

平成30年度
項目別評価シート

| | |
|------|-------------------------|
| 公園名 | 指定管理者 |
| 葉山公園 | 三菱電機ライフサービス(株) 4年目(7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 | - |
| | 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 | a |
| | [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) | a | |
| [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 ※ | a |
| | [28] 清潔さ ※ | S |
| | [29] 接客 ※ | a |
| | [30] 安全・安心 ※ | a |
| | [31] 全体満足度 ※ | a |
| | [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] 近隣住民へのコミュニケーション | a |
| | [34] 日々の巡視の“気づき”から利便性向上の取組み(利用者向け) | S |
| | [35] 日々の巡視の“気づき”から利便性向上の取組み(スタッフ向け) | S |
| 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「a」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 | 2 | 11 | | | A |
| 2 業務執行体制 | 1 | 9 | | | S |
| 3 事業効果 (全体満足度 a) | 1 | 5 | | | A |
| 4 個別項目 | 2 | 1 | | | S |
| 5 提案の履行 | | 1 | | | A |