不満足度割合は目標の10%以下を達成できた。
	【その他】 ・関係団体への対応 ・入居促進	・姫路市生活支援室、地域包括センター、保健師、NPO法人等と連携し課題の解決に努めることができた。 ・各団地の室内を撮影した写真を窓口で案内し入居促進を図ることができた。	A(良)	・左記団体と連携することにより生活弱者や身体的弱者等に対して適切な支援が実施できた。 ・室内写真を開示することにより入居希望者に団地のイメージ等を理解してもらうことができた。
利用状況	【利用者数】 ・利用者数に関する計画数値はない。	・令和2年度末の県営住宅入居戸数は4,228戸となり、駐車場利用区画は2,530区画となった。	S(優)	・建替(1団地)における住宅交換・鍵渡し、駐車場契約等を円滑に実施できた。
	【施設稼働率】 ・施設稼働率に関する計画数値はない。	・令和2年度末の政策空家等特別な理由のある住宅を除いた入居率は80.36%であった。 ・空駐車場については1団地16区画で時間貸し、1団地4区画で月極外部開放を実施した。一方1団地6区画のコインパーキングが採算不良のため廃止となった。	A(良)	・募集に応じて適切な入居率を確保するよう努めることができた。また、空駐車場の有効利用に寄与することができた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 指定管理料 366,867,781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が提供できた。	S(優)	・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。
	【経費削減に向けた取組】 ・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、補修費の削減と迅速な対応に努めることができた。	S(優)	・複数の社員による工事内容等の精査、現場確認により適正な補修内容・補修費を維持できた。
	【その他】 ・効率的な予算執行	・自治会等からの要望を加味しながら適正な予算管理を執行できた。	S(優)	・予算執行については入居者サービスの低下を招かないよう十分留意して執行できた。また、団地自治会への補修の可否等については十分に説明し理解を求めることができた。
運営体制	【人員の適正な配置】 ・各部署・各部門で適正人員配置にて業務遂行	所長 1名・副所長 1名 所員 14名・巡回管理員 7名 合計23名体制で業務を行った。 また、管理員各々に車両を貸与し団地訪問の効率化を図った。 ・普通救命救急士、甲種防火管理者の資格を各々1名取得した。	S(優)	・社員のスキルアップのため資格取得の奨励を行い、入居者サービスの向上に取り組むことができた。
	【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。	・専任の総合相談員2名を配置し203件の生活相談・苦情・住宅相談の速やかな解決を実施した。 ・巡回管理員が自治会、連絡員からの情報について事実関係を確認し、総合相談員へ案件連絡を行った。	A(良)	・社員に対してクイックレスポンス、報・連・相の徹底を指導し、速やかな事案解決に努めることができた。
	【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	・災害対応マニュアルに基づき災害発生時は24時間体制受付により迅速な対応ができた。	S(優)	・災害発生時には事務所判断で指示を出し、迅速な対応を図ることができた。
	【県・関係機関との連携体制】 ・県・姫路市との緊密な連携を図る	・県・公社・姫路市住宅課、生活援護室、警察署・消防署との良好な関係を構築し健全な住生活の向上に努めることができた。	S(優)	・市生活援護室とは生保者の代理納付の促進、生活状況の確認等において連携を図ることができた。
	【その他】 ・調整的な役割	・2団地において県の瑕疵担保検査の調整・立会を実施した。	S(優)	・指定管理者業務とはされていない内容であっても適切な対応ができた。
総合評価			S(優)	適正かつ良好な県営住宅の維持・管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)
1 平成21年度から当該地区の指定管理者として業務に従事。
2 入居者からの評判 アンケートの声からは、「対応が早い」、「対応が丁寧」など、概ね良好である。 入居者の不満足度は5%台であり、各指定管理者の中で最も低いことは評価できる。 当該地区での指定管理から13年目を迎えるが、兵庫県住宅供給公社の関連企業として、同公社が持つノウハウを活かしつつ今後とも適切な運営を行うことが求められる。
3 施設維持管理業務 1年以上地区管理委員の訪問がない団地があるが、防犯の観点から定期的に訪問することが求められる。 また、一部団地に不法駐車が見られることから、適切な管理業務を行うことが求められる。
4 利用状況 年間目標入居戸数に対する実績が未達(223戸/240戸)であり、市町などと協力しながら、より積極的な広報が求められる。

（指定管理者： 兵庫県住宅供給公社）

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 指定管理業務外	さわやか県住づくり運動の推進を図るべく、共用部分の清掃や樹木の手入れ等の自治会への指導・協力要請を行うとともに、住環境改善運動を行った自治会に経費の一部を補助した。(63自治会 2,231千円)	S (優)
	【設備保守管理】 指定管理業務外	定期的に見回り、点検を行い、補修が必要な場合は、事務所及び住宅整備部改善維持課と協議し、適宜対応した。	S (優)
	【植栽管理】 住民による管理が困難である部分等の管理	事務所地区管理員の団地巡回や自治会からの要望に基づき、団地の環境改善工事として、高木剪定等の工事を行った。	A (良)
	【警備】 指定管理者が防火管理者として選任され、防火管理業務を行う	各自治会で構成する自衛消防組織の協力を得ながら、防火管理業務（消防計画の作成、訓練の実施等）を執行し、かつ協力自治会に対し、協力金を助成した。 (50自治会、1,800千円)	S (優)
	【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、地区毎に担当業者を定めて、迅速かつ的確な対応を図る	自治会からの補修要望には、迅速な対応を随時行い、また夜間、休日対応を含め一般修繕及び緊急修繕を合わせて、3,876件の工事を迅速かつ的確に実施した。	S (優)
	【その他】 空家の適正管理	毎月募集、常時募集、建替・集約事業等の空家補修を488戸実施した。 また、未使用住宅（空家・廃止住宅）の管理を行った。	C(不可)
運営業務	【開館日・開館時間等】 開館日：月曜日～金曜日（祝祭日は除く） 開館時間：8時45分～17時45分	開館日：月曜日～金曜日（祝祭日は除く） 開館時間：8時45分～17時45分	S (優)
	【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、常時募集を随時実施した。入居者に対して承継承認・名義変更・同居承認等の申請承認及びペット飼育、騒音等の苦情相談、多種多様な住宅困窮者の要望に応えられるよう努めた。	S (優)
	【各種事業・プログラムの実施状況】 特段の定めはない	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、収納率の向上のために悪質滞納者への夜間督促を実施し、令和3年3月末現在の家賃の収納率は98.2%（現年度）となった。	S (優)
	【利用者満足度調査結果】 年一回入居者に対するアンケート調査を行い、その結果を住宅管理課長へ提出する。	調査実施回数：1回 実施時期：令和3年2月 回答率：集計中	A (良)
	【その他】 関係団体への対応	各自治会からの各種要望に対して、補修費予算が毎年減額される状況のなか、補修実施について協議・調整を行い、自治会の理解を得ることに努めた。	A (良)
	利用状況	【利用者数】 利用者数に関する計画数値はない	令和2年度末の県営住宅入居戸数は、10,192戸となった。(公社管理分)
【施設稼働率】 施設稼働率に関する計画数値はない		令和2年度末の入居率は（政策空家等特段の理由がある住宅を除く）、89.7%であった。(31年度末：91.5%)	S (優)

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
収支状況	【収支計画と実績の比較】 指定管理料：898,667,842円（税込）	指定管理料の範囲内で、県営住宅入居者へのサービス提供を行うことができた。	S（優） 指定管理料の範囲内で、県営住宅における指定管理業務を円滑に遂行した。
	【経費節減に向けた取組み】 公社として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・サービスにおいて民間を上回るサービス提供を目指す	経費の大部分を占めている一般・緊急補修費については、生活に支障をきたす部位の補修を優先にするなど、補修経費の削減に努めている。	S（優） 予算内での執行に努めるため、緊急性・危険性を認識しながら、必要な補修として適宜判断、実施した。
	【その他】 効果的な予算執行	毎年減額される予算の中で、共用部分に係る自治会からの補修要望に対して、1年先送の交渉を行うなど、効率的な執行に努めた。	S（優） 厳しい財政状況の中、日常の必要な補修のみならず、入居者への危険が迫りくる緊急性の高い工事を優先的に実施した。
運営体制	【人員の適切な配置】 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	各事務所業務に精通した職員を配置し、入居者からの補修依頼や各種申請、手続関係等、遅滞のない対応を行うよう努めた。	S（優） 限られた予算の中で、専門性の高い職員を配置し、入居者の多様な要望や苦情にこたえられるよう努めた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 2事務所に総合相談担当を配置し、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	各事務所に総合相談担当（職員1名・嘱託2名）を配置し、生活相談・苦情処理・住宅相談等296件を迅速に、粘り強く対応した。	S（優） 多種多様な要望、苦情を公平性、緊急性等の観点から、相談者、当事者、自治会等とも新型コロナの対応も取りつつ交渉を行いながら、粘り強く対応した。
	【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	指定管理業務の実施計画書において、火災等対応事務処理基準を定め、対応している。なお、令和2年度の火災（ボヤを含む）発生件数は、2件であった。	S（優） 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、震災、火災、台風、雷雨等万が一の場合対応できるように備えている。
	【県・関係機関との連携体制】 適正な管理に向けての体制構築	県営住宅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、適切に処理している。	S（優） 従来からの管理経験を基に、適正かつ効率的な運営が行えるよう連携体制を整えている。
	【その他】 調整的な役割	公的機関として、指定管理での枠組みでは、整理しきれない項目等についても、適切な対応を行った。	S（優） 指定管理業務とされていないこと、本来施設設置者が行うべき内容であっても、居住者への対応は積極的に実施した。
		総合評価	S（優） 良好で適正な県営住宅の管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長年県営住宅の管理を培ってきたノウハウにより、概ね適正な住宅管理が行われた。</li> <li>・維持管理業務… 自治会や入居者からの要望に対し、夜間、休日の緊急時にも居住者または自治会と調整のうえ施工する等、現場の緊急性を最優先させ、一般・緊急修繕工事を速やかに実施するなど良好な対応が行われた。一方、県営住宅団地や空き住戸を良好な状態に管理するため、定期的に現地を巡回し、必要な措置を行うことにより空き住戸を良好な状態で維持するとともに、団地内の不法投棄や不法駐車等に対して注意を払い、原因者等に対して指導を行う必要がある。また、入居者の退去前に住宅の損傷状況や入居者による補修が完了したことの確認を徹底することが求められる。</li> <li>・業務運営… 「さわやか県づくり運動」の推進を図るため、県住宅管理課等と調整を行い、円滑に実施したほか、団地自治会からの共益費徴収業務委託の依頼、自治会の存続問題、共益費不払い運動等、指定管理者業務以外のことに関しても自治会及び入居者からの相談に随時丁寧に対応するとともに、問題解決に向けて積極的に協議し、調整的な役割を担った。また、コロナ禍で対面での納付指導が困難な状況の下、電話を活用して夜間督促を行ったほか、口座振替による家賃納付や生活保護世帯の住宅扶助費の代理納付等を推進した結果、昨年度に比べて家賃の収納率が上昇した。一方で、事務所によっては、管理職と地区管理員とのコミュニケーション不足により、長期滞納者に対する状況把握が不十分であり、県に対する長期滞納の上申が大幅に遅延する事態が生じている。また、滞納者に対して所長のみで対応しており、職員の対応が不十分であることから、管理職が積極的な指導を行い、業務水準書やマニュアルに基づく適正な債権管理事務を推進することが求められる。</li> </ul>
--