

令和6年度指定管理業務評価表

施設名	おかざき自然体験の森
施設所管課	環境部環境保全課
指定管理者名	コニックス株式会社
指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

I 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		◎・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		◎・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、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		◎・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	
I の総括	I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	全ての項目において、基準とおり適正に業務が行われている。 なお、「1 (6) 危機管理」に関しては、不測の事態により利用者が負傷する事案が発生したことを受け、安全マニュアルの見直しや再発防止策を策定するなど、これまで以上に安全性の確保に努めている。	

II 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（I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・◎・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・◎・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	◎・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。	◎・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	◎・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	◎・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	◎・適・不適
II の総括	II サービスの質に対する施設所管課の評価理由	
良	利用者への接客、サービス提供を積極的かつ適切に行っており、プログラムや施設管理に対する満足度について、利用者や各種イベントでのアンケートで一定のレベルを獲得している点を高く評価できる。	

Ⅲ 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	Ⓔ・適・改善
2 施設運営の事業収支		Ⓔ・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	
Ⅲの総括	Ⅲ 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	光熱水費を始め、必要経費を年度計画や前年度実績よりも抑えていることから、意識高く経費削減に努めていることが伺え、施設管理とイベント運営を担う事業者として、市・自社の双方にメリットのある経営ができている。	

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	指定管理制度である以上、指定管理者には高い水準のサービス提供と効率的な財政運営が求められるが、指定事業は当然のこと、提案事業や自主事業においても、四季の特性に沿ったイベントや、自然の恵みを活かした自然物の販売など、自然に豊かさを求める利用者に対し、十分なサービスが提供できていることが、利用者の満足度から伺える。 また、従来から継続しているインスタグラムでは、指定管理者からお客様への一方通行的な情報発信にとどまらず、お客様が切り取った風景写真を紹介するなど、SNSの活用で期待される相互交流も図られており、いわゆる「ファン」の獲得に努めている点は高く評価できるものである。 施設の維持管理にも問題はなく、総合的に民間事業者の持つスキルを当該施設で十分に発揮していただいていることから総合評価を「A（優良）」とするものである。

※ 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。

Ⅰ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）

Ⅱ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。

Ⅲ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。
（Ⅱ 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。