

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
大仙公園日本庭園	
(2) 施設の設置目的	
市民に憩いの場を提供するとともに文化を創造し、もって公共の福祉の増進に資するため設置	
(3) 所管部局	
建設局 公園緑地部 大仙公園事務所	
(4) 指定管理者名	
南海・大阪造園共同企業体 (南海造園土木株式会社、大阪造園土木株式会社)	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
1. 入場料及び和室使用料の徴収、入場者の応接、券売業務、自主事業の計画・実施、使用許可事務 2. 園内の施設・設備・樹木の維持管理に必要な維持管理・保守点検・清掃・警備業務等 3. 大規模な改修及び建築物の躯体部分の補修を除いた園内施設・設備等の補修等	
(7) 有料施設の有無	
有(利用料金制)	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
対象者特定無	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
無	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

市立中学校の職場体験や、茶道体験等地域の小中学生を対象とした自主事業を実施することで地域へ貢献している。また、大仙公園内での迷子の保護や新型コロナウイルスの定期的な注意喚起の放送を実施する等、指定管理業務の範囲外であっても地域のために柔軟に対応し、市民サービスを行っている。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	南海・田中・大阪造園共同企業体	南海・田中・大阪造園共同企業体	南海・田中・大阪造園共同企業体	南海・大阪造園共同企業体	南海・大阪造園共同企業体
ア 利用者数 (人)	92,800	101,907	87,752	86,371	
利用者数の算出方法	発券機の発券枚数を集計したもの。(年間パスポートの利用や減免等で発券機を用いない場合は目視にて勘定)				
市による状況分析	平成30年度と比較して利用者数がさらに減少した。これは新型コロナウイルス等の影響による外国人観光客の大幅な減少と、3月に一部利用を除いて施設を休園した影響によるものである。				

イ 稼働率 (%)	34.7	43.5	50.9	49.7	
稼働率の算出方法	1年間の和室の受け入れ可能件数から、利用件数を割ったもの。				
市による状況分析	和室使用の多くが、結婚式の前撮り撮影に伴うものである。結婚式の前撮り撮影の件数増加に伴い和室の稼働率も上昇傾向にある。令和元年度については年度末に新型コロナウイルスの影響で和室の使用件数が減少し、稼働率の低下につながった。				

ウ 利用者満足度 (%)	90	87	81	86	
利用者満足度の測定方法	常設アンケートにおいて、「大変良い」「良い」の割合を平均したもの。				
市による状況分析	80%から90%の間の高い水準を推移している。特に従業員の応対や庭園の手入れの満足度が高く、適切な施設の管理運営が実施できている。ただ、広告に関する項目のみ満足度90%を大きく下回っており、改善の必要がある。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	4	4	4	5	4
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	7	7	6	9	9
ウ 要望、苦情等(件)	2	0	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	0	1	0	0	—

市による状況分析	過去の苦情要望や、事故について適切に対応しており、平成30年度からアンケートによる簡易なものや市へ寄せられたものを除き、苦情要望や事故は発生していない。また、令和元年度よりOJT研修や法務研究会を実施しており、研修回数が増加している。				
----------	---	--	--	--	--

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	49,000,000	48,700,000	48,400,000	51,677,583	52,124,166
	利用料金	13,697,817	17,554,302	18,871,727	18,893,942	18,700,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	6,632,825	7,774,158	6,582,664	6,698,698	6,800,000
合 計		69,330,642	74,028,460	73,854,391	77,270,223	77,624,166
イ 支出	人件費	27,967,700	28,035,000	28,650,000	30,737,400	31,419,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	11,449,672 (16.7%)	11,353,848 (16.8%)	10,904,549 (16.0%)	12,273,698 (16.7%)	14,280,200 (18.1%)
	修繕費	516,818	938,720	1,805,544	4,794,507	3,000,000
	光熱水費	8,047,875	7,788,563	7,281,357	5,411,924	8,550,000
	その他経費	20,394,643	19,642,672	19,303,601	20,339,915	21,498,976
合 計		68,376,708	67,758,803	67,945,051	73,557,444	78,748,176
利用者一人当たりの支出額		737	665	774	852	—
ウ 収支差額		953,934	6,269,657	5,909,340	3,712,779	-1,124,010

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—

市による状況分析	令和元年度より指定管理料と修繕費が大きく増加している。これは本年度より250万以下の修繕について指定管理者が行うものとし、指定管理料に修繕費を含めたことによるものである。また、利用料金収入が右肩上がりとなっている理由は結婚式の前撮り撮影需要の増加と公園条例の変更に伴う料金等の改正が考えられる。
----------	---

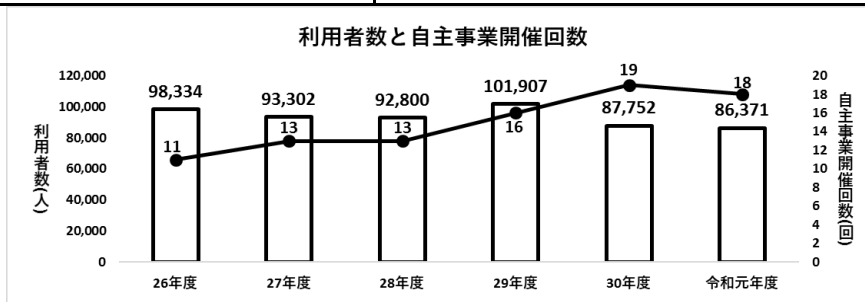
■自主事業 (有)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入		1,080,256	1,302,120	1,163,797	2,649,264	1,264,000
イ 支出		3,254,329	3,321,437	3,682,715	7,192,165	2,816,000
ウ 収支差額		-2,174,073	-2,019,317	-2,518,918	-4,542,901	-1,552,000
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 事業数(回)		13	16	19	18	
カ 参加者数(人)		3,405	4,222	4,343	4,278	
主な自主事業	小学校茶道体験、堺伝統講習会、堺伝統講習会、庭園講習会、写真コンテスト、夜間イベント、30周年記念事業、呈茶体験等					
市による状況分析	ほとんどの自主事業は赤字を前提とした市民サービスの一環として実施しているため、収支差額は例年マイナスになる。また、元年度は30周年記念イベント「水上薪能」を開催したため、例年より収支差額が大きくマイナスになっている。					

3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	利用者数 自主事業開催回数	(設定理由) 利用者数：施設の運営状況及び利用者の実態を的確に把握できるため。 自主事業開催回数：自主事業イベント等の開催に伴い施設運営の向上が図られるため。
	目標	市として求める目標 利用者数9万人以上/年 10回以上/年 指定管理者の提案目標 自主事業開催件数18回 利用者数9万2千人	(設定理由) 利用者数：過去の実績を通して 自主事業開催件数：年間を通じた妥当な開催可能回数
	実績	利用者数86,371人 18回	(分析) 自主事業開催件数は市の目標水準を大きく上回り、指定管理者の提案目標も達成した。 利用者数については、コロナウイルスの影響に伴う外国人観光客の大幅な減少及び3月の一部利用を除いた施設の休園によって市の目標及び提案目標を下回った。



平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	特に事故についての報告もなく適切に対処されている。また、災害時の対応についても適切に実施し、影響を最小限に抑えている。
---------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし。
-----------------------	-------

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	A	A
	具体的な理由	市の目標設定を大きく上回って自主事業を開催し、多くの人への来園機会を提供したため。大きな成果としては記念事業「水上薪能」を開催し、日本庭園の認知度を上げる良い機会となった。また、計画書通りの運営を実施出来ていれば、例年の3月の入園者数から見て、目標を達成することが出来たと想定されるため。	コロナウイルスの影響に伴う外国人観光客の大幅な減少及び繁忙期である3月に撮影による使用を除いて休園したことを考えると、この入園者数でも十分健闘している。また、自主事業については回数は昨年度を下回っているものの、市の目標を大きく超えており、なおかつ水上薪能といった大きな反響を得る自主事業を実施した。
対応策等	定例化しつつあるイベントの内容・開催回数・日程のあり方を見直す必要がある。利用者アンケートなどをもとに新規イベントの提案、実施に取り組みたい。	当面の間はコロナウイルス感染拡大防止に気を配り、創意工夫しながら自主事業を実施する必要がある。また、コロナ収束後すぐに観光客が戻るとは考えにくいいため、地道な広報活動を行い少しずつ来園者を増やしていくべきである。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	アンケート調査における利用者の満足度	(設定理由) 利用者の実態や意見を把握でき、利用者サービスの向上が図られるため。
	目標	大変良い、良いの合計が90%以上/年	(設定理由) 過去の実績を通して
	実績	常設のアンケート調査結果にて大変良い・良いが86%	(分析) 各項目概ね高水準だが、催物、開花状況の広報や情報提供の項目が低くその影響で目標を下回ってしまっている。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

R1年度アンケート結果(常設アンケートの各項目での大変良い・良いの割合)

庭園の草木の手入れやその美しさ、雰囲気はいかがですか。	園路や和室・トイレなどが掃除され清潔に保たれていますか。	ベンチや橋、手すりなど安全性はいかがですか。	従業員の対応はいかがですか。	催物、開花状況等の広報や状況提供はいかがですか。	平均
96%	87%	87%	96%	65%	86%

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、日本庭園内の放送設備を用いて大仙公園全体に対しての注意喚起のアナウンス等を実施した。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

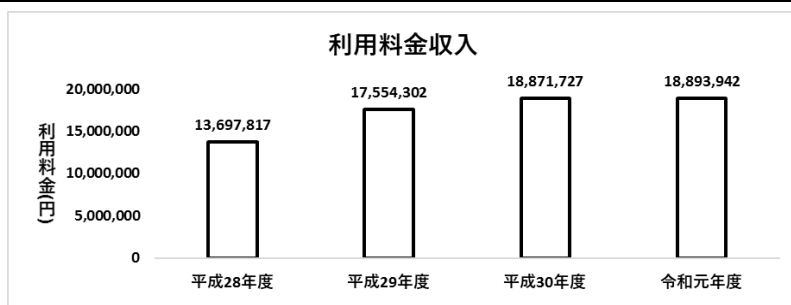
特になし。

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	B
具体的な理由	86%に留まった要因として情報提供に関する項目で「大変良い」「良い」が65%であることが上げられる。情報の量(掲載・更新の頻度)と質(お客様が求めている情報をいかして発信できるか)が課題事項としてあげられる。	庭園の手入れと従業員対応の項目で「大変良い」「良い」が96%に達しており、適切な管理運営が行われていることがわかる。しかし、広報や情報提供についての項目が低く全体の数値を押し下げている。
対応策等	新型コロナウイルス感染症への対応策を取りつつ、利用者の安全・安心を確保し、常に利用者満足して頂けるような管理・運営を行う。広報さかいなどへの情報提供は継続した上で、HPでの情報公開、SNSを活用した発信を見直し、幅広い年齢層に発信していく。	広報や情報提供についての満足度向上のため、現状の広報さかいやHPの掲載内容についても写真等を積極的に掲載する等の工夫を行う必要がある。また、現在導入している情報発信ツールについてもコンスタントに更新し発信する情報の量と質を高めることが重要である。

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入	(設定理由) 収支のバランスを図りながら、適正な管理運営とサービス向上をめざすため
	目標	市として求める目標 1,500万円/年 指定管理者の提案目標 1,800万円以上	(設定理由) 過去の実績を通して
	実績	18,893,942円	(分析) 市の目標及び指定管理者の提案目標を共に達成している。有料入園者の増加が主な理由であると考えている。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、呈茶営業を3月1日から、和室使用及び業として撮影の目的とする使用を除いた施設の供用を3月3日から休止した。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし。
-----------------------	-------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	S	
	具体的な理由	来園者の多い3月に施設の供用（和室使用及び業としての撮影の目的とする使用を除く）を休止したが、市が求める利用料金を大きく上回ることが出来た。取組みとして年間通して行っている広報活動があげられる。SNSを活用した発信がテレビの取材依頼につながり、紅葉の時期の来園者数増につながった。	撮影を目的とした庭園使用の使用制限の強化を行いかつ、外国人観光客の減少や新型コロナウイルスの影響を受けながらも、テレビの取材の協力や積極的な自主事業の開催により有料入園者数を増加させることで、市の定める目標を大幅に上回った上で前年度実績についても上回った。	
対応策等	新型コロナウイルス感染症により、施設の供用を再度休止した場合、休止の時期または期間によっては達成出来ない可能性はあるが最善の努力はしていく。	コロナウイルスの影響で一か所に多くの人を集めるようなイベント等がしづらい状況であるため、閑散期にも一定の施設利用者を集める事ができるよう工夫を行うことで、利用料金収入の増加を図る必要がある。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの