

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。	A	A	
	○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き姿勢が見られる。			
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】 ・利用者への情報提供の充実に努めており、ホームページの「お知らせ」欄を活用したグラウンド使用状況の常時提供を行いました。特に2月の降雪時には、現地の状況をリアルタイムで更新することで、利用者が来場前に判断できるよう利便性の向上に努め、迅速な情報提供を継続し、安心感のある施設運営を実践しています。 ・新たな人員採用により、新任教育講習(コンプライアンス・個人情報の取り扱いも含む)を実施し、職員の接客スキルの向上を図るとともに、意識の共有に努めました。 ・利用者の貴重なご意見などをより良い施設づくりに活かすため、アンケートによるお声がけを積極的に行い、サービス向上に努めています。  【市】 ・ホームページを活用し、雨天時または雨天後のグラウンド状況をリアルタイムで周知することによりサービス向上及び利用促進を図ることができた。 ・利用者へアンケートを行い、サービス向上に向けた意見を収集している。
	○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。 ○職員の見解を取り入れながら、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。				
I 市民サービスの向上(共通項目)	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。	S	S	【指A→S】 ・管理棟前階段破損箇所の修繕工事を実施して、利用者の安全管理に努めました。 ・植栽管理(低木剪定、除草等)を日常的に行い、施設の美観維持に努めました。特に10月から3月にかけては松の落ち葉が著しいため、集めた落ち葉を長期間放置することなく、定期的な回収と適切な廃棄を徹底いたしました。このようなこまめな清掃が不法投棄の抑制にもつながると考え、不法投棄を未然に防ぐ清潔な環境づくりを継続してまいりました。  【市A→S】 ・集めた落ち葉を長期間放置することなく、こまめな清掃により、不法投棄を未然に防ぐことができ、清潔な環境づくりに繋がっている。
	○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】 ・有事の際に迷わず助ける組織づくりを目指し、計画に基づき職員に普通救命講習を受講させました。講習を通じた反復学習により、緊急時の対応フローを再確認・共有することで、事業計画通りの教育を徹底し、安全で安心な施設運営を実践いたしました。 ・災害時の初期対応力を高めるため、防災用具(消火器、AED、救急箱等)の点検を徹底しました。併せて、管理棟内の分電盤やプロパン庫元栓、遠隔操作盤等の所在・操作方法を実地で確認させ、有事の際、誰もが即応できる安全な管理体制を整えました。 ・管理棟前の消えかかった「横断歩道」や「徐行」箇所に再度ペンキを塗装し、事故防止に繋がるよう努めました。  【市】 ・普通救命講習のほか、有事の際に行動できる講習を行った。 ・横断歩道や徐行箇所などを再塗装し、視認性を向上し事故防止に繋がっている。
	○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【指〇→〇】【市〇→〇】)
			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。	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。	S	S	【指】 ・地域貢献事業として、青色防犯パトロールの活動を継続して行うことで、地域の安心安全に努めました。  【市】 ・自主事業の一つとして青色防犯パトロールを行い、地域の安心・安全の面で地域貢献していただいた。
	○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。			
	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。  ○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。			
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。	S	S	【指】 ・施設管理における経費縮減を図るため、専門業者に頼らず可能な範囲の修繕を職員自らで実施いたしました。具体的には、場内の標示塗装やグラウンド整備用具(コートブラシ、コートレーキ等)の補修を行いました。このように修繕を内製化することで、施設の機能を維持しながら管理運営コストの抑制に努めました。  【市】 ・小規模な修繕などは内製で行い、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。
個別項目	日常的なグラウンド品質の維持	①内野及びサッカーグラウンドの雑草管理ができている。②外野芝面の草丈が適切に維持されている。	A	A	

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	・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)	<p>&lt;アピールポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前期の改善点である管理棟前階段破損箇所の修繕工事を実施して、利用者の安全管理に努めました。</li> <li>・緊急時・災害時に対応出来るよう事業計画に基づき普通救命講習を受講して、安全で安心な施設運営を実践しました。</li> <li>・新たな人員採用により新任教育講習を実施して、職員の接客スキルの向上を図るとともに、意識の共有に努めました。</li> <li>・自主事業である青色防犯パトロールを引き続き実施して、地域の安心・安全に貢献しました。</li> </ul> <p>・修繕作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市長への手紙投稿ポストの交換</li> <li>②グラウンドレーキ修繕</li> <li>③バックネット表示シート修繕</li> <li>④場内注意看板修繕</li> <li>⑤横断歩道・徐行の再塗装</li> </ol> <p>&lt;課題または今後の改善点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も更なる職員の研修(当該施設の管理運営、接客マナー、防災・緊急時の危機管理体制等)を重ね利用者のサービス向上に努めています。</li> <li>・物価高・光熱費の高騰による影響を最小限に留める対策を常に意識しながら、業務遂行に取組む必要があると考えています。</li> </ul>			
	・総括 (※市が記入)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グラウンドの周辺環境について継続的に良好な状態を保つだけでなく、経費削減に取り組んだり、利用者の安全対策などしっかりと対応をしていただいた。</li> <li>・ホームページを活用し雨天時または雨天後のグラウンド状況の情報公開に努め、利用者の利便性を向上していただいた。</li> <li>・自主事業の一つとして青色防犯パトロールを行い、地域の安心・安全の面で地域貢献していただいた。</li> </ul>			

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