

■ [ふなばし三番瀬海浜公園・ふなばし三番瀬環境学習館] 指定管理者内部評価

評価結果シート

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
評価対象年度	平成31年4月1日～令和2年3月31日
所管課	都市整備部 公園緑地課 ・ 環境部 環境政策課

総合評価	評価の理由
A	<p>公園緑地課：効率的な管理運営と健全な利用の促進を図るため、提出された事業計画書の実施方針に基づいた管理運営を励行していた。日頃施設巡回を徹底し、不良箇所があった場合は迅速に市への報告及び修繕を行い、事故や苦情を未然に防いだ。セアカゴケグモが発生した際についても、迅速に市への報告・連絡・相談及び駆除を行い、園内の安全・良好維持に尽力した。以上を踏まえA評価とした。</p> <p>環境政策課：目標利用者数には達していないが、アウトリーチ等館外でのイベントにも積極的に参加し、環境学習館の周知を行った。また、他市小学校等の校外学習の受け入れに努めた。更に友の会事業を開始しリピーターの獲得に努めた。</p> <p>指定管理者選定時に提案された事業のうち未実施のものもあるが、幅広い年齢層が楽しめる特別展・企画展・ワークショップを企画、実施し来館者からも好評を得ている。さらに、干潟を活用した一体的な学習プログラムが評価され令和2年度から小学校教科書にも採用されたこと等を考慮してA評価とした。</p> <p>総合評価：事業計画に基づく評価表の評価項目について、S評価が1項目、A評価が50項目、B評価が7項目で、Sの割合がAの割合未満、かつ、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以上で構成されている。また、全体評価において、公園緑地課がA評価、環境政策課がA評価であるため、協議を行い、その結果総合評価をA評価とした。</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	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金曜日に実施
利用者アンケート	通年実施
事業報告書提出日	令和2年5月29日
ヒアリング期間	令和2年7月1日～令和2年8月28日

指定管理者による自己評価	記入日	令和2年6月29日
公園緑地課・環境政策課 による評価	評価日	令和2年9月1日

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			
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) 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ていた。	A	A	指定管理者申請時に提示しました5つの基本方針(「各エリアの特色を活かした管理運営」「安全・安心を提供する管理運営」「花と緑と浜風を感じられる安らぎの空間づくり」「身近な体験からより深い学びへの誘導」「多彩なプログラムの提供」)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。
	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) 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ている。 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た。	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。月一回の職員ミーティングを通して設置目的や管理運営方針の再確認だけでなく、日々の業務の中での出来事なども共有している。また、環境学習館では毎日朝礼と終礼を行っている。アルバイトに対しても採用後、おおむね1週間のOJT(接客及び関連部署の解説内容、WS手順等)を実施している。
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:リーフレットにて周知している。 環境学習館:リーフレットにて、基本方針を記載しているほか、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していた。	A	S	芝生広場や噴水広場、ストレッチパークやBBQ場など余暇の活用場の提供や、環境学習館と干潟を連携した一体的プログラム等の実施及びリーフレット等の配布物やHPに学習館の設立目的を明記し、これらを通して、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。
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:海岸沿いの松を連続性を持たせ配置し、公園内の植栽の適正な管理に努め緑化推進を図った。 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。令和元年度は、市民協働の夏ボラで中学生・高校生の受け入れた。また、中学生の職場体験学習の受け入れを行った。	A	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はその季節の見ごろの植物の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。 ふなばし夏のボランティアの受け入れ実施として中学生・高校生の受け入れ、及び中学生の職場体験学習の受け入れを行った。また、県立古和釜高校と連携し、令和2年度における高校生職場体験受け入れを決定した。高校生のクラブ活動受け入れに関しては、近隣の高校生物部(県立芝山高校)との連携を現在企画中。 さらに、一昨年の東大大学院生修士論文執筆への研究協力に引き続き、本年度は立教大学生への研究協力、東邦大生卒業研究への協力、帝京大学生学芸員実習受け入れ等を実施した。
	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) 海浜公園:快く公園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。 環境学習館: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。	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。また、セアカゴケグモについては活動が活発な時期には週に1度、あまり活動しない時期には月に1度、園内全域点検を実施し、発見の都度駆除している。なお、セアカゴケグモを発見した際はHPにて広報注意喚起している。
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) 【評価ポイント】(所管課記入) 環境学習館:目標利用者数には達していないが、県職員互助会やFCSとの施設利用契約を結んだほか、他市小学校の校外学習の受け入れや友の会事業によりリピーターの獲得に努めた。 しかし、目標来館者数を超えることができなかったため、改善を求める。	B	B	
	提案書にて提案した事業及びイベントを実施している。 【評価ポイント】(所管課記入) 環境学習館:いまだ提案書に記載された事項が行われていなかった。 できない場合は、代替案の提出を求む。	B	A	多彩なワークショップの実施、千葉県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の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。 ボランティアの育成に関しては、例年4月にHPにて説明会の案内をしている(令和元年度のボランティア登録数は4名)。 また、新規客層の開拓のため「三番瀬 鳥と海のアートフェスティバル」を実施。アート作品目的で来場されたお客様に対しても干潟の魅力を伝えるミニツアーを行うなど、異業種とのコラボなども積極的に行った。

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) 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るが、一部業務において、グループ間の調整できないことがあった。			
	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31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。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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業務については、適宜承認を得ている。 環境学習館:年度初めに第三者委託の承認を受けている。			
	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。文書に不備等があった場合についてはその都度調整し再提出をしている。 特別展・企画展についてはアンケート結果を含めた報告書を提出している。
	【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の手当てや台風に対する対応も迅速で、緊急時の連絡体制が機能した。 環境学習館:イベントの周知状況やお客様の反応等定例会で報告があるとよい。			
小項目	1-(4) 危機管理等		実施事業・意見等	
細項目	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。	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。また、来園者が多い時にはその都度見回りをするようにしているだけでなく、園内全体の放送で呼びかけを行っている。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: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。 環境学習館:混雑時には、アテンドを1階、2階に配置し事故を防ぐとともに解説を行っている。また、職員による館内巡回を徹底し、保安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る他、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。			
	レジ・券売機及び利用件数の確認を毎日行っている。	A	A	協会の会計規程に沿って実施している。毎日、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、集計時にデータと金銭を照合している。
	【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	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、葛南港湾事務所等との連携を図り、事故防止対策等について協議する機会を設けている。また、船橋市、市川市、海上保安庁、葛南港湾事務所と連携し水難事故対策会議を開き、事故防止について協議している。さらに、消防訓練の用地とした提供している。来場者が多い場合には注意喚起の放送もしている。
	【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。			
	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。	B	A	

細項目	【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。今後施設エリアごとの対策を含む三番瀬海浜公園専用のマニュアルがあれば尚よい。 環境学習館:緊急連絡体制が確立されて一部マニュアルも作成されているが、ふなばし三番瀬海浜公園においては平成27年度から更新されていないためグループとしてどのように連携し、対応するかを検討し、内容を更新してほしい。			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実施している。	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・避難誘導訓練(12月)を実施している。
	【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。			
	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手し不測の事態に備えた。
	【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・安全な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。			
	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	
	【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」を定めており、個人情報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。			個人情報保護に関する規程に基づき、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。	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。また、年1回外部講師による個人情報保護についての研修を行うことにより、スキルアップと意識の共有を図っている。	
【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。				
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	利用目的を明確にし、利用者に理解を得たのち、適正な範囲で公正に管理している。	
【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-(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、定期的に専門業者による点検を行っている。
	【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か確認を行うだけではなく、危険な箇所には、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。			
	清掃が確実に実行されており、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清掃を実施している。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:利用者が快適に過ごせるよう、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	不良箇所を発生・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。不良箇所については、市と協議し、軽微なものについては修繕対応を実施している。	
【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、修繕すべき箇所について、迅速に応急処置をした後で、市に報告・修繕対応している。				

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。	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。また、場外放送でも迷惑駐車防止を呼び掛けると共に、近隣企業より連絡があった際は車両の呼び出しも行っている。潮干狩り時には、近隣企業に対し、ご迷惑をおかけするかもしれないことをあらかじめ伝えている。
	【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。			
	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(ゴミ拾い・視察・総会等)に積極的に参加し、協力している。また、干潟の清掃をしたいという企業等に対して、ゴミ袋の提供や用具を貸し出すなどの協力をしている。
	【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。	A	A	周辺道路の混雑や渋滞緩和を考慮した、駐車場の早期開場や交通誘導を実施している。また、交差点にて広報車での誘導放送をおこなうと共に埠頭内の迷惑駐車等回避の巡回放送をしている。
	【評価ポイント】(所管課記入) 混雑が予想される時には、交通誘導員を配置し、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渋滞の解消を図った。			
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。	A	A	潮干狩り招待券の配布を行っている。(令和元年度:1社につき30枚を180社配布)	
【評価ポイント】(所管課記入) 潮干狩りの時期に合わせ、周辺企業へ「潮干狩り利用券」の配布を行った。				
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	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。	A	A	協会内の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、未使用部屋の消灯等を積極的に実施している。閑散期は使用できる蛇口を減らし、噴水の稼働時間を調整・短縮するなど、園内の利用状況を考慮したうえで節水に努めた。
	【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。			
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。	A	A	30,000円(税込み)以上の物品については備品台帳を作成し、管理している。
	【評価ポイント】(所管課記入使用) 台帳が用意されており、適正に管理されている。			
	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。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	工事事前連絡書において、報告しその都度必要な対応を行っている。市と協議し、軽微なものについては修繕対応を実施している。	
【評価ポイント】(所管課記入) 劣化等が進んだ備品においては、市と協議し修繕等の対応を行った。				
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	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。また、電話やネットで注文できるものについては買いに行く手間を省くため積極的に利用している。実際に買いに行かなければならないような商品についても、購入リストを作成することにより、効率化を図っている。さらに、学習館での特別展や企画展での展示物等を自主制作することで経費を削減している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:物品を仕入れる際は、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: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。			

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。	所管課 評価	指定管理者 評価	
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: 駐車場及び各種運動施設事業について、公平公正な管理運営を実施している。 環境学習館: アンケートの結果から事業の改善点や満足度を収集し、次のイベントに活かしている。	A	A	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。学習館の独自事業に関しては、原則不採算での事業は計画せず、適正な受益者負担のご協力をお願いしている。 アンケート結果については、年度当初に前年度の報告を行う。
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。	所管課 評価	指定管理者 評価	
	【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	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ている。職員の時差出勤実施や、展示品等の自主製作を行うことにより経費削減に努めている。コストを意識し、商品の比較等による購入も実施。
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。	所管課 評価	指定管理者 評価	
	【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、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: 繁忙期には、ボランティアやアルバイトを雇い、ワークショップ参加者へ解説を行うなど正職員の業務をカバーしている。	A	A	計画的な人員配置を行い経費削減に努めている。繁忙期はアルバイトを雇用したり、業務を委託するなどし、通年で経費がかからないよう計画的に実施した。加えて、シフトを多様化(早出、遅出、午前勤、午後勤、テレワーク等)を活用し、超過勤務を抑制しコストの適正化と職員の健康維持を心がけている。
	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。
	【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	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	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。	所管課 評価	指定管理者 評価	
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園: 潮干狩り事業では、入場者見込み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、短期テーマ別レッスンを実施する等の利用の促進を図った。 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。	A	A	潮干狩り事業については、潮回りとおさりの撒き量や単価、見込入場者を考慮し開催日を市(商工振興課)と協議し設定している。テニススクールについては、お客様の利便性を考慮し、3カ月間いつでも参加することができるようにした。また、スクール生によるワンデーターナメントを実施。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。
	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	常に情報収集をし、三番瀬海浜公園及び環境学習館のコンセプトやイメージに合った運営を行い、器材の有料貸出や助成金を活用した学習事業を実施した。 他施設との連携: 市川自然博物館、東京海洋大マリンサイエンスミュージアム、水元公園サービスセンター、谷津干潟自然観察センター、葛西臨海公園野鳥園、東京港野鳥公園、行徳野鳥観察舎、我孫子市鳥の博物館、三重大学忍者研究センター 他施設の視察: 富津干潟、浦安三番瀬干潟、三重大学忍者センター、伊賀忍者博物館、南部清掃工場見学者施設

細項目	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。	A	A	環境学習館利用者やワークショップ参加者へのアンケートを実施し、終礼時に利用者ニーズの共有を行っている。また、アンケート結果より広告を配布するエリアを選定し、効果的な広告を打つことができた。	
	【評価ポイント】(所管課記入) 環境学習館において、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。				
	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	公園内・外においてチラシラック等でのチラシ・パンフレットの配布を実施するだけでなく、来園者が多い時には、園内や干潟に出向き、チラシを手渡しで配布した。また、園内全体の放送により環境学習館の魅力を来園者に伝え、来館を促した。アウトリーチ先でもパンフレットやチラシを配布した。特別展「三番瀬探偵団」では、ゲーム要素を盛り込み、体験型ゲーム(リアル脱出ゲームや謎解きエンターテイメント)のファン層取り込みを目指した。また、企画展「くつつきぐらし」では、三番瀬干潟の水生生物だけでなく、海生植物も取り上げ、植物好きの取り込みを目指した。	
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:四季を通した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。 環境学習館:アウトリーチ等館外でのイベントに積極的に参加し、環境学習館の周知を行った。また、幅広い年齢層が楽しめる特別展・企画展を企画、実施している。				
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。	A	S	市役所や記者クラブ等へのイベント情報の提供。ホームページやツイッター、インスタグラム、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、内覧会を実施し情報発信に努めている。市内小学校へのチラシ配布による情報提供。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2社(大日本・東京書籍)令和2年度小学6年生・理科教科書に採用された。 また、HP利用者が求めている情報をより探しやすいよう、利便性を高めるためにHPをリニューアルした。		
【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:メディアのロケ等を積極的に受け入れるなど、効果的に広報活動を行っている。 環境学習館:HPをリニューアルし、知りたい情報を検索しやすいページを作成した。 また、令和2年度に出版される教科書に環境学習館が掲載されるよう努めた。					
各施設の特徴を活かした管理運営が図られている。	B	A	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。		
【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:公園施設やロケーションを活用したイベントの開催を行っている。 環境学習館:「三番瀬探検隊」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。					
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		
	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		利用者ニーズに努め、ワークショップに活用している。事業報告書とは別に、マニュアルレポートを作成し、同時にアンケート等も集計している(提出済み)。
	【評価ポイント】(所管課記入) アンケートを実施し、その結果からニーズにあったワークショップを検討している。				
	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。	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。
	【評価ポイント】(所管課記入) 全体の利用者へ、公平・公正に対応している。				
	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。	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。
【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。					
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	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。		
【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。					
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。	A	A	公平・公正な接客サービスを実施している。	
【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。					

細項目	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以外)全員が名札の着用を実施している。
	【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。			
	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、概ね統一した服装を着用している。
	【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、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。	B	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。」と自分の名前をなめるよう徹底している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:電話対応については、自分の名前を名乗り丁寧な対応を行っていた。 環境学習館:一部の職員がまだ名乗らないことがある。改善を求む。			
	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・クレーム対応研修(1月)を実施した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 接遇研修等、お客様の対応に必要な研修を受けている。			
	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、外部講師による刈払機(6月)・チェーンソー(11月)研修を行うとともに、協会樹木医・職員による樹上作業講習会(7月)を実施している。
	【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。また、書籍修理研修やWEBページ更新研修等環境学習館を運営するうえで必要な研修を受講している。			
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。	A	A	海浜公園では、公園管理運営士の資格更新研修毎年行っており、資格保有者の運営力を養成している。環境学習館では、定期的な他市視察や外部講師を招いての研修を行っており、企画力向上に繋げている。	
【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:類似施設の視察や外部講師による研修を実施し、企画力向上に努めた。				
怪我等の応急処置等に対応できる研修等を行っている。	A	A	繁忙期については、看護師を常駐委託している。また、職員は救急法講習(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。				
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	学習館接遇マニュアルについては平成29年度に、海浜公園接遇マニュアルについては令和元年度に作成し、適宜見直している。	
【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る。海浜公園・学習館ともに接遇マニュアルを作成しており、活用されている。				