

項目別評価シート

公園名	指定管理者
恩賜箱根公園	(公財)神奈川県公園協会・(株)小田急ランド フローラグループ 3年目(5年間)

●小項目の評価について

小項目の評価は、当該年度の管理運営の実施状況について、資料調査やヒアリングなどを行い、次の区分で評価した。
 ・「s」年度計画書及び提案書以上の特筆して評価すべき管理状況 ・「a」年度計画書及び提案書を満たしている管理状況
 ・「b」年度計画書及び提案書をほぼ満たしている管理状況 ・「c」年度計画書及び提案書を満たしていない管理状況
 ただし、「3. 事業効果」については、他の項目とは別の区分で評価した(下記の※、※※参照)。「-」は、該当なし。

評価結果			
大項目	中項目	小項目の評価	
	小項目		
1 適切な管理運営業務の執行	1-1. 適切な管理の履行		
	[1] 芝生・樹木・草花等植物の適切な維持管理	S	
	[2] 施設・設備の適切な維持管理、点検	a	
	[3] 清掃等の適切な実施による快適性の確保	S	
	[4] パークセンター等拠点施設の適切な運営	a	
	1-2. 環境への配慮		
	[5] 環境に配慮した管理運営	a	
	1-3. 利用者対応・サービス向上		
	[6] 受付・案内の適切な実施	S	
	[7] 苦情・要望への適切な対応	a	
	[8] 適切な利用者指導(行為の禁止の遵守)	a	
	[9] 有料駐車場の管理運営(有料駐車場のある公園のみ)	a	
	[10] 有料施設の管理運営(利用料金制導入公園のみ)	-	
	[11] サービス向上のためのイベント展開(自主事業)	a	
	[12] HPやパンフレット等による積極的な情報提供・PR活動	a	
	1-4. 安全性の確保		
[13] 巡視体制の確立と点検の実施	a		
[14] 緊急時体制の確立と災害等の対応(訓練の実施も含む)	S		
[15] 水防体制と利用者への周知(相模三川公園・境川遊水地公園・湘南海岸公園のみ)	-		
[16] 安全衛生管理の適切な実施(教育、作業上の安全対策等)	a		
2 業務執行体制	2-1. 運営体制の確保		
	[17] 適切な職務分担、職員配置	a	
	[18] 本部と現場の連携体制	a	
	[19] 人材育成の実施	a	
	[20] 所管土木事務所への適切な報告・連絡	a	
	[21] 県有財産(物品等)の適正な管理	a	
	2-2. 法令・諸規定の遵守		
	[22] 関係法令等コンプライアンスの遵守	a	
	[23] 個人情報の適切な管理	a	
	[24] 協定に基づく関係書類の保存・利用時間等の遵守	a	
2-3. 地域との連携			
[25] ボランティア・NPO等との積極的な連携	a		
[26] 地元自治体、関係機関との積極的な連携	S		
3 事業効果	3-1. 利用者満足度調査の実施		
	[27] 植物管理 ※	S	
	[28] 清潔さ ※	a	
	[29] 接客 ※	a	
	[30] 安全・安心 ※	a	
	[31] 全体満足度 ※	S	
	[32] 事業計画及び業務への改善 ※※	a	
	※[27]～[31]の小項目の評価は、利用者満足度調査の結果であり、次の区分で評価した。 ・s:満足度は「非常に高い」 ・a:満足度は「高い」 ・b:満足度は「普通」 ・c:満足度は「低い」 ※※[32]については、次の区分で評価した。 sは、適切な改善がなされ、利用者の満足度が著しく高い場合。 aは、適切な改善がなされている場合。 bは、部分的な改善がなされている場合。 cは、改善がなされていない場合。 (注)ここでの「改善」はお客様のご意見への対応である。指導を伴う改善事項については、別途それぞれの項目で評価することとする。		
	4 個別項目	4-1. 公園個別の取り組み	
		[33] 離宮の魅力を満喫する贅沢な空間の提供	a
[34] 歴史に思いをはせる新たな感動の創出		a	
[35] 新たな観光拠点として箱根エリアに貢献		a	
5 提案の履行	5-1. 提案事項の履行		
[36] 提案事項の達成度	a		

●大項目の評価について

1, 2, 4, 5の項目:s, a, b, cの数によって、大項目毎に評価を記入)

- 適切な管理運営業務の執行
→b, cがなく, sが3つ以上ある場合:「S」、 「S」以外で、かつb, cがない場合:「A」、 cが1つでもある場合:「C」、 それ以外の場合:「B」
- 業務執行体制 →b, cがなく, sが1つ以上ある場合:「S」 b, cがない場合:「A」 cが1つでもある場合:「C」 それ以外の場合は「B」
- 個別項目 →b, cがなく, sが項目数の1つ以上の場合:「S」 b, cがない場合:「A」 cが1つでもある場合:「C」 それ以外の場合は「B」
- 提案の履行 →提案の履行状況について、指定期間全体の観点に立って判断

[3]の項目:全体満足度を基本とし、下記の条件により評価を記入)

- 事業効果 →①全体満足度が「s」かつ5項目で、s≧bの場合:「S」 ②全体満足度が「a」かつ5項目で、s<bの場合:「A」
 ③全体満足度が「a」かつ5項目で、sが2つ以上でbがない場合:「S」 ④全体満足度が「a」かつ5項目で、s<bの場合:「B」
 ⑤全体満足度が「a」かつ③、④以外の場合:「A」 ⑥全体満足度が「b」かつ5項目で、s≧bの場合:「B」
 ⑦全体満足度が「b」かつ、5項目でs>bの場合:「A」 ⑧5項目のうち、「c」が1つ以上ある場合:「C」

大項目	s	a	b	c	大項目の評価
1 適切な管理運営業務の執行	4	10			S
2 業務執行体制	1	9			S
3 事業効果 (全体満足度 s)	2	4			S
4 個別項目		3			A
5 提案の履行		1			A