

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+	【指】 ・降雨翌日のコート整備時に早期開放できるよう2名体制で行っている。 (継続) ・造園会社の特性を生かし、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っている。 (継続) ・ご意見箱の設置し、利用者の要望に対し回答、対策を取っている。 【市】 ・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。 ・緑地化された入口の芝生や花の管理が継続・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の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+	【指】 ・サービスに関する接客やマナー対応については、社内研修もしくは社内研修資料を用いて教育している。今年度は新たに障害者サポートの研修も行った。 ・利用者の要望を受け、当グループの強みである花を扱った自主事業を行った。 ・利用者からの意見に対応するため「ご意見箱」を設置しており、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。 ・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、受付窓口にHPの案内や「QRコード」を掲示し、HPのビーアールに努めている。 ・硬式テニス利用者の要望を受け土日祝日に一部開放を行った。 【市】 ・ホームページについては、利用者のニーズを把握し、情報の更新についてタイムリーに行なっており、利用者に浸透している。 ・軟式庭球場における新たな自主事業の提案に向けて取り組んでいる。 ・硬式テニスの土日祝日の一部開放を行い、利便性を向上させることができた。		
	○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、利用者によりわかりやすく情報提供をしている。					

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			
I 市民サービスの向上(共通項目)	3 施設の維持管理等	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>○施設内及び敷地内の美観が保たれている。</p> <p>・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。</p> <p>○トイレ等の衛生状態が保たれている。</p> <p>○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。</p> <p>○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。</p> <p>○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。</p> <p>○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が行われている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	A+	A+	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設及び敷地内の美観については、仕様以上の頻度で実施し維持できている。 芝刈り、刈込、除草等の植栽管理は定期的実施し美観を維持している。 草花の管理は交換時期以外にも状態が悪くなれば交換している。 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。 泥落としマットの増設及び交換を行い利用者に美観の啓蒙を行いつつ維持できている。 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。 <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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組が継続的に行われている。 施設内の植栽等の維持管理がしっかりされており、作業等も計画的にされている。 	
	4 緊急時の対応等	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。</p> <p>○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。</p>	A+	A+	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時の対応については隣接する聖苑と一時避難及び非常食の備蓄等の連携を取っている。 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、ヒヤリハット事例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。 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。 <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時の対応について、隣接する聖苑との連携を図る体制を継続して取ることができた。 	
	5 職員配置等	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○報告書等で職員配置等を確認することができる。</p> <p>○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。</p>	A+	A+	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、勤務計画や改善計画を作成している。 当該業務に必要な資格・教育の取得状況と作業技能レベルの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ができる。 弊社にて管理を行っている他指定管理者施設及び公園にて、研修等を行い技術・知識の向上に努めている。 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。 作業に必要な資格(刈払い)を2名取得した。 <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員配置については、業務相応分に適切な対応ができている。 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。 	

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			
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						
	【アピールポイント】 ・利用者の要望に沿った花を使用したイベントを開催することができた。 ・他現場で不要になった資材を積極的に活用し当施設の利便性や美観の向上に努めており、コスト削減にも繋げることが出来ている。 ・備品の老朽化により審判台やテニスボール等の破損が目立ってきているが、備品の破損による使用中止とならないよう、複数年計画を元に修繕を行っている。 【課題について】 ・軟式テニスの利用については利用者が固定化されているため、硬式テニス利用者を増やせるよう工夫していきたい。						
総括		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。 課題に挙げている上記項目については、計画的に実施できるよう願いたい。					

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。