

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			
	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。					
	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。	A	A			
	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。	A	A			【指】 業務仕様等は適切に対応したほ か、利用者からの苦情等もなく施 設の維持管理を実施しております が、倒木処理やコース外雑草等の 細かな部分に反省が残るため、前 回A+の自己評価よりランクを下 げた。
	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。					

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。			【市】高齢者の利用が多い本施設において、今年夏の熱中症による救急搬送件数が0という実績であったためA+とした。日よけやミスト設置のハード面と管理人による声掛け・見回りのソフト面が上手く噛み合い熱中症患者発生を予防できたと思われる。		【市】左記理由による
	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。	A	A+			
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。					
	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。	A	A			
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。					
	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。	A	A			
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。				
	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。	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。	A	A			【指】 エネルギー使用について、サービス低下を来さず若干の縮減が図られている。

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			
個別項目	利用者への接 遇。	市民をはじめ、利用者 と接する機会が多 いため、接遇に関し て、質の高い対応が できているか。	利用者への挨拶、言 葉遣い、態度は良 いか。 利用者から言葉遣 いや対応について 苦情はないか。	A	A		
	ラウンド時の コース管理及び 整備。	ラウンド時の運営及 びコースの整備は 的確であるか。	利用者からコース管 理について苦情が ないか。 管理運営によって 、利用拡大が図ら れたか。	A	A+	[市]年間を通して芝 の育成が速く管理 が大変になる前期 において、良好な 状態を保つことが 出来ていたと感じ る。 後期でも利用者 のニーズに基づい た、良好なコース 管理を期待したい。	[市]左記理由による
	一括管理	3施設の管理運営が 工夫されているか。 利用者の利便性に ついて工夫されて いるか。	3施設の管理運営に ついて、施設毎の 連携が取れている か。 駐車場利用をはじめ 、見回り、清掃等 において利用者の 利便性を考慮して 運営されているか。	A	A		
コメント	・アピルしたいポ イント ・課題または今後 の改善点など	<ul style="list-style-type: none"> ○初心者優先、ファミリー優先の時間帯の設定が定着しているせいか、初心者と競技者、ファミリーと競技者のトラブルが激減している。 ○夏季の供用時間変更では1日の利用者のうち45%程度が利用時間を前倒し来場されており、涼しい時間帯での利用が熱中症対策の成果として表れていると感じます。 ○管理スタッフの個別指導を強化したことにより、スタッフの接遇に対する苦情は確認されなかった。 ○現場職員と指定管理者本部の連携が密となり、施設課題への対応などに迅速な対応が図られている。 ○管理スタッフの危機管理意識が高まり台風や真夏日などの対応がこれまで以上に安心できる環境になっている。 ○自主事業に当たっては、指定管理者ノウハウを活かした花壇設置を行うなど、利用者が気持ちよく感じられる環境を提供できた。 ○利用者のマナー啓発には苦慮する場面があるため、理解を求めると共に当事者の立場に立った対応となるよう一層の教育に努めたい。 ○特定と見做される利用者意見が多くあるため、幅広い意見を参考にサービス等に反映できるよう努めたい。 					
	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを反映した供用時間変更が熱中症予防にも繋がり、利用促進を図れた取り組みは利用者の満足度向上に繋がっている。 ・管理人の接遇面が向上し、全ての利用者が気持ちよくプレーをできている。 ・経年劣化による芝の禿げこそあるが、指定管理者の努力により良好な芝管理が行えている。 					

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。