

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】 ・前期に発生した予約ミスについ て、再度予約手順等の職員研修を 行い、また、従事者間の情報共有を 密にしたことにより、同様の事案は 発生しておりません。今後も、利用 者へご迷惑がかからないよう努め ます。 【市】 上記のとおり、職員の予約ミスがな くなったため。
	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 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】 ・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公開し、 利用者のサービス向上に努めました。 また、情報公開に伴いホームページ 案内やQRコードは管理棟掲示板や 受付窓口に掲示し、PRに努めました。  ・アンケートの職員の対応の質問に 対して「非常に満足」「満足」とい う評価をいただき「不満」という評 価はありませんでした。今後も利用 者に満足していただけるよう努め ます。  ・スタッフ全員に対し研修を行い、指 定管理における役割の理解度向上に 努めました。  【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 利用者の利便性を向上させること ができた。	【指】 昨年まで実施していなかったHPや 研修等、新たな取り組みを行った。  【市】 上記のとおり、新たな取り組みを行 い利用者の利便性を向上させた。	
	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 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が行われて 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 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	A			
	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 がある。					

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			
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 +	【指】 ・コロナ感染防止について、継続的にドアノブの抗菌テープ貼り直しや管理棟内の消毒作業を実施し、利用者及び従事者の感染予防に努めました。  ・災害予報時に、サッカーゴールやバックネットの対応が出来る準備が出来ている。  【市】 上記にあるように、緊急時、災害時に備えて取組みがなされている。		
	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。					
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。	B	B		【指】 拾得物の対応にて不手際がみられたため、その後は改めて対策をとり改善しました。  【市】 拾得物については、悪意のある方が盗難目的で取りに来るケースがあったが、対応方法に不備があったため。	【指】 同左  【市】 同左
	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組を行っている。 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。	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組を実施しており、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組が見られる。 【利用料金制の場合】 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取組を実施している。	A +	A +	【指】 ・管理棟雨樋の留め具を応急補修、グラウンド水飲み場蛇口にホース用ソケット取り付け、看板の修繕等軽微な補修・修繕は材料費のみとすることで修繕費をかせずに職員で直し、経費の節減に努めました。  【市】 管理人による軽微な修繕を行い、経費削減に努めた。		

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	日常的なグラウンド品質の維持	内野及びサッカーグラウンドの雑草管理ができています。 外野芝面の草丈が適切に維持されています。	A +	A +	【指】 ・グラウンド土部分については、雑草の伸び始めに対処が来ている。 ・外野芝生については、伸びが早い部分については仕様以上の芝刈りを行っている。  【市】 グラウンドの管理が適正に行われ、上記の改善にも取り組んで頂いた。		
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】 ・コロナ感染対策としてドアノブの抗菌テープを適宜貼り直し、引き続き従事者による管理棟内の消毒を毎日実施し、感染予防に努めました。 ・管理棟の雨樋に枯葉や汚泥が堆積しており、破損の恐れがあったため清掃を実施、また一部留め具が破損していたため応急修繕を実施しました。 ・管理棟東側遊歩道立木(県承諾済)及び松林の枝打ちを行い利用者に事故が無いよう努めました。 ・グラウンド水飲み場蛇口にホース用ソケットの取り付けを実施しました。 ・前期の課題としていたシャワー室のカーテン交換について、シャワー室カーテンに汚れ、臭い、劣化があるため入口及び全ブース(8ヶ所)のカーテンを交換しました。 ・屋外の掲示物の劣化や、看板の破損が激しいため従事者により適宜貼替及び修繕を実施しました。(A、E2、J、Kコート) ・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ました。 また、情報公開に伴いホームページ案内やQRコードは管理棟掲示板や受付窓口に掲示し、PRに努めました。 ・指定管理者間及び職員間の情報共有を密にし、再度職員研修を行いミスのないように努めました。					
	総括	【課題・今後の改善点】 ・施設内への不法投棄は前期に比べ回数が増えていたため、引き続き監視体制を継続します。 ・コートブラシやレイキ等備品の破損もあり、利用者が使用するにあたり整備しやすいよう引き続き順次交換を検討しています。 ・車と歩行者の事故が発生しないよう路面の白線や徐行等の塗装、看板等による注意喚起を行い安全確保に努めます。					
		・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。 ・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。 また、課題としている項目については、計画的なスケジュールのもと、実施していただきたい。					

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。