

# 指定管理者に関するモニタリングシート

黄色のセルを施設担当課が記入

## 1 施設の概要

(モニタリング実施年度: 平成 28 年度)

施設の名称	有料公園施設・特定公園	指定期間	27年度～	29年度	
		指定の方法	複数施設を一括指定管理		
施設所管課	建設局都市整備部公園管理課	連絡先	竹田・内線3104		
設置目的	市民にスポーツ・レクリエーションや憩いの場を供することで、有料公園施設及び特定公園の健全な発達を図り、公共の福祉の増進に資するため				
施設内容・業務内容等	有料公園施設及び特定公園の維持管理に関する業務 特定公園における行為の許可及び利用の禁止又は制限に関することの管理に関する業務 有料公園施設の使用の許可及び使用の許可の取り消しに関する業務 有料公園施設の使用料及び特定公園の使用料の減免及び還付に関する業務				
指定管理者	公益財団法人東大阪市公園環境協会	連絡先	事務局次長 脇本 肇		
			072-974-7229		
人員体制	正規職員	1.5	人	パート・アルバイト	19
				その他	0
					人

## 2 管理運営状況等

年度	実績			今年度(予算)	次年度(見込)
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
管理形態	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理
供用(開館)日数	365	365	365	365	365
指定管理委託料(千円)	159000	161912	161912	161912	161912
利用状況指標	1 庭球場利用者	90,484	88,276	83,160	補足説明
	2 野球場利用者	182,593	169,294	100,454	補足説明:平成27年度より、利用者数に観客数は含まない。
	3 多目的球技広場利用者	47,574	39,422	44,103	補足説明

### 3 モニタリングの総括

「個別評価」(自動表示): S=チェック項目が全てO、A=×がなく「得点」が中間点以上、  
 B=×がなく中間点未満あるいは×が1個で「得点」が中間点以上、C=×が2個以上。  
 「最終評価」(任意決定): 個別の評価結果を踏まえて、評価者の裁量で決定する。

モニタリングの観点	施設担当課のモニタリング	
	個別評価 S A B C	評価できる点や要改善事項
<b>A 行政視点</b> 施設の設置目的が達成でき、事業の継続性が期待されるとともに、市民の安全の確保が図られているか？	B	事業報告書等で検証や自己評価が行われていない。施設運営の基本方針が職員に理解されていない部分があり、役割分担や市への対処の報告が不十分である。業務マニュアルを作成するなど、しっかりしてもらいたい。事業収支は2年連続赤字になっており、経費節減、積極的な提案で改善してもらいたい。利用者の方の安全を第一に考え、施設の安全性の確認は行われているものの、施設に起因する事故が発生している。AED点検は一部点検していなかった。鍵のかかっている場所にあり、利用者がすぐに使用できる状況ではないので、工夫してもらいたい。
<b>B 管理・運営能力</b> 人員・予算等の資源を管理し、快適に施設や設備等を利用できる環境を整備しているか？	B	遊具の点検を行っているが、修繕の状況把握が不明確になっている。市による修繕が必要な場合の報告も遅い。備品台帳を作成し、安全点検・数量確認は定期的に報告されているが、実際に実施した確認はできなかった。トイレの悪臭や野球をする苦情については、改善が見られない。器物損壊や放火が多い。利用者や近隣からの苦情等で市が対応することもあり、説明責任、管理責任で苦情対応もしっかりやってもらいたい。一方、バーベキュー、露店に対する警備は、警備員を投入するなど粘り強い対応で努力が見られた。
<b>C サービス</b> 平等な利用の確保及びサービス向上が図られているか？	B	利用者に対してアドバイスなど、きめ細かな対応ができています。窓口で空き状況や利用方法を速やかに回答できている。他の施設への案内などで連携を取っている。一方、制服、名札着用が徹底されていない。公園内の案内は、イラスト入り園内配置図看板を設置しているが、欠落箇所、劣化箇所があり、新規更新するなど適切な対応は図られていない。業務マニュアルどおりに出来ない場合の対応は、経験とノウハウで問題解決に向けてもっと努力が必要である。
<b>D 市民視点</b> 市民の声が反映される管理・運営が行われているか？	A	市から各管理事務所への苦情の報告後、速やかに対処を行っているようであるが、事務局と現場職員の密な協議、対処の報告を徹底してほしい。利用に関する啓発は簡易なラミネートによる掲示のみで、市で行っているような看板の作成も行ってもらいたい。アンケート結果は、市に提出されていない。ホームページ等に公開されていない。
<b>E 効果・効率性</b> 施設の効果を最大限発揮しようとするとともに、管理経費の縮減が図られているか？	A	利用者数は減少傾向にあるが、利用枠は横ばいである。整備を効率よく行って利用枠を増やせるので利用状況から推察して整備する時間を模索してもらいたい。自主事業は経営を圧迫するようなものはいけない。収支のバランスが取れるようにしてもらいたい。地元自治会とは密な連絡がなされていないようなので、地域密着型の公園づくりを目指して努力してもらいたい。ただし、
<b>F 法令等遵守</b> 法令や各種規則等を理解し、遵守することで、社会的責任を果たしているか？	S	事業に適した、有資格者・経験者を配置しており、緑化研修等を受講し、スキルアップに努めている。警戒配備体制表を作成し、迅速な対応が出来るようにしている。シルバー人材を活用している。
<b>課題への対応 今後の取組</b>	<b>最終評価 (任意設定)</b>  A	東大阪市公園環境協会は、長年にわたる事業実績により蓄積された経験からとこれまでに培ったノウハウを活用して、苦情や緊急時も迅速に対応できている。しかし、市の指導、市が代わって課題解決を図っていることが多い。課題解決に対する積極的な提案がなく、その場しのぎの状況がみられ、中長期的な展望と目指すべき理想像を実現できるような積極的な提案を期待する。また、コストの縮減については改善の余地があり計画的な維持管理や効率的に運営してもらいたい。

## (参考)「個別評価」の確認項目

「個別評価」は以下の確認項目について、予め示した判断基準をもとに評価を行った結果で示されています。  
 なお、確認事項が当該施設の管理運営の評価にそぐわない場合などは評価項目から外しています。

観点	確認事項
A 行政 視点	・協定書等で実施するとして事業が計画的かつ適切に実施されているか？
	・協定書等の通りに開館しているか？
	・公の施設としての役割を果たしているか？
	・理念や基本方針のもと、計画的な運営が実施されているか？
	・【地域委員会による運営の場合】地域住民等による運営が効果的に実施されているか？
	・【NPOによる運営の場合】NPOによる運営が効果的に実施されているか？
	・国税、地方税、社会保険料等の滞納がないか？
	・指定管理業務の継続が懸念される事態が発生していないか？
	・適正な収支状況にあるか？【損益計算書／収支計算書】
	・経営状況を的確に分析し、改善に努めているか？
	・業務計画書や報告書等の内容に不備がなく、市に遅滞なく提出されているか？
	・市や関係機関等との協議や連絡調整が十分に行われているか？
	・災害や緊急時の対応についてマニュアルが整備され、初動体制が整っているか？
	・危機管理マニュアルに基づき、避難訓練が実施されているか？
	・避難経路が分かりやすく、障害物が置かれていないか？
	・防火管理者による消防計画に基づき、防火管理に必要な業務が実施されているか？
	・危険な箇所がないか点検が行われ、安全確保のため措置がとられているか？
	・病気や負傷に対するマニュアル整備や、職員に対するAED研修等があるか？
・施設の賠償責任や事故等が発生しうる範囲で、指定管理者が保険に加入しているか？	
・病気や負傷に関する事故予防に取り組んでいるか？	
B 管理 ・ 運営 能力	・業務に必要な資格や技術、経験を有する人員が確保され、適切に配置されているか？
	・各業務や作業の責任者が明確で、業務に適した執行体制が確保されているか？
	・施設や各設備の点検が実施され、利用の支障となる状況で放置されていないか？
	・市との協議を踏まえ、必要な修繕や交換、調整等が速やかに実施されているか？
	・樹木剪定や植栽、草刈り、除草が実施され、施設周辺が見栄え良く管理されているか？
	・情報システムの管理が適切に実施されているか？
	・備品台帳が整備され、台帳に基づき、備品が計画的に管理・修繕されているか？
	・備品等に過不足がなく、利用可能な状態が保たれているか？
	・清掃によって、施設内及び駐車場が清潔に保たれているか？
	・トイレトーパー等の消耗品が、適宜補充されているか？
	・衛生管理マニュアルが整備され、衛生管理状況に不適事項がないか？
	・感染症予防に努め、感染拡大を防ぐための取組みが実施されているか？
	・入浴施設やプールがある場合、水質管理が適切に実施されているか？(ない場合は非該当)
	・施設や金庫等の鍵等については、適切に管理されているか？
	・警備業務が計画通りに実施されているか？
	・不審者・不審物への対応等について、マニュアルが整備されているか？
	・公の施設管理に関する収支が、他の事業の収支と独立しているか？
	・経費などの会計規程等が整備され、会計処理が適切に実施されているか？
	・伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切に実施されているか？
	・業務の全部又は主たる業務について、第三者に再委託していないか？
	・再委託する場合、市の事前承認を受け、再委託先を適切に管理しているか？

観点	確認事項
C サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の利用者の優遇や、不当な利用制限を実施していないか？</li> <li>・高齢者や障害者等向けに、案内表示や設備等が配慮されているか？</li> <li>・外国人市民向けに施設やサービス面の配慮がされているか？</li> <li>・職員の挨拶や言葉遣い、服装、名札着用は適切か？</li> <li>・職員の接客能力や専門性向上のため、計画的に研修等が実施されているか？</li> <li>・業務上のミスが少なく、正確なサービスを提供できているか？</li> <li>・受付方法やサービス内容が分かりやすく、利便性が高いか？</li> <li>・施設等の空き状況が分かりやすく、施設の予約がしやすいか？</li> <li>・サービスを利用しづらい人への配慮があるか？</li> <li>・利用者の希望や状況に応じて、適切なサービスが提供されているか？</li> <li>・自主事業の実施について、事前に市と協議を行い、承認を得ているか？</li> <li>・サービス終了後の対応が適切に実施されているか？</li> </ul>
D 市民視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様なニーズに対応しうるサービスメニューがあるか？</li> <li>・利用者や市民が意見や苦情を言いやすい仕組みがあるか？</li> <li>・利用者や市民からの意見や苦情等を記録し、迅速に対応されているか？</li> <li>・施設・事業の満足度や不満について、定期的に利用者アンケートを実施しているか？</li> <li>・利用者の満足度を高める工夫がされているか？</li> <li>・施設や事業内容、行事等について、広報やパンフレット類を整備・活用しているか？</li> <li>・施設のホームページが見やすく、更新されているか？</li> </ul>
E 効果・効率性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入は事業計画どおり推移しているか？（利用料金制でない施設は非該当）</li> <li>・利用者数や施設稼働率は適切な水準にあるか？</li> <li>・自主事業などの創意工夫により、ニーズへの対応や利用促進が図られているか？</li> <li>・施設間の連携や情報共有が図られているか？</li> <li>・運営経費の内訳が妥当で、予算の範囲で適切に執行されているか？</li> <li>・当初目標のとおり、運営経費の削減が図られているか？</li> <li>・イベント運営等の事業展開において、市民参加の機会があるか？</li> <li>・地域活性化のための取り組みや、市内事業者の活用など、地域への配慮があるか？</li> </ul>
F 法令等遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種法令等に基づき、人員基準や運営基準等を満たしているか？</li> <li>・業務の関連法規等の改正や各種通知について情報収集し、職員への周知が図られているか？</li> <li>・労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法などを遵守し、適切な労務管理を行っているか？</li> <li>・障害者の法定雇用率が達成されているか？</li> <li>・環境に配慮した施設管理が実施されているか？</li> <li>・法令等遵守や人権尊重に関する指針等が明確で、職員の意識啓発が図られているか？</li> <li>・個人情報保護や情報セキュリティに関する体制が整備され、職員の理解促進が図られているか？</li> <li>・個人情報等の目的外使用や不適切な取り扱いがないか？</li> <li>・情報公開の取り組みが適切に実施されているか？</li> </ul>