

評価シート（年度評価）

オアシス 2 1（公園・バスターミナル）の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：住宅都市局＞

指定管理者	栄公園振興株式会社		
主な業務内容	オアシス 2 1（公園・バスターミナル）の管理運営業務		
評価対象期間	令和 3 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 4 年 3 月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	・ユニバーサルマナー検定 3 級取得に努めている ・事案発生時における市との連絡体制を確立している ・ハロウィン時の人出に対し、特別に人員を確保し対応している
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建築物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	・快適な環境を保つため、修繕を計画的に行っている ・清潔感のある施設となるよう、清掃を高頻度で行っている ・基本の清掃を 1 日 4 回、コロナ対応に消毒を 1 日 2 回実施している
	(2) 小規模修繕	施設等の小修繕が適切に行われているか。	○	
	(3) 清掃	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 保安警備	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(5) 植栽等管理	剪定・除草等植栽が良好に管理されているか。	○	
	(6) バス運行管理	システムの運用が適切にされ、混雑及び危険の防止並びに円滑な運行が確保されているか。	○	
	(7) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	・接客について覆面調査員による抜き打ち検査を行うなど緊張感を持った運営をしている ・目標は達成していないがコロナ禍でも多くの方が来園している ・トイレの汚れの苦情にも即座に対応している ・バスターミナルの椅子設置や休憩スペースの対応を行った
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・P R の実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(7) 施設の魅力向上・地域貢献	周辺地域と連携した取組みや、自主事業の実施等により、施設の魅力向上や地域貢献に努めているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局（評価員会）のコメント・特記事項等
・問題点(水漏原因、花壇のレンガなど)をきちんと把握しており、市役所と対応して改善に取り組んでいることは評価できる。 ・コロナ禍の環境にも関わらず細心の注意を払って複合施設の管理に努めている。来園者の要望等にも的確に対応し、清潔、快適、憩い、賑わいの場の創出を概ね維持していることは評価できる。 ・地上公園の植栽は年々衰弱が進行し、危機的な状況を呈しているソメイヨシノが一部見受けられる。市当局と一体となって対策の検討を更に進めてほしい。 ・トイレ清掃やハト対策について、市の定める仕様以上に清掃していることは評価できる。 ・全ての内容について概ね目標達成できており、評価できる。自主的に対応されている項目について、今後の継続を望む。 ・近隣事業者や地域との連携を進めることができた。イベント等での一層の連携を進めてほしい。

施設の現状

オアシス21(公園・バスターミナル)

施設の現状	施設概要							
	栄地区のシンボルゾーンとしての都市空間を形成する目的のもと、平成14年度に栄バスターミナルや地下広場（銀河の広場）、店舗と一体で、水の宇宙船（約2,700㎡）を含む地上公園（約14,500㎡）として整備され、都心部の貴重な公園として、市民に憩いの場を提供しています。また、バスターミナルは、複数のバス事業者が乗り入れる栄地区唯一のバスターミナルであり、栄地区の交通の拠点として、バス利用者の乗り継ぎ利便性・快適性、安全性の向上を目指しています。 指定管理者の募集方式については、オアシス21は、バスターミナルと公園、民間が所有する商業施設からなる複合施設であり、防災センター及び管理事務所を一か所に集約するほか、空調、電気、給排水等の設備を不可分なものとするなど、施設全体の一元管理を前提としており、この施設全体の一元管理を当該商業施設の管理者に行わせることが最も合理的であると考えられるため、指定管理者を非公募で選定・指定しているものです。							
	市の収支状況(千円)（3年度決算(見込)額）							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	
	180,220	5,597	185,817	119,487	910	65,420	185,817	—
	特記事項							

管理運営指標の状況	取組状況					
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	1日あたりのバス乗入れ本数	本	853	1,120	1,040	1,028
	水の宇宙船利用者数	人	616,916	621,882	285,573	344,688
	特記事項					

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載