

船橋市アンデルセン公園指定管理者モニターリングシート

施設名	船橋市アンデルセン公園
指定管理者	公益財団法人船橋市公園協会
所管課	建設局 都市整備部 公園緑地課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日
所管課評価責任者	都市整備部長

総合評価	S
------	---

- ※ 総合評価は「所管課による評価」だけを対象に評価してください。
- ※ 総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します。

総合評価の基準の目安	
S	細項目がS・Aのいずれかで構成されている
A	細項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である。
B	細項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 細項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	細項目がS A Bのいずれか及びCで構成されており、S A Bの割合がCの割合より少ない
D	↓ 上記に関わらず、細項目に一つでもDがある場合

細項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画通りに管理運営がなされている
B	概ね事業計画通りに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりに管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	↓ 指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

※評価ポイントについて、少なくともS評価をした細項目については、必ず記入してください。

大項目	船橋市アンデルセン公園(施設の設置目的)			指定管理者記述欄
中項目	1適切な管理運営(1～(5))			
小項目	1-(1) 基本方針の理解			
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	実施事業・意見等
	施設の設置目的を十分に理解し、管理運営の基本方針等を明文化した上で、管理運営を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 各ゾーンにおいて、施設の特徴を行かし、それぞれ違った楽しみ方を市民に提供し、本市を代表する施設の指定管理者として自覚をもって事業展開し年間を通じて四季折々の彩られた公園づくりのため『さくらまつり』『ひまわりまつり』『コスモスまつり』『チューリップまつり』を開催した。	S	S	
	設置目的や管理運営の基本方針を全職員に周知し、実行させている。 【評価ポイント】(所管課記入) 市民の憩いの場であることを念頭に、利用者が安全安心に利用できる施設となるよう努めた。また、指定管理者申請書の事業計画に基づき、公園の設置目的及び管理運営の基本方針を職場に周知し、実行されていた。	S	S	
	設置目的や管理運営の基本方針を利用者にも周知している。 【評価ポイント】(所管課記入) 各ゾーンにおいて施設の特徴を生かしそれぞれ違った四季折々の季節にあったイベントを展開し、市制80周年記念事業として新たなアンデルセンスタジオプログラム『しっかり者のすずの兵隊』を実施した。	S	S	
	緑化の拠点施設としての活用が図られている。 【評価ポイント】(所管課記入) 緑豊かな景色を活用し、自然観察会を行うほか、緑化事業を推進する発信基地となるような緑化推進イベントを定期的に開催した。	S	S	
	誰もが安全に安心して利用できる維持管理が行われている。 【評価ポイント】(所管課記入) 変形自転車、ミニSL、ボート等の公園施設、入場券売機や駐車場精算機等の点検を毎日行っていた。遊戯施設については、年1回専門業者による点検を行い施設の状況を常に把握し修繕箇所があった場合、迅速に対応していた。	S	S	
	緑化拠点施設として緑豊かな景観の保全に努めるとともに、各ゾーンの特徴と季節にあったイベントを展開。自然環境に配慮した管理を実施。各施設を安全安心にご利用いただくため、法令・自主点検を実施した。 4/1～9さくらまつり、7/15～8/31ひまわりまつり、10/1～31チューリップまつりを開催。樹木管理については、強剪定は行わずに自然樹形を基本として実施。生態系に配慮し消毒等は行わず、害虫発生時には、捕殺を実施した。			
市民の憩いの場であるということを念頭に、公園利用者が安全安心に利用できるよう、各施設などの開園前点検の実施。利用者が利用する施設や使用する機器等の不良個所に防護柵等の安全対策を行い注意を促した。指定管理者申請書の事業計画に基づき設置目的や管理運営基本方針を職員に周知し、実行できるような指導を徹底した。園内遊具等に不良箇所があった場合は、軽易なものについては協会で修繕を行った。また、快適に施設をご利用いただけるようベンチ、置型ブランター、自動販売機等の拭き掃除を毎日実施。				
各ゾーンの特徴を活かしたイベントを実施するとともに四季の特徴と季節にあったイベントを展開。国際交流の観点から平成29年10月7日から29日までデンマークから店舗を誘致し「北欧フェア」を開催。第8回「きりがみ展」を5月7日まで、第9回目「きりがみ展」を12/17～2/12まで実施。受賞作品と併せてデンマークの作品の相互展示(平成29年8月)、市制80周年記念事業として新たなアンデルセンスタジオプログラム「しっかり者のすずの兵隊」を3月25日から実施した。グッズショップにてデンマーク直輸入の土産品の販売を継続実施。市民協働として市民参加型の「パークライブステージ」を年間29回開催した。				
緑化拠点施設として緑豊かな景観の保全に努めるとともに、緑化推進イベントを定期的実施し、緑化推進の啓蒙を行った。園内の豊かな自然を観察する自然観察会は、年間6回開催した。緑化推進イベント(寄せ植え講習会等)を年33回開催。公民館等に出張寄せ植え講習等を年5回実施。				
公園利用者が安全安心にご利用いただけるよう、開園前の遊具点検を実施し、不良箇所があった場合は、軽易なものについては協会で修繕を行った。また、快適に施設をご利用いただけるようベンチ、置型ブランター、自動販売機等の拭き掃除を毎日実施。お客様の利用する入園券売機や駐車場精算機等も日々の点検を行った。				
小項目	1-(2) 連絡体制			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
	管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確になっており、指揮命令系統が確立されている。 【評価ポイント】(所管課記入) 管理運営業務の担当課が明確になっており、業務の指示伝達及び報告が朝礼等でおこなわれていた。	S	S	
	第三者に対して業務の一部を委託する場合、市の承諾を得ている。 【評価ポイント】(所管課記入) 年度当初に第三者委託承認を受けている。また、年度途中に発生したイベント等の第三者委託についても承認を得ていた。	S	S	
	些細な報告であっても、常に市と連絡が取れる体制ができています。 【評価ポイント】(所管課記入) 市と指定管理者において、定例会を毎月実施するほか、管理状況報告により報告を受けた。また、来園者による怪我及び台風時の被害等の報告も迅速で、緊急時の連絡体制が築かれていた。	S	S	
管理運営に係る各業務を担当課に割り当てている。日々朝礼を行い業務指示の伝達を行っている。作業日報や口頭報告により業務の進捗状況の確認。問題点や改善点がある場合には、指示を徹底し円滑な業務遂行を行った。各種利用料金等の徴収に関する業務、売店、遊戯事業の管理運営に関すること(管理課)園の管理運営に関すること、施設の維持管理、イベント運営、緑化管理、植栽等、取材等に関すること(運営課)子ども美術館の運営に関すること(子ども美術館)				
施設の管理業務に係る第三者委託については、平成29年4月1日付にて承認を得ている。また、イベント業務等で年度当初に委託先の決まっていない業務については、適宜承認を得ている。				
管理状況報告書や毎月第三木曜日の定例報告会で報告。施設に異常があった場合や緊急事態が発生した場合は適宜報告を行った。				

小項目	1-(3) 危機管理等		実施事業・意見等
	所管課 評価	指定管理者 評価	
定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制が整っている。	S	S	職員による園内巡回のほか監視カメラによる監視。 園内警備員による迷子捜索や園内監視を実施。 にじの池管理員による巡回監視(7月～11月)を実施。不測の事態に備えた。
【評価ポイント】(所管課記入) 職員による園内巡回及び警備員による園内監視を徹底した。また、にじの池が賑わう時期においては、未然に事故を防ぐため、管理員による巡回監視を行った。			
各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している。	A	A	各種鍵は、各ゾーンごとに鍵を束ね、保管場所を決めて管理をしている。
【評価ポイント】(所管課記入) 各施設等の鍵は適切に管理されていた。金庫の鍵については取扱者を定め適切に管理されていた。			
金銭を取り扱う職員が明確化されている。	A	A	金銭を取扱う者は管理課職員とし、金庫の鍵の保管についても取扱者を決めている。
【評価ポイント】(所管課記入) 金銭を取り扱う者は、管理課職員と定め、全職員が把握できる体制にあった。			
レジ・券売機及び利用件数の確認を毎日行っている。	A	A	券売機は、日々の売上レシートをもとに日計表を作成している。レジについては、日々の売上レシート、時間帯売上レシート等、月単位の売上合計レシート、単品売上レシート等を印字し、売り上げの分析を行っている。
【評価ポイント】(所管課記入) 毎日、券売機及びレジの売上シートを確認していた。			
事故防止等の対応策を立て、実行している。	S	S	施設点検班によるアスレチック点検のほか、施設関係法令に基づき点検を実施。空間放射線測定、にじの池放射線測定などを実施。食中毒や異物混入防止のため月1回売店検査を実施。利用者が利用する施設や使用する機器等の不良箇所等は、防護柵等の安全対策を行い使用禁止等の表示を行った。落雷事故防止のため雷情報サービスの提供。スズメバチによる事故防止のためスズメバチ駆除対策業務委託契約を締結
【評価ポイント】(所管課記入) アスレチック等の遊具の点検は職員による日常点検を怠らず実施するとともに、開園中の車両の進入は緊急車両のみとして管理運営を行っていた。また、雷発生時には、利用者には注意を呼びかけ避難誘導を行い、台風等の悪天候時には、園内見回りを随時行い、被害状況を確認するとともに利用者には危険が生じないよう対応を行っていた。スズメバチ駆除対策業務委託契約を締結し、スズメバチによる事故防止に努めていた。			
事故発生時の対応方法及び連絡体制が明確にされている。	S	S	事故発生時の対応マニュアルに基づき対応できる体制を整えている。怪我発生時には、園内常駐の看護師による応急手当を実施し必要に応じ病院の手配、救急車の要請などを行った。
【評価ポイント】(所管課記入) 事故発生時の災害対応マニュアルが作成されており、緊急連絡体制が確立されていた。怪我の発生時にも迅速に対応できる体制が整っており、常駐の看護師による応急処置や救急要請等が行える体制が整っていた。			
非常時を想定した訓練等を防災マニュアル等を用いて定期的に実施している。	A	A	消防計画に基づき防災訓練を年2回(平成30年1月15日避難誘導訓練、2月20日救急法講習会)実施した。 災害対応マニュアルは小冊子にして各人に配布し不測の事態に備えた。
【評価ポイント】(所管課記入) 年2回(1月と2月)災害時を想定した防災訓練を実施した。災害対応マニュアルを小冊子にし、職員がいつでも対応できる体制を取っていた。			
安全管理体制が整い、利用者が安全安心して利用できる施設の運営を行っている。	S	S	施設ごとに定められた法令・自主点検や清掃のほか、施設の利用頻度など利用状況や天候などによる施設への影響を考慮し巡回点検を実施した。雷情報等の提供サービスを委託契約し、雷情報の把握を行い、雷発生時には、利用者への周知を行った。スズメバチ事故防止のためスズメバチ駆除対策業務委託契約の締結。10月23日の台風通過時には、24時間体制で巡回点検を実施。
【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が安全に利用できるよう、開園中の車両の進入は緊急車両のみとし、管理運営を行った。雷情報の提供サービスを委託契約することで、雷の発生を早期に把握し、利用者への情報提供及び避難誘導を早めに行い、安心して公園利用ができるよう努めた。スズメバチ駆除対策業務委託を締結し、スズメバチの事故防止のため、早期に対応できる体制を整えた。			
個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている。	A	A	個人情報保護規程に基づき適切な管理を行っている。 パスポート申込み等の個人情報については、直近1年分のデータを残し削除している。
【評価ポイント】(所管課記入) 「公益財団法人船橋市公園協会の保有する個人情報の保護に関する規定」が制定されており、個人情報保護体制及び基本方針に基づき適正に管理され、取り扱われてた。			
個人情報の適正な取り扱いについて、職員に対する研修等を実施している。	A	A	個人情報保護規程に基づき適切な管理を行っている。 30年2月21日には、個人情報保護に関する研修等を実施し個人情報の適正な取り扱いに努めている。
【評価ポイント】(所管課記入) 全職員に個人情報保護に関する誓約書の提出を義務付け、取り扱いについて十分注意を払っている。毎年個人情報保護研修を実施している。			
個人情報の収集については、取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている。	A	A	個人情報収集時には、利用目的を明確に提示している。パスポート申込み等の個人情報については、申込用紙に「落し物での連絡のみに使用する」と明記した申込用紙を使用している。
【評価ポイント】(所管課記入) 個人情報収集時には、利用計画を明確に提示し、利用者の理解を得ている。			

細項目

小項目	1-(4) 設備について			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
	設備の点検・保守管理体制が確立されている。	A	A	
	【評価ポイント】(所管課記入) 施設ごとに定められた法令点検及び自主点検を行うほか、必要に応じ巡回点検を実施し、適正に管理が行われた。			施設ごとに定められた法令・自主点検や清掃のほか、施設の利用頻度など利用状況や天候などによる施設への影響を考慮し巡回点検を実施した。
	備品等の機器に異常が生じた場合は、速やかに市に報告している。	S	S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が利用する備品等に不良箇所が無い確認を行うだけでなく、危険なものには、必要に応じ防護柵等の安全対策を行い使用禁止等の表示を行った。また、修繕等が必要と判断した物については、速やかに市への報告がなされ、市の方針を踏まえ、修繕等を行っていた。			利用者が利用する施設や使用する機器等に不良箇所等は防護柵等の安全対策を行い使用禁止等の表示を行った。修繕・撤去が必要と判断した施設は、速やかに報告し、市の方針を踏まえ、修繕や改修等を行った。
	清掃が確実に実行されており、常に清潔な状態を保っている。	S	S	
【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が快適に休息できるよう、利用状況に合わせて清掃回数を変更するなどの対応を行っている。ベンチテーブルは、毎朝点検清掃を実施し、建物については、年3回の窓床清掃(特別清掃)を実施している。			利用者が快適に休息できるよう、利用状況に合わせて清掃を行った。利用頻度の高い設備(自動ドア、便益施設)は、毎朝開園前に清掃を実施。また、園道、ベンチテーブルは、毎朝点検清掃を実施した。建物については、年3回の窓床清掃(特別清掃)を実施している。	
修繕が必要なものについては、利用者の安全を確保し、速やかに対応している。	S	S		
【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が使用する施設の修繕は、有料公園であることを常に意識し、安全性の確保及び利便性の確保のため、速やかに修繕対応を行っていた。			利用者が使用する機器等に不良箇所等が発生した場合は、防護柵や利用中止等の安全対策を行い使用禁止等の表示を行った。	
小項目	1-(5) 施設周辺住民との調和			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
	管理運営に際し、施設周辺住民が不快となる事態が起こらないよう努めている。	S	S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 公園利用者による交通渋滞で近隣住民に迷惑がかけられないよう、交通誘導員を広範囲に配置を行うほか、駐車場の満車情報をホームページに掲載するなど渋滞緩和に努めた。			地域住民の迷惑にならないよう、園内放送は緊急の放送を除き実施していない。混雑日の駐車場誘導は、周辺道路に渋滞が起きないように円滑な駐車場誘導を実施した。混雑が予想される日の職員駐車場は、近隣学校施設等の敷地を職員駐車場として借り上げている。
	積極的に周辺地域と関わり、地域との共生を図った管理運営を行っている。	S	S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 地元の小・中学校行事に積極的に参加し交流を図った。周辺の学校の職業体験学習の場として、受け入れを行った。			地元の小・中学校行事や自治会行事には積極的に参加し交流を深めている。周辺学校の職業体験学習の場として受け入れを実施した。パークライブステージや市民ギャラリー等市民の発表の場を提供した。市民大学(園芸学科講師10回)、公民館事業出張講座に協力するなど地域や行政との協働による運営を行った。豊富小学校、中学校、船橋特別支援学校の卒業式、入学式に出席。近隣自治会の夏祭り、レクリエーション大会に出席。周辺学校の職業体験の受け入れ(16校)。
	利用者による交通渋滞について、交通誘導員を配置するなど、周辺住民への配慮がなされている。	S	S	
【評価ポイント】(所管課記入) 混雑が予想される時には、交通誘導員を増員し、駐車場待ちの車両で渋滞が発生しないよう対応を行い、苦情となる大きな渋滞は無かった。			混雑の予想される日に道路誘導員を増員し、周辺道路の混雑緩和を考慮した駐車場入場待ち車両の交通誘導等を実施している。また、満車時には、渋滞最後尾に交通誘導員が駐車場状況の案内を行った。	
周辺地域へ具体的な還元が行われ、良好な関係を築けるよう努めている。	S	S		
【評価ポイント】(所管課記入) サクラの開花時期に合わせて、招待券の配布を行った。公園区域外の清掃を行い、環境整備に貢献した。			地域への還元策として「さくらまつり」の時期に招待券の配布した。また、周辺道路に混雑が予想されるにゴールデンウィーク前に近隣自治会等に挨拶回りを行った。公園区域外の緑地帯(グリーンスポット)を清掃管理し、地域環境整備を行っている。地域のゴミゼロ運動に参加した。	
中項目	2 コスト意識と経費削減(1)～(6)			指定管理者記述欄
小項目	2-(1) 光熱水費等			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
	使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のコまめな閉口等、光熱水費等が過剰にならないよう努めている。	S	S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のコまめな閉口を積極的に行った。			コスト削減委員会にて職員に対しコスト削減意識調査アンケートを定期的実施し、コスト削減意識を高めるようにしている。使用していない部屋の消灯等を積極的に実施している。

小項目	2-(2) 備品の管理			実施事業・意見等
		所管課 評価	指定管理者 評価	
細項目	備品の管理を備品台帳等を用いて適正に行われている。 【評価ポイント】(所管課記入) 市からの貸与備品と指定管理者の備品を適正に把握し管理を行っている。	A	A	備品には、備品シールを貼り備品台帳を用いて適正に管理している
	備品の使用に際しては、安全等を確認し、使用方法を遵守した上で物品の提供を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が使用する備品は、使用前後に清掃と点検を行い、安全確認を行った上で提供している。大型機器についても、定期的な点検及び清掃を行った。	S	S	利用者が使用する備品は、開園前に試運転を行い安全性などの確認を行った。使用後は清掃など手入れを行った。大型機器(駐車場精算機、入園券売機)などは職員による日々の点検と保守業者による定期点検・清掃を行った。
	修繕が必要な市が提供する備品については、市へ速やかに報告し、その都度必要な対応を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 劣化等で修繕が必要な備品においては、市と協議し修繕等の対応を行った。	S	S	経年劣化等で故障した備品等については、工事事前連絡書又は、速やかに報告しその都度必要な対応を行っている。
小項目	2-(3) 経済的な仕入れ先の検討			実施事業・意見等
		所管課 評価	指定管理者 評価	
細項目	経費削減のため、常に最少の経費で最大の効果を発揮できるような商品を仕入れるよう努めている。 【評価ポイント】(所管課記入) 商品を仕入れる際は、過去の販売状況等から売り上げ予測を立て、最小限の仕入れを行っている。また、土産品は、委託販売方式を用いており、売れた分のみの仕入れとなっている。	A	A	売店仕入れについては、売り上げの予測をたて、雑損失を出さないよう必要最小限に留めてよう努めている。また、土産品などは、委託販売方式を採用し、売れた分のみの仕入れとしている。
小項目	2-(4) 不採算事業の見直し等			実施事業・意見等
		所管課 評価	指定管理者 評価	
細項目	不採算事業については、一部の利用者ニーズを満たすものになっていないか等を検討している。 【評価ポイント】(所管課記入) 利用者アンケートを年2回(平成29年9月毎週日曜日・祝日、平成30年1月毎週日曜日・祝日)実施。入園ゲート及び美術館でのお客様の声、ホームページからご意見・ご要望を受けられる体制をつくり、利用者ニーズの把握に努めている。イベント毎に自己評価シート作成し、次回開催の為の改善資料としている。	S	S	利用者アンケートを年2回(平成29年9月毎週日曜日・祝日、平成30年1月毎週日曜日・祝日)実施。入園ゲート及び美術館でのお客様の声、ホームページからご意見・ご要望を受けられる体制をつくり、利用者ニーズの把握に努めている。イベント毎に自己評価シート作成し、次回開催の為の改善資料としている。
小項目	2-(5) 業務改善			実施事業・意見等
		所管課 評価	指定管理者 評価	
細項目	業務改善による経費の削減に努めている。 【評価ポイント】(所管課記入) 園内ガイド、花壇の整備や管理のボランティアを積極的に活用し、経費削減に努めた。31社から企業花壇の協賛を受け、花壇に係る費用の削減が行われた。	S	S	ボランティアによる園内花壇の整備や園内案内を行い経費削減に努める。企業花壇を誘致し、31社から企業協賛得ている。軽易な修繕については、職員にて実施した。コスト削減委員会によるコスト比較や削減等を検討、実施している。
小項目	2-(6) 従事者に対する労働条件等			実施事業・意見等
		所管課 評価	指定管理者 評価	
細項目	閑散期・繁忙期等に合わせた柔軟な人員配置を行うことで、人件費が過大とならないよう努めている。 【評価ポイント】(所管課記入) 従事者の配置を計画的に行い、登録制による、繁忙期の臨時職員などの雇用により効率的な運営を行った	S	S	計画的な人員配置を行い経費削減に努めている。繁忙期の雇用者確保を登録制にし、通年を通して雇用方法を計画的に実行した。また、天候等により出勤の有無を決定し、効率のよい運営に努めた。
	福利厚生について適正に配慮されている。 【評価ポイント】(所管課記入) 健康診断と予防接種の実施、被服の貸与等、労働安全衛生法に基づき実施されていた。	A	A	各種予防接種(破傷風、インフルエンザ)や健康診断の実施、被服の貸与等、労働安全衛生法に基づき実施している。樹木管理職員は、ハチ抗体検査を行い、結果によってはエビベンを所持させている。
	従事者に対する労働条件は適正であり、雇用についての基準や体制が確立している。 【評価ポイント】(所管課記入) 臨時職員も含めた雇用体制を確立していること。雇用条件を提示し、雇用していることなどから、雇用者と従事者の信頼関係は確保されている。	A	A	雇用に係る基準を定め雇用している。臨時職員等の採用に当たっても雇用条件の説明を行っている。

中項目	3 集客力の向上(1)～(3)		指定管理者記述欄		
小項目	3- (1) 魅力ある事業展開		実施事業・意見等		
細項目	所管課評価	指定管理者評価	実施事業・意見等		
	自主事業については、施設の設置目的を十分に理解したものであり、新しいものを取り入れながら提案している。 【評価ポイント】(所管課記入) 本市の緑化拠点施設であることを常に意識し、緑化推進事業を定期的に把握し、緑化事業を発信する基地としての役割を果たしている	S	S	各ゾーンの特色と季節にあったイベントを展開。 緑化推進イベントを定期的を実施し、緑化推進の啓蒙を行った。 売店事業については、季節のメニューを取り入れるなどして利用者サービスを展開している。	
	他市の類似施設等の研究を行う等、集客を向上させるための努力も行っている。	A	A	ボランティアスタッフ等と先進施設の視察を行い、管理運営の研究を行っている。常に情報収集を行い、時代のトレンドを取り入れながら、アンデルセン公園のイメージに合った運営を行っている。	
	利用者アンケートを行い、集客力の向上や利用者サービス等に繋がるよう活用している。 【評価ポイント】(所管課記入) 年2回(9月、1月)に利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを把握し、イベントの事業開催に活用した。	S	S	お客様アンケートを年2回(平成29年9月毎週土・日曜日、平成30年1月毎週土・日曜)実施。入園ゲート及び美術館でのお客様の声、ホームページからご意見・ご要望を受けられる体制をつくり、利用者ニーズの把握に努めている。イベント毎に自己評価シート作成し、次回開催の資料としている。	
	施設を利用したことがない人達にも関心を持ってもらえるような事業を企画又は実施している。 【評価ポイント】(所管課記入) 四季折々の季節ごとのイベントを開催する等、利用者の増加に繋がっている。新たな利用者呼び込むため、利用者が少なかった若者が来園し撮影したくなるよう装飾を行った。	S	S	「冬に咲くチューリップ」「クリスマスローズ展」「らんの不思議展」等の実施。子ども美術館では、新鋭若手作家の企画展、企画展開催に伴うワークショップの開催。お笑いイベントや子どもたちに人気のキャラクターショーを実施し、幅広い年代の方に関心を持っていただける企画を展開した。春の「さくらまつり」夏の「ひまわりまつり」秋の「コスモスまつり」冬に咲く「チューリップまつり」イベントを展開。珍しい花の植付や展示等を実施し、施設を利用したことがない人たちにも関心を持ってもらえるようにしている。	
	施設や事業に関心を持ってもらうため、積極的かつ効果的な広報活動を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 月1回市記者クラブへのイベント情報、ホームページでの情報発信を積極的に行った。公園PRに繋がるテレビ番組のロケ等を積極的に受け入れ、経費を抑えながら効果的な広報活動を行った。	S	S	月1回の船橋市役所記者クラブへのイベント情報等の提供、ホームページ、SNSなどによる情報発信を行った。各メディアからの取材等は積極的に受け入れ情報発信に努めた。PRになるメディア取材などは、積極的に受け入れた。PRにならないものについても公園緑地課と協議を行いできるだけ受け入れを実施した。イベント情報の随時更新(HP・FB)、混雑状況(HP)の更新	
	各ゾーンの特色を活かした管理運営が図られている。 【評価ポイント】(所管課記入) ルヘンの丘ゾーンでは、1800年代のデンマーク田園風景と調和した季節の花を装飾し、デンマーク文化を発信する国際交流の拠点として活用された。	S	S	4/1～9さくらまつり、7/15～8/31ひまわりまつり、10/1～31コスモスまつり、1/2～31チューリップまつり開催。子ども美術館企画展年4回開催。国際交流事業としてデンマークから店舗を誘致し10/7～29まで「北欧フェア」を開催。第8回りがみコンクール作品の展示5/7まで行い、9/21～29までは、船橋市役所ロビーにて同作品の展示を行った。また、デンマークティンダーボックスから送られた作品の展示も併せて実施した。12/17～2/12まで第9回りがみコンクール作品の展示を実施。市制80周年記念事業として新たなアンデルセンスタジオプログラム「しっかり者のすずの兵隊」を3月25日から実施した。デンマーク観光コーディネーターの協力を得てデンマーク直輸入の土産品の販売を実施。市民協働の観点から市民参加型のパークライブステージを29回開催。	
	指定管理者による利用者アンケートを実施し、利用者サービスの向上のために活用している。 【評価ポイント】(所管課記入) お客様アンケートを年2回(9月・1月)実施し、利用者サービスの向上に繋げた。	S	S	お客様アンケートを年2回(平成29年9月毎週土・日曜日、平成30年1月毎週土・日曜)実施。入園ゲート及び美術館でのお客様の声、ホームページからご意見・ご要望を受けられる体制をつくり、利用者ニーズの把握に努めている。イベント毎に自己評価シート作成し、次回開催の資料としている。	
小項目	3- (2) 利用者の声の反映		実施事業・意見等		
細項目	所管課評価	指定管理者評価	実施事業・意見等		
	利用者の平等利用の確保に反しない管理運営を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 公共施設としての公平性を確保し、利用者からの苦情はなかった。	S	S	特定の公園利用者や団体を優遇することがないよう管理規則等を遵守し、公園利用者に対する公平な公園利用に努め、苦情はなかった。	
	利用者からの要望・苦情等に対し、迅速・丁寧・誠意のある行動で対応している。 【評価ポイント】(所管課記入) 特定の利用者や団体を優遇することなく、公共施設としての公共性を確保した。利用者からの苦情要望に最善を尽くし、市への報告を行うとともに対応できるものは迅速に対応していた。	S	S	利用者から要望・苦情に対し、対応できるものはできる限り迅速に対応している。また、苦情等については、お客様にご理解いただけるよう努めた。施設の瑕疵による事故はなかったが園内で発生した怪我等については誠意をもって対応した。	
	利用者からの要望・苦情等は、全職員が把握できる体制である。 【評価ポイント】(所管課記入) 苦情・要望は、第一段階として管理職員が情報共有し、その後職員全員へ情報提供するとともに、決裁にて確認を行った。	S	S	苦情・要望については、第一段階として職員が情報共有し、その後職員全員へ情報提供し、決裁にて確認を行っている。なお、利用者の満足度は向上し、苦情は減少している。	

小項目	3-(3) 職員の接遇向上			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
	利用者によって、サービスが変わることがなく、常に利用者が安心感を持ちながら施設利用を行っている。	S	S	特定の公園利用者や団体を優遇することがないよう管理規則を遵守し、公園利用者に対する公平な公園利用に努め苦情はなかった。
	【評価ポイント】(所管課記入) 公園利用者に対する公平なサービスの提供を心がけ、団体等にも優遇することなく対応を行っていた。			
	職員は常に利用者から判別できる位置に身分を証明する名札等を身に付けている。 【評価ポイント】(所管課記入) 全職員が業務に支障ない限りきちんと名札を着用していた。	A	A	臨時職員、アルバイト、委託業者も含め(業務に支障をきたす者を除く)全員が名札の着用を義務付けている。
	職員の服装は、利用者に対し、不快感を与えるものではない。	A	A	職員の服装については、それぞれの作業内容によって異なるが概ね統一された制服を着用している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 職員の服装については、作業内容により多少異なるが概ね統一されており、公園利用者には不快感は与えていなかった。			
	職員は電話対応の際、施設名称及び職員名を名乗っている。	A	A	電話対応については、「ふなばしアンデルセン公園〇〇です」と自分の名前を名乗るよう徹底している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 電話対応においては、「ふなばしアンデルセン公園〇〇です。」ときちんと名前を名乗って、丁寧に対応されていた。			
	利用者等への接遇向上に必要な従事者教育が行われている。 【評価ポイント】(所管課記入) 公園を管理する上で必要な研修等に従事者を参加させ、人材育成に努めていた。	A	A	「接遇研修」(平成30年2月21日)を実施した。
	管理運営に必要な資格の取得や研修等が行われている。 【評価ポイント】(所管課記入) 日常業務の各責任者に必要である資格を取得しているものを配置している。接遇研修等利用者サービスの向上への取り組みを行っていた。	S	S	風車守、樹木医、造園施工管理技士1級、ピオトープ管理士等必要である資格については資格所持者を配置している。適切な樹木管理を行えるよう、樹木医による剪定講習会等を開催した。また、接遇研修等、利用者サービス向上のための研修も実施している。
運営に必要な企画力の向上を目的とした研修等が行われている。	S	S	子ども美術館運営審議会等で有識者の意見を聞き各アトリエ運営内容の資質向上を図っている。	
【評価ポイント】(所管課記入) 子ども美術館では運営審査会等を設けて有識者の意見を聞き、企画力及び運営の質の向上を図った。				
怪我等の応急処置等に対応できる研修等を行っている。	S	S	看護師が常駐している。また、職員は「救命法講習会」(平成30年2月20日実施)を継続的に受講している。	
【評価ポイント】(所管課記入) 職員は普通救命講習を継続的に受講し、幼児や児童が利用するアスレチックや池を利用する施設があることから、看護師を配置していた。				
サービス基準の確保のため、接遇対応マニュアル等が作成され、活用されている。	S	S	利用者が安全安心して利用できるよう、災害対応マニュアルをはじめ各施設の取り扱いマニュアル等を整備し、職員全員が閲覧できる状態にある。各種研修を行いフィードバックを行っている。	
【評価ポイント】(所管課記入) 定期的に従事者に対し研修を行っており、知識の習得のみならず、業務遂行意欲を高めるよう職場環境づくりを行っていた。				