

## 令和 3 年度指定管理業務評価表

施設名	南公園
施設所管課	都市基盤部公園緑地課
指定管理者名	一般社団法人岡崎パブリックサービス
指定管理期間	平成 31 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで

## 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		適・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		適・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続は適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		適・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
の総括	業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	すべての項目において、基準通り適正に業務が行われている。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置が相次いで発出される中においても、十分なコロナ対策を施しながら管理運営を行っていた点は評価する。	

## サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
1 利用者評価（ゾーンの施設は削除してもよい）		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	良・適・不適
(2) 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	良・適・不適
(3) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	良・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	良・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・適・不適
3 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	良・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	良・適・不適
の総括	サービスの質に対する施設所管課の評価理由	
良	お客様満足度向上アンケートによると、約 80%の方が「ぜひ来たい」と答え、「来たくない」は 0%であったことから、民間ならではの高質なサービスが提供されているものと評価する。また、コロナ禍において、定期的な消毒やソーシャル	

	ディスタンスの確保など来園者の安全確保のため様々な制約がある中でも、数多くの自主事業を工夫しながら企画運営していた点は高く評価できる。
--	---

サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	良・適・改善
2 施設運営の事業収支		適・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
の総括	サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
良	コロナ禍にも関わらず、南公園全体の利用料金収入実績は目標に対して107.3%と上回っており、適切な施設運営がされている点を高く評価する。	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
A	コロナ禍において、イベント等について各種ガイドラインを遵守した上で実施したこと、また、利用料金収入も目標を上回っており、適切な運営がなされていたと高く評価する。また、アンケートも高評価されており、適切なスタッフ教育等が行われている点を評価する。

本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

の総括基準

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。（要改善）

の総括基準

良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

の総括基準

良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

（ サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。）

B (良好) = 総括基準が適である。

C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。