

ふなばし三番瀬海浜公園・ふなばし三番瀬環境学習館指定管理者モニタリングシート

施設名	ふなばし三番瀬海浜公園・ふなばし三番瀬環境学習館
指定管理者	「ふなばし三番瀬海浜公園・ふなばし三番瀬環境学習館」 管理運営グループ
所管課	建設局 都市整備部 公園緑地課
	環境部 環境政策課
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・環境部長

総合評価	A
------	---

※ 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	ふなばし三番瀬海浜公園・ふなばし三番瀬環境学習館(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			実施事業・意見等
細項目			所管課評価	
	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。		A	
	【評価ポイント】(所管課記入) 貴重な三番瀬の保全に努めるとともに安全安心に利用いただくため法令・自主点検を実施している。樹木剪定については、強剪定は行わずに自然樹形を基本として実施。		A	
	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。		A	
	【評価ポイント】(所管課記入) 正規職員だけでなくアルバイトを含む臨時職員に対しても研修や朝礼を実施することで経営理念などを周知した。また、環境学習館では、毎週末に立地を活かしたワークショップを行い、集客に努めた。		A	
	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	
	【評価ポイント】(所管課記入) ワークショップ時や利用者へ展示物を説明する際に環境学習館の設置目的等の解説を入れるなど周知に努めている。		S	
	緑化及び環境学習の拠点施設としての活用が図られている。		S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 緑豊かな景色を活用し、緑化推進を図った。環境学習館に関しては市外の教育機関からも校外学習の場として選ばれるなど環境学習の拠点施設としての活用が図られている。		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。		S	
小項目	【評価ポイント】(所管課記入) 早く公園及び環境学習館を利用して頂けるよう施設の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る。		S	
	1－(2) 連絡体制			実施事業・意見等
			所管課評価	
	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。		A	
	【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行われていた。また、広報等についても管理運営グループ間で調整がとられている。		A	
細項目	第三者に対して業務の一部を委託する場合、市の承認を得ている。		A	実施事業・意見等
	【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。		A	
	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。		A	
【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、園内における怪我人や台風に対する対応も迅速で、緊急時の連絡体制が築かれた。				

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		
細項目	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。	A	A	職員や臨時職員による園内巡回のほか監視カメラ等による監視。
	【評価ポイント】(所管課記入) 職員による園内巡回を徹底し、監視カメラ等による監視も実施した。			
	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している。	A	A	各種鍵はキーボックスや金庫内に保管場所を決め管理している。係長以上の職員が毎日朝夕点検している。鍵を貸し出す際には貸出簿で管理。金庫の番号は定期的(年1回程度)に変更している。
	【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	金銭を取り扱う者は担当職員のみとし、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担当職員と定め、金庫の鍵の保管についても取扱者を定め適切に管理されていた。			
	レジ・券売機及び利用件数の確認を毎日行っている。	A	A	協会の会計規定に沿って行っている。レジでの売上と利用申込書・予約受付簿を照合し日計表で確認をしている。学習館では総合受付での手売りとしており販売券種ごとにパソコン入力し終業後データ確認をしている。
	【評価ポイント】(所管課記入) 券売機及びレジの売り上げシート、環境学習館の利用者情報等を毎日確認している。			
	事故防止等の対応策を立て、実行している。	A	A	施設関係法令に基づき点検を実施。放射線測定や落雷情報サービスの実施。
	【評価ポイント】(所管課記入) 職員による日常点検を怠らず実施し、雷発生時には、利用者に注意を呼びかけ避難誘導を行い、台風等の悪天候においては園内見回りを随時行い利用者に危険が生じないよう対応を行っていた。			
	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。	A	A	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。緊急時の警察・消防・救急・海保等の進入誘導を徹底している。
	【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おり、怪我の発生時にも迅速に対応できる体制が整っている。			
	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	消防計画に基づき津波避難(平成29年4月)・消火(平成30年2月)訓練を年2回実施した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 年2回避難・消火訓練を実施している。			
	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。	A	A	施設ごとに定められた法令・自主点検や清掃のほか、利用頻度や利用状況・天候などによる巡回点検を実施した。台風の接近等により待機・巡回点検を実施し報告した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 法令・自主点検や清掃のほか、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、安心して公園利用できるよう努めた。			
	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。
	【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、取り扱われている。			
	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。個人情報保護に関する研修等を実施し、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。			
	個人情報の収集については、取り扱い目的を明確にし、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	利用目的を明確に示し、適正な範囲で公正に利用している。
	【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。			

小項目	1-(4) 設備について			実施事業・意見等
	所管課評価	指定管理者評価		
細項目	設備の点検・保守管理体制が確立されている。	A	A	基本協定書に基づき、施設ごとに定められた法令・自主点検や清掃のほか、利用頻度や利用状況・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。再生可能エネルギー設備については、常時巡回し作動状況を確認している。
	【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。			
	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。	A	A	公園や学習館利用者が利用する施設・機器等に不良箇所が発生した場合は安全対策や使用禁止等の表示を行い、速やかに市へ報告し、修繕や改修を実施した。
	【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か確認を行うだけでなく、危険な物には、必要に応じ防護柵等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ものについては、速やかに市に報告がなされ、市の方針を踏まえ、修繕等を行った。			
	清掃が確實に行われており、常に整理整頓され清潔な状態を保っている。	A	A	公園内については、利用者が快適に過ごせるよう毎日実施している。トイレについても点検チェック表により実施確認している。噴水設備や展望デッキ窓についても定期的に委託・自主清掃を実施している。環境学習館についても、休館日以外閉館後に委託清掃を実施している。危険物のあるキッチンスタジオやサイエンスラボ物品棚については、施錠管理している。
	【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、利用状況に合わせ清掃回数を変更するなど対応を行っていた。			
	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。	A	A	不良箇所等が発生・発見した場合は、安全対策を行い使用禁止等の表示を行うとともに、修繕対応を速やかに行った。
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	管理運営に際し、施設周辺住民が不快となる事態が起らないよう努めている。	A	A	駐車場誘導員や警備員の配置をし、迷惑駐車防止に努めるとともに、周辺企業への利用券の配布を行った。また、公園周辺の美化活動に努めた。
	【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に迷惑がかからないよう、交通・駐車誘導員を配置を行った。			
	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	埠頭内行事(ごみ拾い・会合)に積極的に参加し、協力している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 埠頭内の行事に積極的に参加していた。			
	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。	A	A	周辺道路の混雑や渋滞緩和を考慮した駐車場への交通誘導を実施している。また、交差点での協会広報車において誘導放送を実施している。
	【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しないよう対応を行った。また、交差点での協会広報車による誘導放送を実施した。			
	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。	A	A	周辺企業への還元として「潮干狩り利用券」の配布を行っている。(平成29年度1社20枚 180社配布)
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	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	協会コスト削減委員会において職員コスト削減意識調査アンケートを定期的に実施し、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を積極的に実施している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のこまめな閉口を積極的に行つた。			

小項目	2-(2) 備品の管理			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
【評価ポイント】(所管課記入) 市からの貸与備品分と指定管理者の備品を適正に把握し管理を行っている。	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	会計規程に準じ、備品シールを貼付し備品台帳に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。	A	A	利用者が使用する備品は、開館前に試運転を行い安全性などの確認を行った。学習館の機器については、テクニカルスタッフによる点検・清掃を行っている。
	【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が利用する備品は、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。			
	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。	A	A	工事事前連絡書等において、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。	【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。			
小項目	2-(3) 経済的な仕入れ先の検討			実施事業・意見等
細項目	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	
【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。	【評価ポイント】(所管課記入) 仕入れについては、売上の予測をたて、雑損失を出さないよう最小限にするよう努めている。			
小項目	2-(4) 不採算事業の見直し等			実施事業・意見等
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。	A	A	
【評価ポイント】(所管課記入) 学習館一般利用者・ワークショップ参加者を対象に行ったアンケートから利用者等のニーズに合った 事業を行っている。	【評価ポイント】(所管課記入) 学習館一般利用者・ワークショップ参加者へのアンケートを実施した。利用者ニーズの把握に努めている。			
小項目	2-(5) 業務改善			実施事業・意見等
細項目	業務改善による経費の削減に努めている。	A	A	
【評価ポイント】(所管課記入) 出勤時間の調整や、企画展等の展示物の作成を委託ではなく環境学習館スタッフが行うなど工夫 し、経費の削減に努めている。	【評価ポイント】(所管課記入) 職員の時差出勤の実施。展示品の製作等を職員で実施した。			
小項目	2-(6) 従事者に対する労働条件等			実施事業・意見等
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。	A	A	
【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果的な運営を行った。	【評価ポイント】(所管課記入) 計画的な人員配置を行い経費削減に努めている。繁忙期のアルバイト等の雇用者確保を登録制にし、計画的に実施した。			
	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、被服の貸与等の実施。樹木管理職員は、労働安全衛生上、蜂抗体検査を実施している。 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。

	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雇用している。臨時職員等の採用にあたっても雇用条件の説明を行っている。
	【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。			
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
	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。	A	A	潮干狩り事業については、潮周りとあさりの撒き量や単価、見込み入場者を考慮し開催日を設定している。テニススクールについては、曜日やクラスの見直し、年度末に短期テーマ別レッスン等を実施している。環境学習館では、毎土・日開催したワークショップにおいて、設置目的に添ったテーマを設定して実施した。潮干狩り事業を行い見込み入場者を考慮し開催日を設定した。テニススクールについても曜日やクラスの見直しを行い、年度末に短期テーマ別レッスンを実施した。
	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。	B	A	常に情報収集をし、三番瀬海浜公園及び環境学習館のコンセプト・イメージに合った運営を行っている。臨時に売店施設の提供をし利用者のサービス向上に努めた。
	【評価ポイント】(所管課記入) 近隣市の教育機関等を訪れて環境学習館の周知を図り、集客に努めた。			
	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。	B	A	学習館一般利用者・ワークショップ参加者へのアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。
細項目	【評価ポイント】(所管課記入) 学習館一般利用者・ワークショップ参加者を対象に行ったアンケートから利用者等のニーズに合った事業を行っている。			
	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。	S	S	学習館オープン前に、潮干狩り来園者への事前チラシの配布。毎土日に多様なテーマによるワークショップを実施し関心・喚起を図った。特別企画展「大東京湾展」、「三番瀬ビーチコーミング展」、「なりきり三番瀬」を実施。
	【評価ポイント】(所管課記入) 三番瀬での生きもの探しや、野鳥観察会など立地を活かしたワークショップを企画、実施している。			
	施設や事業に関心を持つもらうため、積極的かつ効果的な広報活動を行っている。	A	A	市役所・記者クラブ等へのイベント情報等の提供。ホームページ、ツイッター、フェイスブックによる情報発信。メディア等からの取材は積極的に受け入れ情報発信に努めた。市・校長会での情報提供及び、近隣市の教育委員会へのプロモートを実施。干潟を活用した一体的な学習プログラムが評価され、大手出版社2社の平成32年度小学6年・理科教科書に採用された。
	【評価ポイント】(所管課記入) プレスリリースやメディアのロケ等を積極的に受け入れるなど、効率的に広報活動を行っている。			
	各施設の特色を活かした管理運営が図られている。	A	A	フォトコンテストの開催や、リニューアルオープン時に野球教室を実施した。環境学習館では、干潟を最大限活用したプログラム及びワークショップ等により学習館内の展示と相乗的な効果が得られるよう運営している。
小項目	3-(2) 利用者の声の反映			実施事業・意見等
	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。	A	A	学習館一般利用者・ワークショップ参加者へのアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。
	【評価ポイント】(所管課記入) 学習館一般利用者・ワークショップ参加者を対象に行ったアンケートから利用者等のニーズに合った事業を行っている。			
	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。	A	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を遵守し、利用者に対する公平・公正な利用に努めた。
細項目	【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。			
	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。	A	A	利用者からの要望・苦情に対し、対応できるものはできる限り迅速に対応した。また、苦情等については、ご理解いただけるよう努めた。
	【評価ポイント】(所管課記入) 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共に対応できるものは迅速に対応していた。			

	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。	A	A	苦情・要望等については、第一段階として担当職員間に情報共有し、その後担当以外の職員へ情報の提供をしている。 【評価ポイント】(所管課記入) 苦情要望は、第一段階として担当職員が情報共有し、その後職員全体へ情報提供とともに決裁にて確認を行っていた。
小項目	3-(3) 職員の接遇向上			実施事業・意見等
	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。	所管課評価	指定管理者評価	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、利用者に対する公平・公正な利用に努めた。 【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。	B	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)全員が名札の着用を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 一部の職員が名札を着用しておらず、改善を求める。
	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、公園利用者に不快感は与えていなかった。
	職員は電話応対の際、施設名称及び職員名を名乗っている。	B	A	電話応対については、「ふなばし三番瀬海浜公園・ふなばし三番瀬環境学習館〇〇です。」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) 電話対応については、丁寧な対応ではあるが一部の職員が名前を名乗っておらず改善を求める。
細項目	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(平成30年2月21日)を実施した。 【評価ポイント】(所管課記入) 公園施設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。	A	A	適切な樹木管理を行えるよう、協会樹木医による剪定講習会を実施した。また、接遇研修等、利用者サービス向上のための研修を実施した。 【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た。
	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	海浜公園では、公園管理運営士資格更新研修に参加。環境学習館では、アンデルセン公園こども美術館への視察や外部セミナーへの受講等、企画力の向上を図っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 公園管理運営士資格更新研修に参加し企画力及び運営の質の向上を図っている。環境学習館のスタッフに關しても、外部セミナーを受講するなど企画力向上に努めている。
	怪我等の応急処置等に対応できる研修等を行っている。	A	A	繁忙期については、看護師を委託常駐している。また、職員は救命法講習(平成30年2月)を受講している。 【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ている。繁忙期については看護師を委託常駐している。
	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。	A	A	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している。各種研修等でフィードバックしている。 【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。