

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30年4月1日～平成31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	B
------	---

- ※ 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)～(6)			
小項目	1- (1) 基本方針の理解		実施事業・意見等	
細項目	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	A	指定管理者申請時に示した5つの基本方針のもと、貴重な三番瀬に接し、市民の憩いと潤いの場として、また、自然体験や環境学習のできる場としての施設の特色に配慮し、管理運営を実施した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: 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た。 環境学習館: 事業計画書等で基本方針について明文化し、自然体験や環境学習のできる場として管理運営を実施した。			
	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	A	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方針を職員に周知し、実行できるよう指導を徹底した。また、環境学習館では月一回の全員ミーティングを通して周知徹底・共有している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: 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周知した。 環境学習館: 朝礼等で経営理念や基本方針を確認し、すべての職員が把握できるよう努めている。			
	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。	A	S	余暇の活用場の提供や、干潟を活用した一体的プログラム等の実施を通して、自然体験や環境学習のできる場としての設置目的・運営方針を利用者に周知している。
	【評価ポイント】(所管課記入) リーフレットにて、基本方針を記載している。今後は、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ほしい。			
	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。	B	S	公園内の植栽の適正な管理に努めるとともに、花壇やプランターに植栽を実施し緑化推進を図った。環境学習の場としては、市内全小学校・54校の校外学習のほか、市外(市川・浦安・鎌ヶ谷・佐倉・白井他)小学校の活用が図られた。
【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: 緑豊かな景色を活用し、緑化推進を図った。 環境学習館: 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。一方で中・高校生及び大学生の利用が図られていない。				
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。	A	S	公園利用者が安全・安心にご利用いただけるよう、朝一番での施設点検やゴミ収集の実施。野球場については予約状況に応じたグラウンド整備や、庭球場の掃き掃除等の実施。不良箇所や危険箇所発見時には、協会にて修繕を実施した。	
【評価ポイント】(所管課記入) 快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、報告を行っている。				

小項目	1-(2) 事業計画の推進			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	
	目標利用者数に達している。(ふなばし三番瀬環境学習館)	C	B	目標利用者数には達していないが、企画展や特別展の開催や広報HPでの集客PR、県職員互助会やFCSとの施設利用契約、他市小学校の団体利用受け入れ、毎週土・日曜日におけるワークショップやアウトリーチだけでなく、手賀沼バードフェスティバル・船橋ららぽーとでのクールジャパンイベントへの参加等積極的に環境学習館への広報・誘致活動を行った。
	【評価ポイント】(所管課記入) 目標利用者数には、達していない。中・高校生の入館者が少ないことから、提案書で掲げた、中学校や高校の生物部・科学部との連携を図り、目標利用者数を目指してほしい。			
	提案書にて提案した事業及びイベントを実施している。	C	A	多彩なワークショップの実施、千葉市科学館とののりすき、船橋西図書館との共同企画、飛ノ台との縄文汁等のコラボ事業を実施。サービス向上策とし、潮干狩り来園者への誘致として館入り口に於いてあさりのお預かりの実施。野鳥カレンダーの制作をし、市内小学校への配布及び販売。
	【評価ポイント】(所管課記入) 現在、入館者数が伸び悩んでいる中・高校生と行う事業や、自然解説ボランティアの育成等提案書で掲げた事業で行われていないものがあるため改善を求む。			
小項目	1-(3) 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。	B	A	管理運営に係る各業務を担当課ごとに割り当てている。日々朝・終礼を行い業務指示の伝達を行っている。作業日報や業務日誌により進捗状況の確認、問題や改善がある場合には、指示を徹底し業務遂行をした。管理運営グループ間での壁はなく、情報を適宜共有し、一体的な組織として運営している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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。 環境学習館:業務担当は明確だが、定例会等でお願いした事項に関する報告が遅れるなど、指揮命令ができていない。			
	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	施設の管理業務に係る第三者委託については、平成30年4月1日付けにて承認を得ている。また、年度当初に委託先の決定していない業務については、適宜承認を得ている。
	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。	B	A	管理状況報告書や毎月の定例会議にて報告を行っている。施設の異常や緊急事態が発生した場合は適宜報告を行っている。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:市と指定管理者において、定例会を毎月実施するほか、管理状況報告書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。 環境学習館:特別展の企画・報告書やアンケート結果など報告がない。また、入館者数等の修正について報告がなかった。随時、定例会等で報告してほしい。			

小項目	1-(4) 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。 【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。	A	A	職員や臨時職員による園内巡回のほか、監視カメラによる監視を実施している。
各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している。 【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。	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に変更している。
金銭を取り扱う職員が明確化されている。 【評価ポイント】(所管課記入) 金銭を取り扱う者は担当職員を定め、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。	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。
レジ・券売機及び利用件数の確認を毎日行っている。 【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。	A	A	協会の会計規程に沿って実施している。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、終業時にデータ確認をしている。
事故防止等の対応策を立て、実行している。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園：職員による日常点検を怠らず実施し、事故防止に努めている。また、海面を管理していることから各関係機関と協議する機会を設けている。 環境学習館：フィールドワークでは、1グループに2人以上のスタッフが付き安全管理に努めている。	A	A	関係法令の基づく建物の点検や食中毒防止対策を講ずるとともに園内に監視カメラを設置するなど事故防止対策に努めている。また、海面を管理していることから、日頃より船橋市関係各課や市川市、船橋警察署、船橋消防局、船橋漁業協同組合や海上保安庁、葛南港湾事務所等連携を図り事故防止対策等について協議する機会を設けている。
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。 【評価ポイント】(所管課記入) 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が、平成30年6月時点では、更新されたマニュアルが用意されていない。	B	A	事故発生時の対応マニュアルに基づき体制を整えている。緊急時の警察、消防、救急、海保等の車両誘導を徹底している。
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の実施している。 【評価ポイント】(所管課記入) 年2回の避難訓練及び防災機器使用講習を年1回行っている。	A	A	ふなばし三番瀬海浜公園消防計画に則り、津波避難(4月)、消火(12月)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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園：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。 環境学習館：展示物等の点検を日々行っている。	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。台風の接近等の緊急時には待機し、巡回点検を実施報告した。また自主的な放射線測定や落雷情報を入力し不測の事態に備えた。
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。 【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、取り扱われている。	A	A	船橋市公園協会個人情報保護規程に準じて適切な管理を行っている。
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。 【評価ポイント】(所管課記入) 全職員にミーティング等を実施し、個人情報の適正な取り扱いについて十分注意を払っている。	A	A	施設内のミーティング等の機会を活用して、個人情報の適正な取り扱いについて周知を図っている。
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。 【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。	A	A	利用目的を明確にし、適正な範囲で公正に管理している。

小項目	1-(5) 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	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) 海浜公園:施設ごとに定められた法令点検及び自主点検を行いほか、必要に応じ巡回点検を実施し、適正に管理が行われた。 環境学習館:展示物の動作確認等は毎日行っている。不具合等起きた場合は市に報告を行っている。			
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措置を行い、速やかに市へ報告し、修繕や改修を実施している。
【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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はなく、危険なものには、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、修繕等は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を行った。 環境学習館:展示物や備品等に異常が生じた場合は、市に報告している。			
清掃が確実に行われており、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) 海浜公園: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対応を行った。 環境学習館:展示物や常設展示エリアなど多くの人が触れる場所についても閉館後隅々まで清掃が行われており、開館時には清潔な状態である。			
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。	A	A	不良箇所が発生・発見した場合は、安全対策を行い使用禁止等の措置を行っている。
【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が使用する施設の修繕は、安全性の確保及び利便性の確保のため、市に報告したうえで、速やかに修繕対応を行った。			

小項目	1-(6) 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こらないよう努めている。 【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・駐車誘導員の配置を行った。	A	A	駐車場誘導員や警備員の配置、迷惑駐車禁止看板の設置等、迷惑駐車防止に努めている。近隣企業対策とし、潮干狩り利用券の配布を実施している。			
	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。 【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た。	A	A		埠頭内行事(ごみ拾い・視察・総会等)に積極的に参加し、協力している。		
	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。 【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。	A	A			周辺道路の混雑や渋滞緩和を考慮した、早期開場や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や巡回放送をしている。	
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 潮干狩りの時期に合わせて、周辺企業へ「潮干狩り利用券」の配布を行った。	A	A				潮干狩り利用券の配布を行っている。(30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)					
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。 【評価ポイント】(所管課記入使用) 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。	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を実施し、コスト削減意識を高め、未使用部屋の消灯を積極的に実施している。閑散期の未使用蛇口や噴水の減水に努めた。			
	小項目	2-(2) 備品の管理				実施事業・意見等	
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。 グループで購入・管理している備品に関する台帳が確認できていないため定例会時に報告すること。	B	A	会計規程に準じ、備品シールを貼付し備品台帳にて定期的に管理している。			
	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。	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。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。		
	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) 劣化等で修繕が備品においては、市と協議し修繕等の対応を行った。	A	A			工事前連絡書において、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
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	仕入れについては、売上の予測をたて、雑損失とならないよう努めている。
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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。 環境学習館:特別展及び企画展の展示物を内製化することで外部委託と比較し削減に努めた。	A	A	
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		所管課 評価	指定管理者 評価	学習館一般利用・ワークショップ参加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。
	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) 公平公正な事業を計画、実施している。 利用者アンケートの結果については、年度初めに前年の報告を求む。	B	A	
小項目	2-(5) 業務改善			実施事業・意見等
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価	電力供給会社の競争入札による調達によって電気料金の圧縮を図った。職員の時差出勤実施や、展示品等の自主製作を行った。コストを意識した商品の購入実施。
	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) 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、経費削減に努めている。	A	A	
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		所管課 評価	指定管理者 評価	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雇用をし、計画的に実施している。
	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) 海浜公園: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。 環境学習館:ボランティアについても受け入れを実施し、正職員が他の業務を行えるようカバーできれば、より良いサービスの提供につながると考える。	A	A	
	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た。	A	A	
	従事者に対する労働条件は適正であり、雇用に関し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、雇用者を従事者の信頼関係を確保されている。	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。
				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は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。	A		A	<p>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やスクール生によるワンデイトーナメントを実施。学習館では、毎土・日曜日に多種多様なワークショップを実施している。</p> <p>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。</p> <p>環境学習館：環境学習館で行われる自主事業は、三番瀬の生きものについて楽しみながら学ぶことのできる内容となっている。</p>
	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	
	【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。今後は、他施設の事業を研究し、閑散期の集客向上に努めてほしい。				
	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	
	【評価ポイント】(所管課記入) 来館頻度の高い客層に合わせた企画の実施、利用者が多い地域への特別展に関する広告掲載強化等を実施している。なお、アンケートの結果については、年度初めに前年の報告を求む。				
	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		S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 三番瀬での生き物探しや、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、とても好評であると感じた。入館につながるさらなる工夫を求む。				
	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。	B		S	
【評価ポイント】(所管課記入) 環境学習館：SNSやHPの知りたい情報を簡単に検索できるよう改善するとともに、HPの定期的な更新を求む。					
各施設の特徴を活かした管理運営が図られている。	B	A			
【評価ポイント】(所管課記入) 環境学習館：三番瀬での生き物探しや、野鳥観察会など立地を活かしたワークショップを企画、実施しているが、提案書の中でまだ実施していない事業があるため実施を求む。					
			フォトコンテストの開催や野球教室の実施。環境学習館では、干潟を最大限活用したプログラム(地曳き網調査)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	
細項目	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。	所管課 評価	指定管理者 評価	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。 【評価ポイント】(所管課記入) アンケートを実施し、ニーズにあったワークショップを検討している。 アンケートの結果については、年度初めに前年の報告を求む。	B	A	利用者ニーズに努め、ワークショップに活用している。
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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。 環境学習館:利用者へ、公平・公正に対応している。	A	A	特定の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、公平・公正な利用に努めている。
	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) 利用者からの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た。	A	A	対応できる苦情・要望については、迅速に対応し、苦情についてはご理解いただけるよう努めている。
	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、第一段階として担当職員が情報共有し、その後職員全体へ情報提供し確認を行っていた。	A	A	苦情・要望等については、第一段階として職員間にて情報共有をし、その後担当以外の職員への情報の提供をし共有している。

小項目	3- (3) 職員の接遇向上		実施事業・意見等	
	所管課 評価	指定管理者 評価		
細項目	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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た。 環境学習館:来館者に寄り添い、必要な情報を適切に解説している。	A	A	公平・公正な接客サービスを実施している。
	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) 職員・臨時職員・アルバイト・委託業者も含め全職員が名札の着用を行っていた。	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以外)全員が名札の着用を実施している。
	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。 【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、利用者には不快感は与えていなかった。	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、概ね統一した服装を着用している。
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 依然名乗らない職員がいる。早急に改善を求める。	C	A	電話対応については、「ふなばし三番瀬海浜公園・環境学習館〇〇です。」と自分の名前をのよう徹底している。
	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) 海浜公園: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。 環境学習館:接遇研修等、お客様の対応に必要な研修を受けている。	A	A	接遇・クレーム研修(31年1月)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) 海浜公園: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。 環境学習館:環境学習館の職員には、学芸員や教員免許の所有者、展示物の点検や、特別展等の製作において必要な第2種電気工事士を有する者が在籍している。	A	A	適切な樹木管理を行えるよう、協会樹木医・職員による剪定、樹上講習会を実施している。
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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:環境学習館の職員においても、企画力向上につながる研修への参加に努めてほしい。	B	A	海浜公園では、公園管理運営士資格更新講習に参加。
	怪我等の応急処置等に対応できる研修等を行っている。 【評価ポイント】(所管課記入) 職員は普通救急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。	A	A	繁忙期については、看護師を常駐委託している。また、職員は救命法講習(31年2月)を受講している。
	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。 【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る。しかし、平成30年度は、マニュアルが完成されなかったため次年度では作成のうえ報告を求む。	B	A	マニュアルの適宜見直し・修正をし、接遇マニュアルの作成をすすめる。