

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】) (対前回は比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇ー〇】【市〇ー〇】)
			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】 ・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や、プランターを増設。加えてプランターにポップを掲示し、ウエルカムプランターを独自に作成・設置した(例:ようこそ田庭球場へ)と書いたポップの掲示。 ・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】 ・清掃や剪定を計画的に行っており、心地よく利用できる環境づくりがされている。 ・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る姿勢が見られる。			
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組が、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などに繋がっている。 ○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】 ・敷地出入口、広場及び、管理棟玄関口にアイスチューリップを植え、冬でもチューリップが楽しめる環境整備を行った。来場者のみならず、散歩をする市民からも反響があり、当施設に親しみをもって頂ける取組の1つであった。 ・当施設スタッフの強みを活かし、地域活性化、利用者増を図るべく初心者向け軟式テニス教室を開催した。HP、ポスター掲示だけでなく、広報誌を活用し広く募集を募り、早々に定員10名に達した。参加者からは次回の開催を望む声が多く、好評であったと共に地域活性化・利用者増のきっかけ作りになった。 ・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。加えて、新たな案件については、事務所内に掲示し認識の徹底を図っている。初めにテニスをする利用者及び、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、フラインクのかけ方を現地にて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、それを手渡す取り組みを継続して行っている。 ・誰でも気軽に、迷いなく利用出来る環境を整えている。 ・又、誰でも使えるようにベンチ拭きタオルを設置し、使用前・後の入れ物(かご)も設置しサービス向上を図った。 ・利用促進の取り組みとしては、初心者向けテニス教室を開催した。(自主事業)。その際に、コートの予約方法なども説明し、利用者増を図っている。 ・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している。 ・事務所掲示板、受付窓口にHPの案内やQRコードを掲示し、HPのPR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)。 ・利用者アンケートの結果を掲示して、アンケートに協力して頂いた利用屋へお知らせすると共に、管理者の課題をオープンにしている。 【市】 ・企業の特性を生かした自主事業(アイスチューリップなど)を行い、魅力的な環境づくりを行った。 ・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。 ○職員の見取り入れながら、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	○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】 ・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。 ・管理棟玄関前の駐車は歩行者が多い為危険がある。安全確保の為、花を植えたプランターを設置し見栄えも意識した駐車禁止区域を明確化した。 ・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おり、年1回産業廃棄物処理を行っている。 ・草ゴミについては廃棄せず、堆肥化してリサイクルを行っている。 ・外部への委託等については、契約書の締結、及び、作業前に入念な打合せで指示を明確にしている(指示書)。 【市】 ・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。
	○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、適正な考え方と取り扱いはなっている。 ○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効果的な取組が行われている。			
	○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。			
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】 ・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、ヒヤリハット事故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。 ・スタッフのAED実地講習会参加をMUSTとしており、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。 ・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】 ・スタッフ間で時間をかけてAED実地訓練を行った。
	○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。 ○金銭取扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有を図り、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O→O】【市O→O】)
			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】 ・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実践している。 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。AED実地講習会参加はMUSTとしている。 【市】 ・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ます。 ・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。	S	S	【指】 ・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している。 ・共同事業体団体間の連絡体制は「緊急連絡網」で確立されており、相互の報告・連絡・相談は、日常的に出来ている。 ・中体連等、団体主催の大会がある場合など、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(個人情報の取り扱いも含む)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】 ・関係団体等に関しては、友好な関係を築けるよう日頃のコミュニケーションや意見交換等が継続的にされている。 ・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	○当該年度の経費の精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。 ○当該期間の収支は、事業計画等に基づく精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。	A	A	—
	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。			
個別項目	コートコンディションの維持・回復	○降雨後の転圧、早期利用可能体制 ○コートの破損を防止する。	S	S	【指】 ・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している。 ・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回塩化カルシウムを散布し、年間を通して強いコート作りを行っている。 ・経年から小石が浮き出てくるケースがあり、地道に小石拾いを行い、荒木田とブラッシングでコートコンディションの維持に努めている。 【市】 ・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。			

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	
コメント (※市が記入)	・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)	【アピールポイント】 ・コートコンディションの維持において、必要に応じて荒木田を駆使して利用者の満足度を高める活動を実施した。 その結果、令和7年度利用者アンケート結果：コート状況について満足・ほぼ満足が71%で令和6年度よりも12%上昇した(令和6年度は59%)。 ・課題としていたテニス関連の自主事業では、初心者向け軟式テニス教室を開催。次回の開催を望む声が多く、当施設の認知度向上につながった。 ・憩いの広場入口付近の中高木を剪定し、入口から広場を見渡せオープンな雰囲気をかもし出し、気軽に入れるような環境を整備した。日当たりも良くなった...という褒めの言葉を頂いた。 ・散歩をされる市民も多く、冬に咲くアイスチューリップなど珍しい草花を植え当施設に親しみを持ってもらえる取組を行ってきた。利用者並びに、散歩をする市民からの反響もあった。			
	・総括 (※市が記入)	【課題等】 ・市民の健康促進策として気軽にかつ、楽しくテニス出来るイベントの継続開催で利用者増を図ること。 ・安全確保、利便性向上を図るべく駐車場の整備第2弾(駐車位置の明確化)を実施する事。			
		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。 利用者満足度も前年に比べ上昇していることは、指定管理者の日頃の整備の賜物だと思われる。 転任機の劣化が進む中ではあるが使用方法などを検討し、適切な維持管理を行っていただけだ。 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