

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	B		【市】従来からの指定管理業務に係 る基本的な考え方や職員の姿勢 が、職員の入れ替わりの影響で引 継ぎがされておらず、統一が図られ ていない面が見受けられるため。 指定管理者制度における責任分担 を理解しないで、市に判断を求める 傾向がある。	【市】 左欄の理由によりランクダウンし た。
	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			
	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	B		【市】 市所有の備品について、適切な管 理ができていなかったため。 予算の執行状況について、事業計 画書の予算執行以上のペースで執 行されており計画性が感じられない ため。	【市】 左欄の理由によりランクダウンした
	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、履行確認が可 能。 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。					

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(2/3)

令和5年度前期
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			
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	A			[市] 前回評価した救急搬送連絡票の運用について、適切な報告がなされているため。
	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			
	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。	B	B		[指] 令和4年度年間業務報告書の収支報告において、提出時の確認を怠ったため、誤った実績値を報告する結果となりました。今後は担当者2人以上による確認を実施致します。 [市] 令和4年度業務報告書について重複記載、記載漏れ、決算書の内容の不備、その他、内容の確認を求めても正確な回答が得られないなどの状況があったため。 提出物について、すべて担当者1人で作成や内容を確認しており、それについてダブルチェック等のチェック体制が確立されていないため。	[指・市] 左の欄の理由によりランクダウンした
	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。					
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気料を超えることで、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経費の削減に努めている。		

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5年度前期
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	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		
	馬入ふれあい公園(公園部分、ひらつかアリーナ、馬入サッカー場)での事業について	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】 従来のサッカー関連教室に加え、より広い年齢層をターゲットとした5教室(幼児親子サッカー教室(年長)、かけっこ教室、健康づくり教室、チアダンス教室、リズムダンス教室)を企画、実施しています。 【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こと。また参加者を増やすための周知方法を広報ひらつかだけで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。	
	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					【指・市】 「事業」と「自主事業」の違いについて誤った解釈をしており、実際には、馬入ふれあい公園指定管理者は指定管理料を使用した「事業」のみ実施しているため。
コメント	・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>【総括・アピールポイント】 (安全衛生管理) 本年1月に発足した「安全衛生委員会」(共同事業体を構成する各グループから1名委員を選出、安全衛生管理担当副所長のもと、毎月1回委員会を開催)による巡回、公園内施設・設備・用具・作業における潜在リスクの確認、スタッフ全員による関連情報共有活動は、確実に浸透・定着しつつあります。 共同事業体構成企業であるサカタのタネグリーンサービスでは9月より、馬入ふれあい公園を含む指定管理を受託している全公園を対象に、主に緑地管理作業を対象とした安全パトロール運動を開始。関連知識、経験の共有を目的としています。 (緑地植栽管理) 植栽管理のスタッフを増強しました。今夏は過去に例のない酷暑暑きで植栽景観管理作業は遅れ気味でしたが、スタッフ増により年間計画予定によりやく近づいてきました。ご利用者様に憩いを感じて戴ける景観植栽を引き続き目指します。</p> <p>【課題・今後の改善点】 (施設・設備・用具等管理) 月次定例会時に「修繕希望リスト」、「点検報告一覧」による現状報告を継続するとともに、修繕必要性・優先順位付けについても総合公園課とは情報交換機会を増やし、実効性の高い小破修繕予算執行に努めます。 (備品管理方法の確立) 9月に開始された監査を端緒に、備品管理のあるべき方法を取得しつつあります。備品管理の現場として、定期的な実棚実施を通して精度の高い備品管理体制の構築を引き続き目指します。</p>					
	総括	<p>評価点 (将来を見据えた管理) 毎月の定例会議に今後の修繕計画について現状だけでなく将来の状況を見据えた報告がある。 (総合公園課と連絡を密にしている点) 指定管理者単独では改善できない課題等については随時情報を共有し協力して対応している。 (改善活動を継続して行っている点) 利用者が利用しやすい公園や効率的な管理を行うために継続して改善活動をおこなっている。 (経費の削減) 修繕を行う際、安易に外注をしないで、修繕可能なものには指定管理者内の有資格者が修繕をおこなっている。 電話回線使用料・コピー機保守料金・施設賠償責任保険・電力契約会社について、指定管理を請け負っている他施設と一緒に本社での一括契約で低廉な価格に抑え支出を減らしている。 (共同事業体間の情報共有について) 共同事業体間意思疎通を図るため随時打合せを行っている。 (他施設との情報共有) 指定管理業務を請け負っている他施設の情報共有し日々の業務に生かしている。 (指定管理者の持つノウハウを生かしている点) 構成団体の強みを活かし、園内の花壇整備など緑化の推進をおこなっている。 (施設の点検をおこなっている点) 毎日の貸出時間前の点検の他、管理瑕疵や過失による事故を防止するため随時見回りをい点検を行っている。</p> <p>改善希望点 馬入サッカー場で利用者とトラブルが発生していたのにもかかわらず担当課に対応等連絡が遅くなった事例がありました。トラブルに対する報告は迅速にお願いしたい。 提出される書類の記載内容に誤りが多々見受けられます。書類の作成については、複数人で確認するよう対応をお願いしたい。 「事業」と「自主事業」の違いについて、以前にも説明しましたが、指定管理者自身でも再度の確認をお願いします。 予算の執行にあたっては優先順位設定するなどして、年間を通じた計画的な予算の執行をお願いします。 備品台帳に登載している備品数と実際の備品の数に誤差がありました。随時確認をお願いします。 馬入ふれあい公園の施設の特性の関係などで独自の利用規則を定める場合等は総合公園課に事前の確認をするとともに、周知もお願いします。 指定管理者制度の趣旨を理解して日々の業務の遂行をお願いします。</p>					

評価について	あった点
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。