

## ■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
評価対象年度	令和2年度
所管課	都市整備部公園緑地課

総合評価	評価の理由
A	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価12項目、A評価44項目となり概ね事業計画どおりに管理運営がなされているためA評価とした。</p> <p>令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、休園や施設の一部利用制限を実施し、来園者数は456,430人と例年に比べ減少したが、施設の特色を生かした管理運営を行い、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。</p>

※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	<p>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</p> <p>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</p>
B	<p>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</p> <p>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</p>
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2年9月、令和3年1月に実施
事業報告書提出日	令和3年5月28日
ヒアリング実施日	令和3年6月17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、季節にあったイベントを展開している。
(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	A	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や拭き掃除等を実施している。
(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つの各ゾーンの特徴を最大限活かし、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おり、四季の特色と季節にあったイベントを計画していたが、新型コロナウイルス感染症対策として、多くのイベントを中止せざるを得なかった。
(4)緑化の拠点施設としての活用が図られている。	S	A	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、緑化推進の啓発を行っている。新型コロナウイルス感染症対策として予定していた自然観察会及び緑化推進事業はすべて中止せざるを得なかった。

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)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	A	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、快適に施設を利用いただけるようベンチ、置型プランター、自動販売機等の拭き掃除の実施や来園者が使用する入園券売機や駐車場精算機等の点検を行っている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月8日から5月31日、令和3年1月2日から15日まで臨時閉園した。再開後は、公園利用者に対し、入園ゲートでの検温、手指消毒の実施、利用者同士が密にならないよう徹底するなどの対策を行っている。
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	A	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、令和2年4月1日付にて市の承諾を得ている。また、変更があった際には都度承認を得ている。
(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、毎月の定例会議での報告に加え、緊急事態等が発生した場合は日時間問わず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	A	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。
(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、保管場所を決めて施錠された保管庫に保管している。
(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。

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)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。
(5)事故防止等の対応策を立て、実行している。	S	A	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や食中毒・異物混入防止のため、売店検査を実施している。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る。落雷事故防止のため雷情報サービスの活用や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している。
(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	A	事故発生時の対応フローを作成し、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 に実施している。	A	A	消防計画に基づく防災訓練を2回実施した。また、災害対応マニュアル、防犯マニュアルは小冊子にして各人に配賦し、不測の事態に備えている。
(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	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の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し、利用者が安心して利用できる施設運営を行っている。また、雷情報提供サービスの活用、スズメバチ駆除対策業務委託契約の締結を行っている。 新型コロナウイルス感染症対策として、公園利用者に対し入園ゲートでの検温、手指消毒の実施、飛散防止フィルムやアクリル板を設置し利用者同士が密にならないよう徹底するなどの対策を行った。また、園内の混雑状況により「新型コロナウイルス感染症予防拡大に係る注意喚起」の園内放送を実施している。
(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。

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
(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している。
(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			
(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している。
(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及び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している。利用頻度の高い設備や園路、ベンチテーブルは、毎朝、点検・清掃を実施している。また、新型コロナウイルス感染症対策として、遊戯施設では利用者が触れる部分については、利用毎にアルコール消毒を実施している。
(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、利用者の安全確保を最優先とし、護柵等の安全対策や使用禁止等の表示を行い、速やかに修繕を実施している。
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	A	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実施していない。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
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、予定していたパークライブステージ（市民協働イベント）や市民大学校等の生涯学習事業の受け入れについて中止せざるを得なかった。
(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している。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した。
(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	A	「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、地域環境整備などを実施している。
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、水道の蛇口のこまめな閉口等、光熱水費等が過剰にならないよう努めている。	A	A	使用していない部屋の消灯等を積極的に実施している。また、2か月に1回、コスト削減委員会を開催し、削減意識を高め、削減に努めている。
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	A	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、その都度、速やかに報告し、工事事前連絡書の提出、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			

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)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	A	利用者アンケートを年2回実施している。また、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。
小項目 5.業務改善			
(1)業務改善による経費の削減に努めている。	S	A	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、職員にて実施している。
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	繁忙期は雇用者を登録制とし、天候等により出勤の有無を決定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している。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、雇用に関する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	A	季節にあったイベントを展開し、売店事業では、季節のメニューを取り入れるなどの利用者サービスを展開している。

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
(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	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。なお、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み、先進施設の視察は中止せざるを得なかった。。
(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	A	利用者アンケートを年2回実施している。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。
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各種イベントは中止とした。新型コロナウイルス感染症対策を実施している旨をHPに掲載し、今まで施設を利用したことがない人たちにも来園いただけるよう努めている。
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な広報活動は極力控えていたが、HPで園内の花の見ごろ情報や混雑情報の案内を行った。
(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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、計画されていた多くのイベントは中止となったが、ゾーン毎に運営方針を定め、特色を活かした運営を行っている。4/1～7 さくらまつり、7/18～8/31 ひまわりまつりを開催。子ども美術館では、第11回きりがみ展の作品及びデンマークの子どもたちの作品の展示を行った。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の土産品の販売を実施している。
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	A	利用者アンケートを年2回実施している。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。

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
(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	A	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	A	要望・苦情はできる限り迅速に対応し、利用者に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。
(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	A	要望・苦情については、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。
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	A	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。
(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、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。
(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。	A	A	子ども美術館運営審議会を開催し、各アトリエ運営内容の資質向上を図っている。

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
(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・臨時職員については、救命法講習会を受講している。今年度の救急法講習会は、新型コロナウイルス感染症拡大の状況下であったため、受講者にテキストを配布し、オンデマンド形式で講習を実施した。
(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。