

平成28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) 2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	-
	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)	S
	[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	a	
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	a
	[29] 接客	b
	[30] 安全・安心	a
	[31] 全体満足度	b
	[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)	a
	[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)
 1 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」
 2 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」
 4 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」
 5 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)
 3 事業効果 全体満足度が「s」かつ5項目で、s=bの場合:「S」、 全体満足度が「s」かつ5項目で、s<bの場合:「A」、
 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」、 全体満足度が「a」かつ5項目で、s<bの場合:「B」、
 全体満足度が「a」かつ、 以外の場合:「A」、 全体満足度が「b」かつ5項目で、s=bの場合:「B」、
 全体満足度が「b」かつ、5項目でs>bの場合:「A」、 5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	3	10			S
2 業務執行体制		10			A
3 事業効果 (全体満足度 b)		4	2		B
4 個別項目	1	2			S
5 提案の履行					A