

| 評価項目 | | チェック項目 | 判断の目安 | 評価 | | 評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】) |
|---------------------------|-------------------|---|--|-----------|---|--|
| | | | | 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。 | S | S | 【指S】 ・常に、平等・公平・公正を基本に利用者対応、施設管理運営を行っており、課題発生の際には、前述の基本を念頭に解決策を生み出している。 ・利用者への挨拶をはじめ、声かけを実践し施設に親しみを持ってもらえる活動を行っている。 ・利用者目線(スマホ目線)にたって、コートの利用可否 並びに、予約状況を分かりやすく改行を意識してホームページに掲載している。 ・緑化企業の特性を生かし、季節ごとに花の植替え、プランターや植栽柵を増設し緑化拡大を行い、憩いの場を提供している。 ・利用者のニーズ、利用拡大に向け、ご意見箱を設置し利用者の要望に対し回答、対策が取れている。 【市S】 ・指定管理業務の基本的な考え方や、取り組むべき事項を各スタッフがしっかり認識されており、実行されている。 ・企業の特性を生かし、花の管理が継続・拡大されている。 |
| | | ○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。 | S | S | 【指S】 ・憩いの広場に、フランス式ガーデニング(野菜と花の花壇＝ポタジェ)の設置に挑戦し、来場者の関心を大いに集めた。収穫できた野菜(リーフレタス・ブロッコリー等)を来場者にプレゼントし、又、簡単なガーデニングの作り方をレクチャーするなど、当施設に親しみを持って頂ける取組を行った。 ・当グループの特徴を活かし、自主事業として「ラベンダーを育て、そのラベンダーを参加者自ら収穫し、収穫したラベンダーでスティックを作る」という参加型の自主事業を行い、幼稚園生も含めて参加者から好評を得た。 ・サービス水準向上に関する接客対応については、OJTを主体に行っている。 ・加えて、ロールプレイングも取り入れている。 ・既存の業務手順書で改定が必要な場合は、適宜改定し、部署内で周知徹底を図っている。 ・初めてテニスをする利用者もおり、又、当施設を初めて利用する方もいる為、ネットの張り方、片付け方を現地でレクチャーすると共に、『ネットの張り方・片付け方マニュアル』を作成し、それを手渡し取り組みを行っている。 ・誰でも気兼ねなく利用出来る環境を整えている。 ・利用促進の取り組みとしては、夏場の早朝時間(7:00～9:00)を7～8月に取入れ実施した (自主事業)。 ・HPを活用し、雨天時または雨天後のコート状況の情報をタイムリーに情報公開をしている。 ・事務所掲示板、受付窓口でHPの案内や「QRコード」を掲示し、HPのピーアールに努めている。 ・利用者からの意見に対応するため「ご意見箱」を設置している。また、寄せられた意見については市と共有し改善を行うと共に回答を掲示板にあげて利用者へ周知している(継続)。 【市S】 ・夏場の早朝開放を行い、利用促進が図られた。 ・雨天時または雨天後のコート状況の情報を、HPを活用しタイムリーに公開している。 |
| | | ○適切な利用者への接客・応対、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、利用者によりわかりやすく情報提供をしている。 | | | |
| 3 施設の維持 管理等 | I 市民サービスの向上(共通項目) | ○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。 | S | S | 【指S】 ・建物、設備、備品、樹木等の管理は日常的に見回っており、必要に応じて対処している。(補修・備品の修理又は交換等) その際、危険物・不審者の確認(巡回)も行っている。 ・駐輪場を新たに確保し、案内板をつけ利用者が安心・安全に来場できる環境を整えた。 ・芝刈り、刈込、除草等の植栽管理は定期的に実施し美観を維持している。 ・備品の所有区分(市又は指定管理者)は明確にしており、修理・交換の時など、必要に応じて市に相談して進めている。 ・トイレは毎日清掃しており、芳香剤の設置等で悪臭除去に努めている。 ・セキュリティカード並びに、鍵に関しては、台帳を基に管理している。 ・又、どこで使用できる鍵なのかを明確にして保管している。 ・廃棄物については資源ゴミとの分別を行い処理している。 ・草ゴミについては廃棄せず、堆肥化としてリサイクルを行っている。 ・また剪定枝等についてはウッドチップ化し再利用している。 ・外部への委託等については、契約書の締結、または作業指示書により指示が明確になっている。 【市S】 ・駐輪場の確保や駐車場と歩行者通行箇所の明確化を行い、安全な環境づくりを行った。 ・ごみの削減については、伐採した樹木をウッドチップにし、再利用するなど環境負担軽減への取り組みが継続的に行われている。 ・隣地へ侵入した樹木の枝・つるなどを、剪定し対応いただいた。 |
| | | ○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り組みが行われている。 | | | |
| | | ○業務の一部を外委託する場合、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。 | | | |
| 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っており、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。 | S | S | 【指S】 ・災害時BCP(事業継続計画)ファイルを基に、従業員の周知と意識を高めている。 ・事故発生または事故発生未遂時は原因究明を行い、「作業手順書」を更新し事故防止に努めている。 ・安全・危機管理については、軽微なミスから重大事故につながる恐れもあるため、ヒヤリハット事案があったときにはスタッフ内で対策会議を行い改善事例を共有している。 ・AED実地訓練では、自主事業として弊社応急手当普及員が講師となり開催した。その際、スタッフも参加し有事の際に備えている。 ・他現場で発生した事故事例を共有し同様の事故を起こさない様教育を行っている。 ・熱中症患者が出た場合に備えてOS1(経口保水液)や冷却剤を常備し、利用者の安全に配慮した(実際に提供した)。 ・又、熱中症患者が発生した際担架を提供し患者の関係者と共に搬送に協力出来た。 ・金銭取扱いに関しては、最終的に統括所長が現認している。 【市S】 ・スタッフ間で時間をかけてAED実地訓練を行った。 ・熱中症患者の搬送にもマニュアル等に基づき協力できた。 |
| | | ○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。 | | | |

| 評価項目 | | チェック項目 | 判断の目安 | 評価 | | 評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (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 | |
| 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。 | S | S | 【指S】 ・統括所長を配置した体制で責任の所在を明確にするとともに、適正な人員配置を加味した勤務計画を作成している。 又、業務遂行進捗状況を含めて、定期的に個人面談を実施している。 ・当該業務に必要な資格・教育の取得を目的に、業務習熟度評価に基づき、個人ごとに教育計画を作成し、スタッフの能力向上を図っている。 ・日報管理を行っており当日の業務内容や状況の確認を行っている。必要に応じて該当スタッフにフィードバックを実施している。 ・新人スタッフに対しては、接客マナー及び業務説明を行い、一定期間マンツーマンにて研修、指導を行っている。 【市S】 ・職員配置については、業務相応分に応じた対応ができている。 ・職員の資質向上や人材育成についても、研修等の体制が確立されている。 |
| | | ○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し、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。 | S | S | 【指S】 ・施設の運営にあたっては、スポーツ課様と月1回の打ち合わせを実施すると共に必要に応じて適時協議を行い、市の方針や要望を把握しながら実施出来ている。 ・共同事業体団体間の連絡体制は「緊急連絡網」で確立されている。 相互の報告・連絡・相談は、日常的に出来ている。 ・団体主催の大会を実施する際など、要望を把握するとともに、相互が協力しながら開催出来ている。 また大会開始前に打ち合わせを行っている。 ・コンプライアンスマニュアル(個人情報取り扱いも含む)に基づきeラーニング等で教育及び研修を実施している。 ・事務所内にコンプライアンス啓蒙ポスターを貼り、また、毎月事例を展開し、常に意識できるよう日常の業務の中でも教育を行っている。 【市S】 ・市と連携を密にし、直前キャンセルとなった施設を一般開放することができた。 |
| | | ○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。 | | | |
| II 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。 | ○収支計画の積算根拠が明確である。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 ○経理を担当する職員を配置している。 | A | A | — |
| | | ○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り組みが行われ、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。 | S | S | 【指S】 ・樹木の剪定作業等、有資格者及び有資格者指導の下、内製作業で行っている。 ・草花や樹木等の購入については種苗業のネットワークを生かし、小売店よりも安価で品質の良い花苗を調達し、経費削減に努めており、また高評価を頂いている。 ・自社他現場にて余った資材等を調達し再利用している。 ・チップパー(ウッドチップ製造機)を自社他現場と共有しコスト削減に努めている。 ・日用品等についてはまとめて購入し、3施設で共有している。 ・電話回線使用料・施設賠償責任保険・電力契約会社について、弊社他部署で指定管理を行っている施設と一緒に本社での一括契約をしていることから、低廉な価格に抑え支出を減らしている。 【市S】 ・内製で行えるものは行い、日用品を3施設でまとめて購入するなど、こまめに経費削減に努めている。 |
| | | コートコンディションの維持・回復 | | | | |
| 個別項目 | | | | S | S | 【指S】 ・降雨後は必ず転圧を行い、早期に利用出来る状態にしており、必要に応じて砂まきも行っている。 ・特に、ここ数年多発しているゲリラ豪雨明けの際には、砂が雨や強風で飛ばされる為、砂の量を確認し、必要に応じて荒木田を駆使して早期に良好なコートコンディションを作るように動いている。 ・年4回塩化カリシウムを散布し、年間を通して強いコート作りを行っている。 【市A→S】 ・コートの悪コンディションについては、年々土が痩せていくなか、管理人の努力により、早期に使用可能な状態へ戻す努力が継続的にされている。 |
| | | スタッフの仕事(作業)内容の見える化 | スタッフ業務を理解して頂く方策として、掲示板を使用している。 | S | S | 【指S】 ・整備状況や改善内容、お客様の声に対する回答をコミュニケーションボードに説明文と共に写真付きで掲示している。 【市S】 ・掲示板を利用した周知方法により、利用者にとって見やすくなっている。 |

| 評価項目 | | チェック項目 | 判断の目安 | 評価 | | 評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (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 | |
| 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 (※指定管理者が記入) | <div>【アピールポイント】</div> <div>・コートコンディションについて、多くの利用者からお褒めの言葉を頂き、スタッフの励みになっている。</div> <div>・テニスコートの『ネットの張り方・外し方マニュアル』を作成し、利用者へ配布したところ大いに喜ばれ、リピーター獲得の一助になった。</div> <div>・駐輪場の確保においては、中学生の大会時で想定以上の駐輪台数(約120台／日)の日もあり、安全確保に寄与出来た。</div> <div>・敷地内の見通しの悪いカーブの所に【徐行】の掲示を行い注意を呼びかけ、有効な手段となっている。</div> <div>・憩いの広場で指定管理者が育成したラベンダーを使っての、参加型「ラベンダースティック作りの開催」では参加者から好評を得て次回開催も希望された。</div> <div>・花と野菜の花壇(ポタジェ)に挑戦し、来場者からの反響が大きく、収穫できた野菜(レタス等)をプレゼントすることが出来、憩いの広場の有効利用につなげることが出来た。</div> <div>【課題について】</div> <div>・利用者対応において、スタッフ間で若干のばらつきがあり、更なる標準化を推進すること。</div> <div>・テニス関連の自主事業を開催すること。</div> | | | | |
| | ・総括 (※市が記入) | 天候に左右される施設であるが、コートコンディションに十分気を配り、整備、維持管理等を行い良好な状態を保つことができた。 緑地の維持管理においても、美観の向上を継続的に図られている。 平日や、夏場の早朝開放の利用者数向上の課題については今後も指定管理者と市で協議の上、対応を検討していく。 | | | | |

| | |
|--------|----------------------------------|
| 評価について | あった点 |
| S | 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。 |
| C | 水準に未達の場合 |