

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考 え方・姿勢	指定管理業務に係る基本的な考え方や 職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施 設の特性及び市の求める指定管理者像に 合致しているか。	当該施設の設置目的、施設の特性及び 市の求める指定管理者像が配置職員に共 有されている。 現場責任者及び配置職員の考え方や姿 勢が、本市の意図するものとなっている。	A	A +	【市】 共同事業体を構成する団体の強 みを生かして 公園内で植栽管理 を行っている。 駐車場の混雑が予想される場合 日産車体の休業日に限るが駐車場 を借用し、利用者の利便を図ってい る。 総合公園課と毎月行われる定例 会議の他、積極的に意見交換を 行って意思の統一を図り市と指定 管理者の考え方や姿勢に対して統 一性を図っている。 指定管理者が請け負う他の施設 と併せ電力の一括契約をすること でコストの軽減に努めている。		【指】 前期の指定管理者評価の際にA +評価の理由として強調したポイン ト(総合公園課とのコミュニケーション、公園スタッフ内での情報共有の 強化等)も、スタッフには日常業務 の一として浸透してきている。
	団体等の持つノウハウ等の強みを活か した意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見ら れるか。	利用者等のニーズの把握、利用拡大に 向けた取り組み、効率化の推進などに係る 創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 当初の提案やその他具体的な目標等が あり、そのための取組を行っていく姿勢が 見られる。					
2 サービス向 上及び利用促進 の取組	サービス向上及び利用促進、地域の活 性化等、発展性のある独創的で魅力的な 取組が行われているか。	指定管理者の独創的で魅力的な取り組 みが、利用者サービスの向上や利用者 増、地域活性化などにつながっている。 自主事業の開催に当たっては、利用者 ニーズを反映させ、事業目的や効果を明 確にし、より多くの利用者に参加してもら えるよう、各種工夫を行っており、また、対象 別に多様な事業を実施している。	A	A			【市】 令和4年前期にA+として記載した 特筆すべき点を継続して行っている ことは評価しているが、さらに、新た な視点からサービスの向上及び利 用促進の取り組み等を目指すこと について申し入れをしたが、特段新 しい取り組みがなかったため。
	適切な利用者への接客・対応、社会的 弱者への配慮や、利用者の公平、公正な 利用が確保されているか。	施設のサービス水準を確保するため、 受付・電話対応・その他接客マナーなど、 標準的な業務実施手順や注意点をマ ニュアル化している。 利用者、特に社会的弱者にとって公平・ 公正に利用できるマニュアル及びシステム を構築・運用している。 職員の意見を取り入れながら、標準的な 業務実施手順等をスタッフミーティング等 において定期的に見直している。 わかりやすい言葉づかいや図、イラス ト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫 をして情報提供している。					
	利用者のニーズ等を収集し、それを反映 する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切 な対応と未然防止・再発防止に向けた具 体的な方策がとられているか。	利用者アンケート等からサービスに係る 課題を抽出し、課題への対応策を講じて改 善するなどの工夫が見られる。 苦情処理の適切な対応が可能なマニ ュアルや体制が整備されている。 利用者が苦情や意見を述べやすいよ う、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPで の受付等)を設置している。 利用者からの苦情や意見等が寄せられ た際には、内容を記録し、対応策を実施し ている。 日々の利用実績を記録し、定期的(週単 位、月単位等)に集計している。 利用実績、稼働率の推移を分析し、これ を踏まえた改善に取り組んでいる。					
	ホームページや広報紙等を活用し、積極 的な情報提供による利便性の向上や利用 者増に向けた取組を行っているか。	誰にでもわかりやすいホームページや 広報紙等となっている。 潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡 大に向けたアピールができるホームペー ジや広報紙等となっている。 施設内の掲示板等を有効に活用して、 利用者にわかりやすく情報提供をしてい る。					
3 施設の維持 管理等	施設及び設備の保守点検、備品等の管 理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的 な修繕等、法令等に基づいた適正な業務 計画となっており、実行をしているか。	事業計画書等に沿って、建物・設備・備 品・樹木等が適切に管理されている。 利用者が安全に利用できる状態が保た れている。 施設内及び敷地内の美観が保たれてい る。 市所有の備品と指定管理者所有の備品 が区別されており、備品台帳に記された備 品がすべて揃っている。 トイレ等の衛生状態が保たれている。 日常的、定期的に施設内外の巡回を行 い、事故や犯罪を未然に防止するように努 めている。 鍵の管理方法が明確になっており、適 切に管理している。	A	A +	【市】 修繕希望リストによる修繕進捗 状況等の共有の他、設備点検結 果・指摘事項をとりまとめ、その結 果を指定管理者との定例会議に報 告され情報共有している。これによ り、公園内の修繕や施設点検結果 についての情報が共有化されてい るため。	【指】 植栽管理、修繕対応も含めた建 物・設備管理でもルーチン化が進 み、管理レベルは総体的に向上し ている。 施設・設備・用具の維持管理は 概ね良好。 フロン使用機器の総合点検(3月 23日実施)の際、全機器の簡易点 検は3か月おきに実施されている が、うち1台は定格出力が基準以上 のため、簡易点検でなく定期点検 の対象とすべきことが判明した。 (早急に当該機器の定期点検を手 配する予定。)	
	廃棄物の処理方法と合わせて、省エネ ルギー対策やごみ減量への取組等、環境 法令を踏まえた環境負荷低減への取組が 行われているか。	廃棄物の処理について、適正な考え 方や取り扱いとなっている。 環境法令を踏まえ、省エネルギー対策 やごみ減量に向けた実効性のある取組 みが行われている。					
	業務の一部を外部委託する場合、業務 の実施や履行確認等、管理指導の体制が 整っているか。	外部への委託について、契約書等の書 類があり、契約内容が確認できる。 外部委託先からの業務報告が書面にて 定期的に行われており、履行確認がで きる。 委託先の現場代理人等に対し、必要に 応じて指導ができる体制にある。					

市民サービスの向上(共通項目)

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点[指][市]	今回の評価がBである理由 [指][市]	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由[指][市]
			指定 管理者	市			
4 緊急時の対応等	緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A	B		[市] 救急搬送連絡票がFAXで送付された際、内容があいまいで再度確認を求める事が何回か見受けられたため。	[市] 左欄のとおり
	安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。					
5 職員配置等	実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A			
	従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。					
6 その他	市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 地域住民の意見・要望を把握している。 人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。 [共同事業体が対象] 共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A			[指] 総合公園課・馬入ふれあい公園の間のコミュニケーション、共同事業体間のコミュニケーションともに特記するまでもなく、前期に引き続き円滑に行われている。
	管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	各種規程及び体制が整備されている。 制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。					
経費の節減等(共通項目)	1 適正な経理事務等	当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。					[指] 不明点があれば都度、総合公園課の担当者と確認する等、後日の修正を極力なくすよう尽力している。
	当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	事業計画と収支計画の関係が明確である。 指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 適切な経理書類が作成されている。 内部もしくは外部による監査体制がとられている。 決算の収支が極端な赤字でない。	A	A			[市] 令和4年前期に指摘した精算費目・非精算費目等の報告書について書類の記載漏れや消費税の計算方法についての誤りが解消されたため。
2 コスト縮減等	民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取組が行われ、高い実効性が認められるか。	民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 [利用料金制の場合] 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A	A+	[市] 経費の削減のため、なるべく外注を減らし、部品のみを購入して、指定管理者が修繕を行っている。 光熱水費について、見回りを随時行い、不要な箇所の電気を消すなどして光熱水費の削減に貢献している他、電気料金については契約最大電料を超えないよう、基本料金が上昇することがないよう、アリーナとサッカー場でイベントの把握を行い公園全体で電力使用量を調整して、経費の削減に努めている。 電気需給契約についてスケールメリットを生かした有利な契約により電気使用料が高騰している中でも計画的どおりに執行している。	[指] 数値化が難しい点もあるが、常に経費圧縮を意識した改善活動を引き続き行っている。また具体的な改善内容については月次の定例会にて総合公園課に報告、共有化を図っている。	
利用者との接遇について	市民(利用者)と接する機会が多くある施設であることから、特に接遇に関して職員への教育・育成についての考え方が適切か。	施設を利用する全ての年代の方に対応できるか 全職員が適切な対応がとれる体制になっているか	A	A			

第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

指定管理者評価シート(3/3)

令和4年度後期
施設名:馬入ふれあい公園

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
個別項目	サッカーを中心としたスポーツ振興事業を図る目的で、地域スポーツの普及となる事業が具体的に計画され優れているか。	・スポーツを始めるきっかけとなる事業か ・発展性のある事業か ・スポーツを楽しむ拠点づくりとなる事業か	A +	A +	【指】 新型コロナ対策の緩和に伴い、令和5年度にはスポーツ振興事業を積極的に展開する意向。今期(令和4年度後期)はその準備期間として種々検討を重ねた。(令和5年度のスポーツ振興事業の年間スケジュールは、文化事業とともに4月に馬入ふれあい公園のホームページに掲載予定。) 3月21日に「かけっこ教室」と「健康づくり教室」を開催した。開催準備を通じて留意点、課題等を体得することができた。 【市】 サッカーのみならず、子供から大人まで、幅広い年齢層を対象としたスポーツ教室を開催した。また参加者を増やすための周知方法を広報ひろつかだけではなく馬入ふれあい公園ホームページ等でおこなっていること。		【指】【市】特筆すべき点で記載したとおり。
	馬入ふれあい公園内の施設を多目的に活用した自主事業が具体的に計画され優れているか。	・様々な年齢層に対応した事業であるか ・市民が集い交流できる事業であるか ・スポーツだけでなく多様な内容の事業であるか	A +	A +	【指】 今期(令和4年度後期)の文化事業イベントとして苔玉教室(10月)クリスマスリース教室(12月)を実施した。 前期に実施した母の日のフラワーアレンジメント教室(4月)、フラワーアレンジメント教室(8月)、鎌倉彫り教室(8月)を含め、イベント開催時には必ず参加者にアンケートをお願いしている。参加して戴いたイベントのみならず馬入ふれあい公園のイベント全般への希望も聞いている。10月に実施した苔玉教室は、そうした希望を抽出した結果、開催できたものである。 【市】 新規に実施する事業を増やした点。(苔玉教室) 令和5年度の夏休み期間中に実施する予定の自然観察教室を外部講師ではなく、日頃から馬入ふれあい公園を知っている指定管理者職員が行うよう計画し実施を目指している点。		【市】特筆すべき点で記載したとおり。

コメント	<p>・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など</p> <p>【総括・アピールポイント】(安全衛生委員会活動) 所長が交替して1年が経過。新体制のもと、前期の指定管理者評価の際にA+評価として強調したポイント(例:総合公園課とのコミュニケーション、公園スタッフ内での情報共有の強化等)も概ねルーチン化、スタッフにも通常のことと浸透してきている。 今期(令和4年度後期)は新しい試みとして公園内横断組織「安全衛生委員会」を新設、本年1月より活動を開始した。馬入ふれあい公園の全5組織(アリーナ:管理グループ、受付グループ、用具グループ、設備グループ;サッカー場)それぞれから1名が参加、公園内施設・設備・用具・関連作業等における潜在リスクの確認、スタッフ全員での共有、改善実施を主目的に、安全衛生管理担当の副所長のもと月1回、活動を実施している。活動の基礎は「リスクアセスメント記録表」の作成に置いており、安全衛生教育のオーソドックスな手法としてスタッフに広く浸透させる目的もあり、新年度(令和5年度)も継続する予定である。</p> <p>【課題・今後の改善点】 (施設・設備・用具老朽化対応の更なる充実) 前期に引き続き「修繕希望リスト」「点検報告一覧」の2ツールを活用、総合公園課・馬入ふれあい公園間で修繕に関する情報共有が図られている。 上述2ツールは、点検で不具合判明、設備不具合発生などの都度、更新を重ねているが、令和5年度を迎えるにあたり、設備担当副所長のもと、今後必要と考えられる修繕事業の総一覧表を作成した。同表では事業を1件あたり100万円超と以下に大別、また必要に応じて写真を添付、3月度の定例会にて関係者一同共有している。令和5年度は光熱費高騰の影響を受け、修繕に回せる原資の圧縮がこれまで以上に必要と予想されるため、今回作成した修繕事業・総一覧表を優先順位付けに活用、予算執行の実効性を高めたい。 (資産管理方法の見直し) 資産、特に点数の多い備品管理ではこれまでも、サッカー場、用具グループを中心に個々に対応しているが、在庫管理の基本である帳簿在庫と実棚在庫の照合を適宜実施できる体制はまだまだアイデアの域を出ていない。令和5年度は総合公園課の協力もおおき、定期的な実棚実施を含む在庫管理方法を確立したい。</p>
	総括

評価について

A +	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。 支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。