

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 2 年 4 月～令和 3 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。	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス委員会などを開き、法令順守を徹底している。</li> <li>・年に一度、防災訓練を実施している。</li> </ul>
	(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。	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・植栽については、市から対象とされているものを管理しているが生育が良くないものもみられる。</li> <li>・長寿命化のための計画に基づいて修繕が適切に行われている。</li> </ul>
	(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。	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動式授乳室の設置など施設の魅力向上に努めている。</li> <li>・コロナ禍の影響でイベント中止が多かった。</li> <li>・駐輪対策、クリーンアップ運動を実施し、地域貢献に努めた。</li> </ul>
	(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・PR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

- ・通常の業務に加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を実施するなど臨機応変に対応している。
- ・ハロウィン時における人の密集時対応においては、臨時警備体制、入場制限などしており、安心安全な施設管理に努めている。
- ・経年劣化による漏水、天井ボードの脱落など、問題箇所を把握し応急処置を行うといった日常の維持管理や修繕については評価できる。今後の修繕工事については市と協議し、施工することで安全安心な管理業務に努めている。
- ・エリア全体の清潔感の保持や来園者が快適に過ごせるよう芝生の管理等が概ね良好に実施されている点は評価できる。
- ・ヒサヤオドリパークやテレビ塔のオープンに合わせ、自主事業として移動式授乳室を設置した点は評価できる。地域連携については、今後もこれらの施設と連絡を緊密に図り利用者目線に立った情報提供等に今後も努めてほしい。

# 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							
	<p>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。</p> <p>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。</p>							
	市の収支状況(千円)(令和2年度決算見込み額)							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	91,608	271,828	119,885	895	151,048	271,828	—
	特記事項							
	管理運営指標の状況	取組状況						
		指標	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
1日あたりのバス乗入れ本数		本	859	853	1,120	1,043		
水の宇宙船利用者数		人	588,032	616,916	621,882	285,573		
特記事項								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート例（指定期間を通じた評価）

オアシス 2 1（バスターミナル・公園）における指定管理者の管理運営実績

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（バスターミナル・公園）の管理運営業務		
評価対象期間	平成 30 年 4 月～令和 3 年 3 月	指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 4 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分			特記事項
	30 年度	元年度	2 年度	
1 基本事項	30 年度	元年度	2 年度	H30:バスターミナル（降車場）の開設にあたり、利用者の利便性を考慮し近隣施設との調整を行い地下階の開放時間を 6 時からに変更した。 R1:テロ対策講話を実施するなど不測の事態に備え東警察との連携を強化した。
(1) 平等利用	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	◎	◎	○	
2 維持管理	30 年度	元年度	2 年度	
(1) 建築物・設備の保守点検	○	○	○	
(2) 小規模修繕	○	○	○	
(3) 清掃	○	○	○	
(4) 保安警備	○	○	○	
(5) 植栽等管理	○	○	○	
(6) バス運行管理	○	○	○	
(7) 備品の管理	○	○	○	
3 サービス	30 年度	元年度	2 年度	H30:ホームページリニューアルにより、施設情報ページを充実。 R2:テレビ塔、Hisaya-odori パークの OPEN にあわせ、自主企画を実施、移動式授乳室の設置。
(1) 利用実績	○	◎	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	
(3) 広報・PR の実施	◎	◎	○	
(4) 接客態度	◎	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	
(7) 施設の魅力向上・地域貢献	○	◎	○	
4 経費等	30 年度	元年度	2 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	

年度ごとの総合評価（評価委員会のコメント・特記事項等）

平成 30  
年度

- ・施設は概ね良好な状態で管理されており、過年度の指摘事項に対しても真摯に取り組むなど評価できるものの、今後は、管理体制の強化等に努めていただき、都市施設としてより高い水準で管理されることを期待する。
- ・植栽等については、美観が保たれるよう努力されているものの、一部高木の衰弱が見られることから、長期的な視点での管理や、四季の彩りを楽しめるような樹種の選定などについて検討されたい。
- ・災害等への対応については、近隣施設と連携した訓練の実施などについて評価できるが、海外からの来訪者も多いことから、多言語に対応した避難誘導策について、より一層内容の充実を図られたい。
- ・周辺地域との連携や地上公園活用の取組みについては、主体的に取り組んでいただくとともに、効果的な情報発信に向け、提供内容を工夫するなど、施設の魅力向上や地域の活性化に繋げていただきたい。

令和元  
年度

- ・概ね全体にわたり良好な状態で、管理運営がなされている。特に、来場者数については前年度に比べ大幅な増加がみられ、施設の魅力向上を図るための取組が成果につながっていると思われる。
- ・地上公園等の植栽管理については人工地盤という厳しい条件下で努力されているが、長期的な視線を持ち、計画や管理に引き続き努めてほしい。バスターミナルの利用については、利用者が施設の単なる通過に終わらず、施設内での滞留や、地下店舗で消費してくれるような仕組みづくりを検討されたい。
- ・令和2年度には久屋大通公園がリニューアルオープンされるが、このような周辺施設と情報共有等連携を深め更なる魅力向上を期待する。新型コロナウイルス関連については、管理者として速やかに適切な対応を取られたことは評価できる。今後もコロナの影響により、都心部の複合施設として様々な対応を求められると思うが、不測の事態における施設の管理についても検討し取組んでいただきたい。

令和2  
年度

- ・通常の業務に加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を実施するなど臨機応変に対応している。
- ・ハロウィン時における人の密集時対応においては、臨時警備体制、入場制限などしており、安心安全な施設管理に努めている。
- ・経年劣化による漏水、天井ボードの脱落など、問題箇所を把握し応急処置を行うといった日常の維持管理や修繕については評価できる。今後の修繕工事については市と協議し、施工することで安全安心な管理業務に努めている。
- ・エリア全体の清潔感の保持や来園者が快適に過ごせるような芝生の管理等が概ね良好に実施されている点は評価できる。
- ・ヒサヤオオドリパークやテレビ塔のオープンに合わせ、自主事業として移動式授乳室を設置した点は評価できる。地域連携については、今後もこれらの施設と連絡を緊密に図り利用者目線に立った情報提供等に今後も努めてほしい。

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

- ・適正な管理により、オアシス 21、水の宇宙船の来場者数は例年通りで推移したが、令和 2 年度はコロナ禍による緊急事態宣言の影響を受け減少した。

(参考) 銀河の広場、水の宇宙船の来場者数

年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
銀河の広場 (万人)	1,296	1,509	902
水の宇宙船 (万人)	61	62	28

- ・バスターミナルの適正かつ円滑な管理により、バス乗り入れ本数は例年通りで推移した。

(参考) 1 日当たりのバス乗り入れ本数

年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
バス乗り入れ本数 (1 日当たり)	848	1,121	1,040

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

- ・指定期間を通じ、指定管理料は適切な執行がなされた。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者満足度調査において、バスターミナルおよび公園の管理運営について「非常に良い・やや良い・普通」と回答した者の割合は高い状態を維持している。

(参考) 「非常に良い・やや良い・普通」の各回答の合計が全体に占める割合(%)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
バスターミナル	97.7	95.6	87.0
公園	98.3	97.7	91.4

## 6 総合評価

### 評価委員会のコメント・特記事項等

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、活動が制限されることが多かったが、拡大防止対策を徹底したことは評価できる。今後の感染症対応も含め活動内容については検討を要するが、次期選定業者に期待したい。
- ・警備、清掃などの維持管理を適切に実施することができた。地上公園についても、来園者を意識した管理は評価できる。
- ・修繕等については、施設の問題箇所を把握しており、適切に応急処置を行っている。また、長期計画に基づいた更新等の業務も行っており、照明装置を LED とすることで維持コストを下げている点も評価できる。
- ・バスターミナルでは、常に利用者の安全確保に努めるとともに、利用者からの椅子設置要望を受け迅速に対応したことは評価できる。
- ・地上公園の植栽については、人工地盤という厳しい条件のもと、管理に努力している。植替えや選定により改善が図られたが、高木については年々衰弱している。市当局と一体となって長期的な視点に立ち、継続的な美観向上のための抜本的な対策や樹種の検討に引き続き努めてほしい。
- ・水の宇宙船へのハトのフン害対策については、引き続き検討を進めてほしい。
- ・久屋大通公園や周辺団体との一層の連携が期待される。