

■船橋市アンデルセン公園指定管理者モニタリング評価結果シート

施設	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
評価対象年度	令和元年度
所管	都市整備部公園緑地課

総合評価	評価の理由
S	事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価37項目、A評価19項目となり、事業計画以上の優れた管理運営がなされているといえるためS評価とした。 施設の特色を生かしたイベント等を多数実施しており、年間796,631人の来園があった。アンケート結果からも利用者満足度において、高評価を得ている。

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※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	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目が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	事業計画に基づく評価表の評価項目が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 事業計画に基づく評価表の評価項目が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	事業計画に基づく評価表の評価項目が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、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

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	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どお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	事業計画どおりの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

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定書に定める期日内にて確認
現地把握調査	時機に応じて実施
意見交換会の実施	毎月第3木曜日に実施
利用者アンケート	令和元年9月、令和2年1月に実施
事業報告書提出日	令和2年5月29日
ヒアリング実施日	令和2年7月8日

指定管理者による自己評価	記入日	令和2年6月21日
公園緑地課による評価	評価日	令和2年7月30日

<項目別評価表>

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
中項目 1.適切な管理運営			
小項目 1.基本方針の理解			
(1)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。	S	S	ホームページにて船橋市アンデルセン公園の歴史や特色等を記載し、明文化している。また、同公園が市民の憩いの場であることを念頭に、指定管理者の経営理念に基づき、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、各ゾーンの特色と季節にあったイベントを展開。
(2)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。	S	S	指定管理者の経営理念の唱和を朝礼時に実施し、職員への周知を行っている。また、公園利用者が安全、安心、快適に利用できるよう、各施設の開園前点検等やベンチ、置型プランター、自動販売機等の拭き掃除を実施。
(3)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。	S	S	ホームページにて船橋市アンデルセン公園の歴史や特色等を記載している。船橋市アンデルセン公園最大の特徴ともいえる6つの各ゾーンの特色を最大限活かし、利用者にそれぞれの目的に合わせて楽しんでもらうため、各ゾーンに方針を定め管理運営を行っている。四季の特色と季節にあったイベントも展開。
(4)緑化の拠点施設としての活用が図られている。	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、緑化推進イベントを定期的実施。園内の豊かな自然を観察する自然観察会を5回、緑化推進イベント（寄せ植え講習会等）を21回開催。
(5)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。	S	S	開園前の遊具点検を実施し、不良個所があった場合、軽易なものは指定管理者で修繕対応している。また、ベンチ、置型プランター、自動販売機等の拭き掃除及び入園券売機や駐車場精算機等の点検についても日々行っている。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月22日から一部施設を休止し、ベンチ、遊戯施設、ベビーカー、ロッカー等を定期的にアルコール消毒している。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
小項目 2.連絡体制			
(1)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。	S	S	管理運営に係る各業務を担当課に割り当て、日々の朝礼にて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を行い、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ている。
(2)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。	A	A	管理業務に係る第三者委託について、平成31年4月1日付にて市の承諾を得ている。年度当初に委託先の決まっていなかったイベント業務については、適宜承諾を得ている。
(3)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る。	S	S	管理状況報告書及び毎月の定例会議での報告に加え、緊急事態が発生した場合は適宜報告を行っていた。
小項目 3.危機管理等			
(1)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、監視カメラによる監視、警備員による迷子捜索や園内監視を実施している。また、ゴールデンウィーク期間及び夏季期間については、にじの池管理員による巡回監視を実施。
(2)各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している。	A	A	各種鍵はゾーン毎に束ね、保管場所を決めて管理。
(3)金銭を取り扱う職員が明確化されている。	A	A	金銭を取り扱う者が明確化されており、金庫の鍵の保管についても取扱者を決めている。
(4)レジ・券売機及び利用件数の確認を毎日行っている。	A	A	レジ・券売機及び利用件数の確認を日々行っており、売上分析及び日計表の作成を行っている。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(5)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、施設関係法令に基づく点検、空間放射線測定、にじの池放射線測定を実施。食中毒や異物混入防止のため、売店検査を実施。利用者が利用する施設や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ていた。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を締結。
(6)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	危機管理マニュアルを作成し、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、必要に応じて病院の手配、救急車の要請などを行っている。
(7)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実施している。	A	A	消防計画に基づき防災訓練、救急法講習会、不測の事態に備えた災害対応マニュアルに基づく講習会を実施。
(8)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た巡回点検を実施。雷情報提供サービスの提供、スズメバチ駆除対策業務委託契約の締結を行っている。台風通過時には、24時間体制で巡回点検を実施。園路等が凍結したときは、凍結注意の表示をした。
(9)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。
(10)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	定期的に外部講師を招き、個人情報保護研修を実施。
(11)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	市に対し、個人情報取り扱い事務に関する報告書による報告を行っており、同報告書に基づき事務を行っている。
小項目 4.設備について			

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(1)設備の点検・保守管理体制が確立されている。	A	A	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た巡回点検を実施。
(2)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	利用者が利用する施設や機器等に不良箇所等が発生した場合は、防護柵等の安全対策を行い使用禁止等の表示を行い、修繕等が必要と判断した場合は、速やかに市へ報告し、修繕等を行っている。
(3)清掃が確実に行われており、常に清潔な状態を保っている。	S	S	利用者が快適に休息できるよう、利用状況に合わせた清掃を実施。利用頻度の高い設備は、開園前に清掃、園道、ベンチテーブルは、毎朝、点検清掃を実施。建物については、年3回の窓床清掃を実施。
(4)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	利用者が利用する施設や機器等に不良箇所等が発生した場合は、防護柵等の安全対策を行い使用禁止等の表示を行っている。
小項目 5.施設周辺住民との調和			
(1)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	周辺住民の迷惑にならないよう、緊急時以外の園内放送は未実施。周辺道路に渋滞が起きないように、混雑時には円滑な駐車場誘導を実施。
(2)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	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の受け入れ、パークライブステージや市民ギャラリー等での市民発表の場の提供などを行っている。
(3)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	混雑の予想される日は交通誘導員を増員し、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。また、ホームページにて駐車場の混雑状況をリアルタイムで発信。
(4)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	「さくらまつり」の時期に周辺地域へ招待券の配布、公園区域外の緑地帯の清掃管理、地域環境整備を行うなどしている。また、周辺道路に混雑が予想されるゴールデンウィーク前に近隣自治会等への挨拶周りを実施。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
中項目 2.コスト意識と経費削減			
小項目 1.光熱水費等			
(1)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	コスト削減委員会により、削減意識を高めるようにし、削減に努めている。また、使用していない部屋の消灯等を積極的に実施。
小項目 2.備品の管理			
(1)備品の管理を備品台帳等を用いて適正に行われている。	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。
(2)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。	S	S	利用者が使用する備品は、開園前に試運転による安全性等の確認を行い、使用後は清掃等の手入れを行っている。大型機器（駐車場精算機、入園券売機）は職員による日々の点検及び保守業者による定期点検・清掃を行っている。
(3)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。	S	S	経年劣化等で故障した備品については、工事前に連絡書又は速やかに報告し、その都度、修繕などの必要な対応を行っている。
小項目 3.経済的な仕入れ先の検討			
(1)経費削減のため、常に最少の経費で最大な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。	A	A	売店仕入れについては、売上予測を立て、雑損失を出さないよう必要最小限に留めるよう努めている。また、土産品等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 4.不採算事業の見直し等			
(1)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。	S	S	利用者アンケートを年2回実施。入園ゲート及び子ども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作っており、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を作成し、次回開催の改善資料としている。
小項目 5.業務改善			

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(1)業務改善による経費の削減に努めている。	S	S	企業花壇を誘致し、36社から企業協賛を得ている。軽易な修繕については、職員にて実施。コスト削減委員会による電気料金の見直しを行い、料金削減を行った。
小項目 6.従事者に対する労働条件等			
(1)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。	S	S	天候等による出勤の有無の決定や繁忙期の雇用者確保を登録制にするなど計画的な人員配置を行い、経費削減に努めている。
(2)福利厚生について適正に配慮されている。	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。樹木管理職員に対してはハチ抗体検査を行い、結果によりエピペンを所持させている。
(3)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。	A	A	雇用に係る基準を定めており、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			
小項目 1.魅力ある事業展開			
(1)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。	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。売店事業では、季節のメニューを取り入れるなどし利用者サービスを展開。
(2)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類似施設の視察を行い、管理運営の研究をしている。また、情報収集も行い、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。
(3)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。	S	S	利用者アンケートを年2回実施。入園ゲート及び子ども美術館での利用者の声、ホームページからの意見・要望を受けられる体制をつくっており、利用者ニーズの把握に努めている。また、イベント毎に自己評価シート作成し、次回開催のための資料としている。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(4)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。	S	S	季節に合わせたイベント、多種多様な花の展示、寄せ植え教室を実施。子ども美術館では、若手作家による企画展、それに伴うワークショップを開催。お笑いイベントや子どもに人気のキャラクターショーも実施しており、幅広い年代の方、施設を利用したことがない人にも関心を持ってもらえるよう取り組んでいる。
(5)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。	S	S	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等による情報発信を行っている。各メディアからの取材等を積極的に受け入れ、さらなる情報発信に努めている。
(6)各ゾーンの特徴を活かした管理運営が図られている。	S	S	各ゾーンの特徴と季節にあったイベントを展開。子ども美術館では、年4回の企画展の実施や市制80周年記念事業である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」の継続実施。デンマークの土産品の販売、市民参加型のパークライブステージを年21回開催している。
小項目 2.利用者の声の反映			
(1)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。	S	S	利用者アンケートを年2回実施。入園ゲート及び子ども美術館での利用者の声、ホームページからの意見・要望を受けられる体制をつくっており、利用者サービスの向上に努めている。また、イベント毎に自己評価シート作成し、次回開催のための資料としている。
(2)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。	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、公園の平等利用に努めている。
(3)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。	S	S	要望・苦情は、できる限り迅速に対応し、利用者理解してもらえるよう努めている。施設の瑕疵による事故は無いが、園内で発生した怪我等については、誠意をもって対応している。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(4)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。	S	S	苦情・要望については、担当部署での情報共有後、全職員においても情報共有している。利用者の満足度が向上している。
小項目 3.職員の接遇向上			
(1)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等を遵守し、公園の平等利用に努め、それに関する苦情は来ていない。
(2)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。	A	A	職員、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）全員が名札を着用している。
(3)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	それぞれの業務内容により、服装は異なるが、概ね統一した制服を着用し、不快感を与えないようにしている。
(4)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	電話対応の際、「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っている。
(5)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。	A	A	接遇研修を実施している。
(6)管理運営に必要な資格の取得や研修等が行われている。	S	S	風車守、樹木医、造園施工管理技士1級、ビ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、樹木医補（職員）による剪定講習会等を開催。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。
(7)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を開催しており、各アトリエ運営内容の資質向上を図っている。
(8)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、職員については、救命法講習会を受講している。
(9)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	A	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している。