

■[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	令和3年4月1日～令和4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:5年目となる令和3年度につきましては、これまでと同様に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、施設巡回を徹底により重大事故や苦情を未然に防いだ。また、引き続き新型コロナウイルス感染症への対応の徹底を行いながら、3×3バスケットコートやミニカー広場の設置等の新規事業を行い、利用者の利便性向上に励んだ。</p> <p>環境政策課:新型コロナウイルスの感染状況に応じ、ワークショップ等のイベントを対面とオンラインで使い分けて開催することにより、幅広い方々に環境学習館の魅力を発信し、環境学習の場を提供することができた。</p> <p>また、日々の施設及び設備の点検、新型コロナウイルス感染症対策等を行い、利用者が利用しやすい環境作りに励み、臨時休館やワークショップ等のイベントの縮小・定員削減の影響もある中、ふなばし三番瀬環境学習館の利用者数が過去最高となった。</p> <p>総合評価:S評価が1項目、A評価が57項目で、細項目がS・Aのいずれかで構成されており、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以内にて確認
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4年5月30日
ヒアリング実施日	毎月第3金曜日に実施

指定管理者による自己評価	記入日	令和4年5月30日
公園緑地課・環境政策課 による評価	評価日	令和4年8月31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					実施事業・意見等
細項目		公園 評価	環政 評価	最終 評価	指定管理者 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	A	A	S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:申請時に提示した5つの基本方針に基づき、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。昨年度と同様、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う対応(消毒・ソーシャルディスタンスの確保等)に配慮しながら円滑な管理運営を行った。 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。また、新型コロナウイルス感染症拡大状況に応じ、オンラインと対面を使い分けてワークショップを開催した。					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徴に配慮し、管理運営を実施した。また、新型コロナウイルスの感染状況を見据えながら、オンラインやオンデマンドのワークショップを開催しつつ、対面でのワークショップやイベントを徐々に再開し、ハイブリッドな運営を心掛けた。
	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	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、お客様の要望や苦情、日々の業務の中での出来事なども情報を共有した。また、環境学習館では毎日朝礼と終礼を行い、設置目的や管理運営の基本方針等について確認する機会を設けている。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)を実施した。
	【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月1回の職員ミーティング等を実施することで設置目的及び管理運営方針を周知している。					
	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。	A	A	A	S	
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:各種リーフレットや各種配架物及びホームページにて周知している。 環境学習館:リーフレットやHPにて、学習館条例の趣旨を砕いた文章を記載しているほか、幼稚園や小学校の担当教員に対面で設置目的等の説明を行った。また、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。					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情報発信や、リーフレット等の配布物やHPに環境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た。特に環境学習館の主たる利用者である全ての幼稚園・小学校などの担当教員に対し専任スタッフによる対面での下見・打ち合わせを通して周知した。
	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。	A	A	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に見頃を迎える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、新型コロナウイルスの感染状況を見据えながら、市内小学校だけでなく、日程調整を行い積極的に市外からも校外学習を再開した学校から受入れを行った。市内小学校については、新型コロナウイルス感染症や悪天候等でのキャンセルとなった場合を除き、市内の全ての小学校に利用いただいた。また、千葉大学の園芸研究室の受け入れを行い、園芸や環境を通してのゼミ生研究に協力した。実行委員会主催で実施される「環境フェア」については、委員として携わるとともに、当日は、環境に関してのイベント・ワークショップ開催や環境学習館の利用料を無料とするなど協力した。
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。	S	A	A	S		
海浜公園:快適に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。各種新型コロナウイルス感染症対策やセアカゴケグモ発生に対しても適切に対応した。 環境学習館:快適に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。また、新型コロナウイルス感染症対策として、館内各所への消毒液設置や、飲食スペースの座席数の削減及び仕切り版の設置、市の要請に基づくノンアルコールを含むアルコール飲料の販売を休止等感染症対策に努めた。					公園利用者が安全・安心にご利用いただけるよう、公園内の施設点検や清掃の実施、野球場については予約状況に応じたグラウンド整備を実施した。また、不良箇所や危険箇所発見時には、船橋市に報告すると共に軽微なものに対しては、迅速に修繕を実施した。セアカゴケグモについては月に1度、園内全域点検を実施し、発見の都度駆除した。なお、セアカゴケグモを発見した際は船橋市に報告すると共に園内各所とHPにて広報し、注意喚起を行った。新型コロナウイルス感染症対策については、環境学習館の入口をはじめ、受付やレストラン等、園内各所に消毒液を設置すると共に、レストラン及びクラブハウスの喫茶スペースにおいては、座席数を減らし、且つ各テーブルに仕切り版を設置し、感染症対策に努めた。更に市の要請に基づき、ノンアルコールビールを含むアルコール飲料の販売を休止する等の措置を取った。	
小項目	1-(2) 事業計画の推進					実施事業・意見等
細項目		公園 評価	環政 評価	最終 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)		S	S	S	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、休館日が31日間(月曜日含む)あったが、目標利用者数を達成した。(52,000人⇒60,141人)オンラインや、オンデマンドのみならず、感染状況を見据えながら徐々に対面形式のワークショップ・イベントを再開したことや、また潮干狩り開催期間に開催した企画展「これでパッチリ!潮干狩り2021」や夏休み期間に開催した特別展「ひがた忍者道場」が好評で利用者の増員につながった。
	提案書にて提案した事業及びイベントを実施している。	A	A	A	A	
【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園:当初事業計画に基づきバスケットコート及びミニカーの設置を行った。 環境学習館:事業及びイベントを新型コロナウイルス感染症拡大状況を踏まえ、開催を見送ったり、内容を変更した代替イベント実施する等していた。					バスケットコート(半面)並びにミニカー広場の設置を行った。また、各種イベントは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催を見送ったり、内容を変更した代替イベントを実施した。	

小項目	1-(3) 連絡体制					実施事業・意見等
		公園 評価	環政 評価	最終 評価	指定管理者 評価	
細項目	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	A	A	A	管理運営に係る各業務を担当部署ごとに割り当て、日々朝・終礼を行い業務指示の伝達を行った。作業日報や業務日誌により進捗状況を確認し、問題や改善の必要がある場合には、指示を徹底し業務を遂行した。管理運営グループ内で情報を適宜共有し、一体的な組織として運営した。
	【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。					
	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	A	A	施設の管理業務に係る第三者委託については、令和3年4月1日付けにて承認を得ている。また、年度当初に委託先が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) 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。					
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。	S	A	A	A	毎月、管理状況報告書や定例会議にて報告し、施設の異常や緊急事態が発生した場合は、緊急連絡網に沿って報告を行った。些細な事項であっても船橋市と連絡を密にとり、口頭及び文書にて報告を行った。お客様の要望・意見は、定例会議で報告しアンケート結果は、集計後担当課に報告した。	
【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。コロナ関係の報告に加え、苦情についても定例会で月ごとの報告を受けた。 環境学習館:施設の異常や緊急事態が発生した場合は、緊急連絡網に沿って報告を行っているほか、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。利用者アンケートの結果報告等の提出も確認できた。						
小項目	1-(4) 危機管理等					実施事業・意見等
		公園 評価	環政 評価	最終 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	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、日常点検・月次点検を実施した。また、来園者が多い時には追加での巡回警備員の配置やお客様への注意喚起放送を行った。
	【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。また園内に危険箇所等があった場合に混雑具合に応じて利用者に対して注意喚起放送を行った。 環境学習館:混雑時には職員を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、職員による園内巡回を徹底し、保安カメラ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	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、係長以上の職員が毎日朝夕点検した。また、外部に鍵を貸し出す際には、貸出簿により管理を行った。
	【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。また、外部に貸し出す際の貸出簿を整備している。					
	金銭を取り扱う職員が明確化されている。	A	A	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。また、金庫内の金銭は、閉園後において、金種毎に保管金額の確認を行った。
	【評価ポイント】(所管課記入) 金銭を取り扱う職員を定め、金庫にて適切に管理されている。また、日次で売上金のデータ入力を行い、保管金額の確認を行っている。					
	レジ・券売機及び利用件数の確認を毎日行っている。	A	A	A	A	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た。環境学習館の利用券の販売等については、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た。
	【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。また、学習館の利用者数については、日次での報告を行っている。					
	事故防止等の対応策を立て、実行している。	A	A	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、日常点検・月次点検を実施した。また、関係法令に基づく建物の点検や食中毒防止対策を講じ、事故防止対策に努めた。さらに人工海浜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、お客様への注意喚起放送など事故防止に努めた。
	【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。 環境学習館:展示物については日常的な清掃等に加え、年に2回の機器保守点検・補修を行い、事故防止対策に努めている。					
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。	A	A	A	A	事件・事故・災害発生時の対応マニュアルを整備・更新し、適切な対応を行うとともに、グループ内及び関係部署との連絡も迅速に行った。また、公園内及び人工海浜内に緊急車両が入る場合は、職員による誘導を徹底した。	
【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。本年度は事故・災害等のマニュアルが整備され、より対応方法が明確化された。						

小項目	1-(6) 施設周辺住民との調和					実施事業・意見等
	公園 評価	環政 評価	最終 評価	指定管理者 評価		
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	A	潮干狩り開催に伴い所轄警察署に警備計画の説明を行った。
	【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・駐車誘導員の配置を行った。迷惑となってる路上駐車車両に関しても適宜園内放送等で呼び出しを行った。					周辺道路の混雑が見込まれる場合は、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、迷惑駐車や渋滞防止に努めた。また、放送でも迷惑駐車防止を呼び掛けると共に、周辺企業より連絡があった際は、路上駐車車両の呼び出しも行った。
細項目	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	S	埠頭内行事(ゴミ拾い・視察・総会等)に積極的に参加し、協力した。また、人工海浜の清掃をしたいという企業・団体等に対して、ゴミ袋の提供や用具の貸出、ゴミ処理などの協力をした。
	【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。					
細項目	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	A	周辺道路の混雑や渋滞緩和のため、駐車場の早期開場や誘導員を配置し交通誘導を実施した。また、繁忙期のみならず、周辺の路上駐車が多い日には、園内放送による注意喚起も行った。
	【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、周辺道路の混雑状況によって、交通誘導等の呼びかけを拡声器等でやっている。					
細項目	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	A	混雑が予想される日には、駐車場前道路などに警備員を配置し、渋滞緩和や迷惑駐車防止に努めた。京葉港埠頭会及び葛南清港会に加入し、周辺企業や団体と意見・情報交換を行い、良好な関係を築いた。また、地域の一斉清掃活動に参加し、美化活動を実施した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 渋滞緩和や迷惑駐車防止のため駐車場前道路などに警備員を配置し周辺道路の交通円滑化に努めた。また、公園区域外の清掃活動にも参加し地域の美化にも寄与した。					
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。	S	A	A	S	使用していない部屋はこまめに消灯することを職員に周知徹底し、実行した。本年度は、展望デッキ棟横「足洗い場」の一部分の蛇口を節水蛇口に交換し、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。また、本年度からは一部の足洗い場の蛇口を節水蛇口に交換し、水道料金削減に努めた。					
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。	A	A	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、管理した。
	【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。					
細項目	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	A	A	利用者が使用する備品は、開館前に試運転等による安全性の確認を行い、機器についてはテクニカルスタッフによる点検・清掃を行った上で提供した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 利用者が利用する備品は、使用前後に消毒と点検を行い、安全確認を行った上で提供している。					
細項目	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	A	A	工事(業務)事前連絡書において報告し、その都度必要な対応を行った。船橋市と協議し、軽微なものについては修繕対応を実施した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 備品に破損・劣化箇所等があった場合に、その備品の詳細な状態を市へ早く連絡し、買い替え・処分等の適宜必要な対応をとっている。					

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の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。	公園 評価	環境 評価	最終 評価	指定管理者 評価		
	【評価ポイント】(所管課記入) コロナ禍において、いつ施設に制限があるかわからない中、仕入れについて、雑損失とならないよう努めた。ネット注文できる物品は、店頭購入せずにネットでの購入を行い効率化を図った。環境学習館の展示物についても委託発注せず適宜自主製作を行い経費削減に努めた。	S	A	A	S	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た。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た。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、効率化を図った。さらに、環境学習館での特別展や企画展での展示物等を自主制作した。また、環境学習館2階に展示する標本についても、専門職員が自主製作し経費削減に努めた。	
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	A	A		
	【評価ポイント】(所管課記入) 自主事業全般に関して、ワークショップの材料費に関しては、基本受益者負担とし、実施にあたって原則不採算での事業を行わなかった。					環境学習館では、一般利用・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、次回ワークショップや特別展・企画展の企画立案に反映させた。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た。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。	S	A	A	S		
	【評価ポイント】(所管課記入) 出勤時間の調整や、イベント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。また、軽微な修繕等は職員が積極的に行い、外部委託費等の圧縮に努めた。					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削減を図った。職員の時差出勤実施や、展示品等の自主製作を行うことにより経費削減に努めた。コストを意識し、商品の比較等による購入も実施した。軽微な修繕は、スキルを持った職員が対応し、経費の節減を図るとともに、迅速に対応した。	
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	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、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。また、シフトを多様化することにより、超過勤務の抑制や職員の健康維持を図っている。						計画的な人員配置を行い経費削減に努めたり業務を委託するなどし、通年で経費がかかからないよう計画的に実施した。加えて、シフト多様化(早出、遅出、午前勤、午後勤等)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た。
	福利厚生について適正に配慮されている。	A	A	A	S		各種予防接種(破傷風・インフルエンザ)や健康診断、被服の貸与等を実施した。蜂に刺された職員には蜂抗体検査を実施し、必要な薬を配布している。
	【評価ポイント】(所管課記入) 健康診断と予防接種の実施、被服の貸与等が実施された。						
	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。	A	A	A	A	雇用に係る基準を定め雇用した。臨時職員等の採用にあたっては雇用条件の説明を行った。また、必要に応じた研修(作業機材、工法)を行った。	
	【評価ポイント】(所管課記入) 雇用に係る基準を明確に定めている。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					
	公園 評価	環政 評価	最終 評価	指定管理者 評価	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。	S	A	A	S	レクリエーション施設としてバスケットコートやミニカー広場を設置した他、緊急時に使用する非常用バッテリーや工具類を整備した。環境学習館では、新型コロナウイルス感染症対策として実施したオンラインやオンデマンドでのワークショップだけでなく、感染対策に配慮した現地開催のワークショップを徐々に再開させ、実施した。また、令和2年度に作成した「活動報告書」を増刷し関係部署に配布した。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園：バスケットコートやミニカー広場を設置し、レクリエーション施設の充実化を一層図った。 環境学習館：オンラインやオンデマンドでのワークショップだけでなく、感染対策に配慮した現地開催のワークショップを徐々に再開させ、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。	A	A	A	A	常に情報収集をし、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。他施設との連携は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、関連施設が休館、イベント中止などの対応を行ったため、オンラインセッションなどでの連携に留めた。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園：1年を通して大人から子どもまで楽しめる場所づくりのため他市施設との情報交換等を積極的に行った。 環境学習館：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。他施設の視察を行わなかったが、オンラインセッションなどでの連携に留めた。					
	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。	A	A	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た。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、効果的な広告を打った。
	【評価ポイント】(所管課記入) 来館者アンケートに記載のあった利用者ニーズを職員間で共有しているほか、来館者アンケートの居住地域についての回答を参考に、来館者が多い地域への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。	A	A	A	S	新型コロナウイルス感染症対策を施し実施された外部イベントに積極的に参加し、海浜公園及び環境学習館の魅力発信をした。公園内・外においてチラシブック等でのチラシ・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。さらに、千葉県イベント情報を集めている部署や、観光系の雑誌などへ掲載用のデータをリリースとともに送った。また、運営や企画等が評価され、小学校で使用される教科書にも引き続き掲載されることとなった。
	【評価ポイント】(所管課記入) 海浜公園：四季を通じ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：外部イベントへの参加及びチラシ・パンフレットの配布による広報活動、海浜公園利用者に向けて環境学習館への来館を促す園内放送を行った。また、千葉県のイベント情報を集めている部署や、観光系の雑誌などへ掲載用のデータをリリースとともに送った。					
	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	A	A	市役所や記者クラブ等へイベント情報を提供した。ホームページやツイッター、インスタグラム、フェイスブックで情報発信を行った。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。市内全小学校への環境学習館のチラシ配布による情報提供や、市内小中学校各学年に一冊、人工海浜に飛来する野鳥を題材とした「野鳥カレンダー」を配布した。
	【評価ポイント】(所管課記入) ホームページやSNSを活用した情報発信を行った。また、メディア等からの取材を積極的に受け入れることにより、情報発信に努めている。また、市役所へのチラシ配架についても逐一行っていた。					
各施設の特徴を活かした管理運営が図られている。	A	A	A	A	新型コロナウイルスの感染状況を見据えながら、3月にベイパークフェスティバルを開催した。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環境学習館内の展示と相乗的な効果が得られるよう運営した。環境学習館ではコロナ禍でも開催できるようオンラインでのプログラムを考え、ワークショップやアウトリーチをオンラインで開催すると共に、徐々に現地開催のワークショップも再開させた。	
【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：目の前の干潟を活かす等、ワークショップを企画、実施している。						

小項目	3-2) 利用者の声の反映				実施事業・意見等	
	公園 評価	環政 評価	最終 評価	指定管理者 評価		
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。 【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。	A	A	A	A	ワークショップやイベント開催時にアンケートへの協力を求め、利用者ニーズの把握に努め、ワークショップに活用した。また、校外学習においてはアンケートの回答を求め利用満足度の把握に努めた。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た。
	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) 社会的弱者への対応を含め、利用者に公平・公正に対応している。	A	A	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。 【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	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。 【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、その後職員全体へ朝礼や終礼時に情報提供し確認を行っている。また、管理運営に関することについて適切に市へ報告している。	A	A	A	A	苦情・要望については、情報をまとめ、全職員で共有するとともに、関係部署に報告した。
小項目	3-3) 職員の接遇向上				実施事業・意見等	
	公園 評価	環政 評価	最終 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) 公平公正な接客サービスを実施している。	A	A	A	A	公平・公正な接客サービスを実施し、情報を共有する事で、同一な対応を行った。
	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。 【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	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)全員が名札を着用した。
	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。 【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	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制服・作業着が異なるが、概ね統一した清潔感のある服を着用した。

細項目	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	A	A		
	【評価ポイント】(所管課記入) 電話対応時には、施設名と自身の名前を名乗るよう徹底している。						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。」と自分の名前をなのるよう徹底した。
	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	A	A		
	【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。						新型コロナウイルス感染症対策の関係から、接遇・クレーム対応研修は資料を配布し、自習形式として実施した。
	管理運営に必要な資格の取得や研修等が行われている。	A	A	A	A		
	【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おり、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、接遇やクレーム等接客における研修を必要に応じて職員が受講している。						適切な管理が行えるよう、各種研修を実施した。研修実施方法は、新型コロナウイルス感染症対策の関係から、実地研修及び自習形式で実施した。
	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	A	S		
	【評価ポイント】(所管課記入) 外部講習会など講師としてのスキルを持った常駐職員が、月一回程度研修を実施した。また、「日本学術会議小委員会」のメンバーの一員として類似施設のコロナ禍における企画運営についての講習会に参加しスキルアップを図った。						外部講習会など講師としてのスキルを持った常駐職員が、月一回程度研修を実施した。また、「日本学術会議小委員会」のメンバーの一員として類似施設のコロナ禍における企画運営についての講習会に参加しスキルアップを図った。
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	A	A			
【評価ポイント】(所管課記入) 例年繁忙期にあたる潮干狩り期には看護師を委託配置した。救命法講習は対象職員に対し資料配布と動画視聴により実施した。						潮干狩り開催中の土日祝日については、看護師を常駐委託した。また、本年度は新型コロナウイルス感染症対策の関係から、救命法講習は対象職員に対し資料配布と動画視聴により実施した。	
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	A	A			
【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。						環境学習館接遇マニュアルについては平成29年度に、また、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。	

※最終評価については、公園緑地課と環境政策課の評価の平均。例1)公園緑地課S 環境政策課B→最終評価A 例2)公園緑地課S 環境政策課A→最終評価A とする。