

指定管理者評価表

施設名	行田市総合公園及び富士見公園
施設所管課	都市計画課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	4	仕様に基づき保守点検を実施し、記録の作成・保管をしている。また、研修などで習得した内容を反映させた点検チェックシートを用い職員による園内点検を定期的に実施し記録に残している。	3	仕様に基づいた点検を実施しており、記録も適切に保管がなされている。チェックシートの内容も不都合なものとなっている。
②	清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	4	清掃については、利用頻度に合わせて実施し清潔な状態に保っている。屋内施設は床清掃のほか、ガラス・網戸清掃を定期的に行うことにより、衛生的な環境を整えている。園地や園路、駐車場については週間作業計画に基づき漏れのないよう実施し、また、管理要項で示された基準を上回る基準で除草作業を行っている。	4	施設の利用頻度に合致した清掃を実施しており、衛生環境は適切である。週間作業計画を立て、屋外施設も漏れなく行っており、除草作業も管理要領の水準を上回って実施されたいことが伺える。
③	修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	保守点検や自主点検等により不具合箇所を把握し、適切に修繕を実施した。なお、施設や設備の破損状況については、随時、行田市に報告した。 特筆すべき事項 ・公園施設の管理運営及び貸与事業では、安心・安全な公園づくりを推進するため、研修で習得した内容を反映したチェックシートを用い、定期的に点検を実施するなど、適切な園地管理を行っている。その他、日常的に巡回点検を実施することで異常箇所の発見に努めている。	4	施設や設備の破損等の状況を逐一、詳細に報告を受けた。 公園施設の運営に必要な研修を受講し、その知識を生かしてチェックシートを用いて週間、月間の点検を実施していた。安全・安心の公園管理に寄与している。日常点検の実施も丁寧に行われている。
④	備品の管理状況は適切であったか。	3	管理の不備による事故・破損等はなく、適切に行っている。	3	適切な備品管理と機材の使用に係る講習も受講しており、事故や破損も見受けられない。
		15	2次評価合計	14	

2 サービス向上への取組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	3	事業計画に基づき以下の事業を実施した。 ①公園施設の管理運営及び貸与事業 ②収益事業における施設貸与事業 ③収益事業における自動販売機設置事業	3	各事業計画に沿って適切に行われている。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	4	・園内飲食店運営者は市内事業者又は行田市を活動地点とする団体に所属する事業者を選定し、地域との協働を図った。また、園路の一部を市内幼稚園や中学校のマラソン大会に提供したり、ジョギングやウォーキングを通じて心身の健康や地域の活性化を目指す団体であるパークランと事業協力を行った。	4	地元事業者などを積極的に選定し地元の連携を図った運営が行われている。 また、パークランとの事業協力も市内幼稚園や中学校と協働して行った。
③	適切に職員が配置されていたか。	4	・法令上必要となる防火管理者を配置し、安全な施設管理を行っている。知識や経験を要する公園整備作業では資格等を持つ熟練した人員を配置し業務を行うと同時に、研修や技術の伝達を行い、必要となる人材を育成している。その他、専門的な資格は委託業者のスタッフが保有し、適切に配置している。 ①甲種防火管理者、②公園緑地講習会修了者 ※（一社）日本公園緑地協会主催、③ 遊具の日常点検講習会修了者、④刈払機作業教育修了者、⑤チェーンソー作業従事者特別教育講習会補講イ修了者	4	施設管理を担当する職員に有資格者や経験豊富な人員をあて安全に配慮をしている。公園作業員においても適切な人数を適切に配置されている。 また、公園管理において重要となる造園管理や遊具点検、作業講習等を定期的に受講しており、職員配置は適切である。
④	窓口等での接客態度は、利用者にな不快な思いをさせることなく、適切であったか。	4	接遇マニュアルに基づく接遇研修を実施しており、接客態度の向上を図った。なお、窓口等での接客態度が原因での苦情はなかった。	3	接遇について、自主的な研修を毎年度実施しており、CS向上に寄与している。接遇関係の苦情等も無かった。

指定管理者評価表

⑤	利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	4	・管理事務所建物内に意見箱を設置し、市民の意見を聴取する機会を設けている。また、財団HP上でメールによる受付も行っている。施設利用者を対象に行ったアンケートから利用者の声を収集し、ニーズの把握に努め運営に活用している。その他、日常において常に利用者への声掛けを行い、様々な意見を聴取し対応している。 ・ニーズ把握数：21件 ①意見箱・・・・・・・・・・0 ②メール・・・・・・・・・・0 ③アンケート・・・・・・・・・・19 ④市長への手紙・・・・・・・・0 ⑤その他・・・・・・・・・・2 〈アンケート記述回答：6件〉 ①クライミング、スケートボードの施設の新設→財団での対応は困難 ②EV充電器の復活→DMMチャージにてEV充電器を設置 ③ランニングコースと雨水溝の間の除草→適宜実施 ④雲梯の新設→財団での対応は困難 ⑤ランニングコースの表示が消えかかっている→修復 ⑥樹木の植え過ぎ→財団での対応は困難 〈電話及び窓口等：4件〉 ①犬の飼い主のマナーの問題→口頭注意に出向く ②自由広場で大会開催時、参加者の椅子やテーブルがジョギングコースにはみ出ていて邪魔→口頭注意に出向く	4	施設へ意見箱を設置するほか、ホームページなどを活用して積極的な意見収集が行われ、日常での利用者の声にも応えるなど積極的に取り組んでいる。 寄せられた意見は月次報告に合わせて市へも報告をいただいているほか、市と指定管理者で毎月行う打合せにおいて、必要に応じ協議している。また、管理者で対応できるものは自前で言うなど対応は良好である。
⑥	意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	4	意見、苦情、要望等があった場合は、職員間で共有し、意見交換しながら改善を図っている。また、トラブルの未然防止策として次のとおり実施 ①接遇に関する研修 ②利用者間のマナーアップの呼びかけ ③管理に必要な諸法令及びルールの習得と情報共有 ④園内巡回時の声掛けからの利用者ニーズの把握	4	接遇研修をはじめ、施設管理上の法令やマナーについての知識会得や利用者への周知、定期的な園内巡回を通じてニーズの把握などに努めており、問題解決のみでなく未然に防ぐ観点からも取り組まれている。
⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	4	随時、書面による事務連絡やミーティングによる情報共有を実施している。また、軽微な事案に関しては、日報やメールにて情報共有している。	3	口頭や書面による報連相が行われており、個々の事案について複数の職員が共有している。
⑧	職員の資質向上に向けた取り組みが行われていたか。	3	行っている。実施した内容は以下のとおり ①危機管理マニュアルに沿った教育（採用時実施） ②心肺蘇生法訓練講習（9月実施） ③AED訓練（9月実施） ④通報・避難・消火訓練（9、2月実施） ⑤マニュアルによる接遇研修（2月実施）	3	施設管理者として、職員の資質向上に繋がる必要不可欠な人命救助、安全管理訓練も実施している。
⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	3	以下の事業を実施した。 ①公園施設の管理運営及び貸与事業（総合公園、総合公園管理事務所、富士見公園） ②収益事業における施設貸与事業（飲食店スペースでの行田名物販売） ③収益事業における自動販売機設置事業	3	飲食店の運営や物品販売のほか自動販売機の設置などを積極的に行っている。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取り組みが行われていたか。	3	体育施設を持つ多種多様なニーズに対応する都市公園であることから、その特性にあった利用者の利便性を高める事業を以下のとおり実施している。 ①公園の魅力づくりや公園利用者のサービスの向上を図るため、行田名物のゼリーフライやフライ、焼きそば、その他飲食物を提供する飲食店を設置している。 ②飲料及び氷菓の自動販売機を園内各所に設置し、利用者サービスの向上に努めている。	3	広い園内の各所へ自動販売機が配置され、園内全体において飲料提供が可能である。 ランニングコースにおいては通行区分を設けるなど、トラブル等を防ぐための工夫もみられる。 また、熱中症対策として施設内にスポットクーラーを導入している。
⑪	広報、PR等について十分な取り組みが行われていたか。	3	・公園の情報は、財団のホームページを活用し、市民の憩いの場として親しまれるよう分かりやすく紹介している。 ・イベントや施設情報についてSNSを活用した情報発信している。	3	ホームページやツイッターなどを活用し、情報発信を行っている。

指定管理者評価表

⑫	利用者アンケートを実施したか。	4	実施している。	3	利用者アンケートを実施している。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	アンケート調査の結果を分析し、客観的な評価を確認するとともに利用者からの生の声を聞き、施設管理面や運営面の改善に活かしている。なお、樹木の剪定、利用マナーの向上啓発等を実施した。	3	アンケート調査の結果について客観的な評価を確認するとともに、月次報告やモニタリング会議を通じて市とも情報共有している。
⑭	（複数の施設を管理している場合）施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	4	密に連絡を取り合っている。また、月1回所管課と連絡調整会議を実施している。	4	毎月打合せを実施しており、報告事項や情報共有などを漏れなく実施しているほか、実質一体的に管理している体育施設との連携も十分行われている。
		51	2次評価者合計	47	

3 平等、安全対策への取組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	3	遵守している。規則等の範囲内で、利用者に対し柔軟な対応を行えるよう努めている。また、従業員の労働条件についても労働関係法令を遵守している。	3	従業員だけではなく、利用者に対しての対応についての法令も遵守している。
②	対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	4	施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育を行い、施設管理の水準を一定に保つよう実践している。	3	施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育を行い、施設管理の水準を一定に保つよう実践している。
③	個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	3	財団の個人情報保護規定に基づき実施し、各職員が理解した上で適正かつ慎重に取り扱っている。マイナンバー制度への対応についても、漏れの無いよう行っている。なお、利用者からのマイナンバー取得などは一切行っておらず、不要な個人情報の取得などはしていない。また、情報公開についても財団の情報公開規定に基づき積極的に提供している。	3	指定管理者において個人情報に関する規程を定め、それに準じた対応をしている。情報公開についても財団独自の規定を設け、積極的に情報公開に対応している。
④	施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	4	- 施設点検マニュアルを活用し、研修で習得した内容を反映させた点検チェックシートを用いて、定期的な点検や毎日の巡回点検を行うことにより、異常箇所の早期発見に努め、事故を未然に防止し施設や設備の損害を最小限に留めている。また、必要箇所は修繕や安全措置を取るなど適切に実施した。なお、施設や設備の破損状況は、随時、行田市に報告している。 - 管理事務所内にAEDを設置し、事故や急病等の救命措置に備えている。 - 公園施設の管理運営及び貸与事業では、安心・安全な公園づくりを推進するため、園内の定期的な点検を実施している。なお、その際に使用する点検チェックシートは研修で習得した内容を反映したものととなっている。	4	施設点検研修の内容等を基にしたマニュアルを作成し、これに基づく点検を定期的に行っている。また、異常箇所とその対応について予防保全の観点から、巡回を実施し、モニタリング会議の際に報告をする仕組みが構築されている。修繕や応急措置なども適宜適切に実施されていることがわかる。

指定管理者評価表

⑤	防犯、防災対策は適切にされているか。	4	適切に行っている。 【防犯】 ①園内及び施設内巡回による監視（1日2回以上実施） ②所轄警察に対し、巡回パトロールの協力を依頼 ③管理事務所に防犯用具（サスマタ・防犯ブザー）を配置 ④園内灯は照度センサーによる自動点灯と定期点検による不点灯のチェックを実施 ⑤盗難・悪戯その他犯罪行為抑止のための掲示物による注意喚起の実施（車上荒らし、場内ドリフト） ⑥危機管理マニュアルの運用 ⑦巡回強化による危険物の早期発見と即時撤去 ⑧不必要な駐車区域の閉鎖を実施（東駐車場の縦断路） ⑨監視カメラ6台を設置 総合公園レストハウス、総合公園自由広場南側、西側駐車場、公園東側駐車場×3台 【防災】 ①火災報知機等消防設備の使用点検と保守整備 ②危機管理マニュアルの運用 ③心肺蘇生法及びA E D 機器取扱いの研修を実施 ④巡回強化を行い、管理施設内の燃焼物・位置の特定と把握 ⑤事故や火災の原因となる不要物の撤去 ⑥スタッフによる利用者への声掛けを行い、常に管理の目を光らせ、利用者に意識付けを行う。 ⑦樹木点検による倒木等の早期発見と園路に架かる高木の剪定 ⑧管理作業上必要となる燃油（ガソリン他）等揮発性物質の厳重保管 ⑨台風に備えた備品類の撤去	4	防犯対策として、各種注意喚起をいたるところに掲示してあるほか、警備会社を通じた夜間警備や警察へのパトロール依頼、園内各所へ監視カメラを設置している。 防災対策としては園内の樹木を日常的に確認し、危険箇所をあらかじめ剪定するなどの対策が見受けられるほか、台風接近時には危険物の確認、撤去を速やかに行い、直ちに市へ対策と被害状況の報告がされている。
⑥	利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	3	公共施設として平等利用の原則に基づき、指定管理者の責務の範囲内で特定の市民・団体に特別な対応はしておらず、施設管理マニュアルに基づくスタッフの教育により徹底している。	3	公共施設としての原則に基づき、指定管理者の責任範囲内で特定の市民や団体に対し、個別対応せずに独自の施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育により徹底している。
⑦	事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	3	・自然災害や利用者の怪我など、全てにおいて関係先へ早急な通報及び報告を行っている。 特に、利用者の活動中の怪我の対応では、応急処置や救急要請など、速やかな措置を講じている。 また、万が一の災害や事故等が発生した場合を想定し、普段から救急対応・報告体制の備えを行っている。なお、休日や夜間でも対応できるよう所管課との緊急連絡網を作成している。	3	災害発生時や利用者が怪我をした場合などあらゆる場面において通報、報告の体制が整っている。 独自のマニュアルを指定管理者が整備し、適切な対応がされており、市への報告も遅滞なく行われている。
⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	4	・トイレは、利用頻度の多さから、専任のトイレ施設清掃員を配置し清掃を実施。 ・季節ごとの流行ウイルス対策や腐敗物等の処理時には、感染症などを予防するため、アルコールや洗剤を使用し、十分な対策を行っている。（随時実施） ・トイレ施設の排水点検を行い、排水不良を常態化しないよう清掃をし、必要に応じて配管敷設修繕を行い、常に衛生的に保っている。（毎日実施） ・雨水だまりを解消するため、定期に水路・樹の清掃を実施している。（随時実施） 特に特筆すべき事項 ・公園管理事務所では新型コロナウイルス対策としてアルコールを設置している。	4	トイレや季節性ウイルスに対する対策は十分である。 施設内へのアルコール消毒液設置についての注意喚起掲示もされている。 また、県の公園における新型コロナウイルス対策や行田市のコロナ対策会議の結果などに留意し、人数制限などの規制を臨機応変に行っている。

指定管理者評価表

⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	3	・行田市を始めとし行田市教育委員会、行田市スポーツ協会、行田市社会福祉協議会などの諸団体と市民の健康体力増進への寄与、かつ地域団体との積極的な交流を図っている。 ・園内飲食店の運営者は市内事業者又は行田市を活動地点とする団体に所属する事業者を選定し、地域との協働を図っている。 ・園内に自動販売機を設置している社会福祉団体とは、連絡体制を構築し利用に支障が出ないようにしている。	3	地域団体との積極的な交流が図られているほか、社会福祉協議会の自動販売機を園内に設置することにより、社会福祉貢献と利用者サービス向上との相乗効果が図られている。 また、鉄剣マラソン大会やその他の定例的な事業が行われる際にも、経験や他者との繋がりを生かして円滑な実施に寄与している。
		31	2次評価者合計	30	

4 効率性向上、改善に向けた取組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所官課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	問題点の把握に努めていたか。	3	・利用者の利便性や安全面等はもちろん、利用者の増加に繋がるような課題の把握にも努め、改善策を考案している。 ・具体的には、利用者アンケートを実施し客観的な評価の分析による自己評価（外部評価の分析）やP D C A マネジメントサイクルの実践による具体的な自己評価により、問題点の把握とより良い施設づくりに繋げている。 ・定期的にスタッフミーティングを開催し、検討した改善策を日常の管理運営に生かしている。 ・以上を踏まえて次の業務を実施している。 ① 月毎の指定管理施設の利用状況等の報告及び前年同期との比較、自己評価の実施。 ② 毎年度終了後、本自己評価を作成し、指定管理業務を検証する。また、利用状況、自主事業報告及びアンケート調査集計と併せて、所管課へ提出。 ③ 毎月、財団内部で連絡調整会議を開催し、業務の進捗状況等の報告及び検証を実施する。 ④ 施設利用者や自主事業参加者を対象にアンケート調査を行うことで、客観的な評価を確認する機会を設け、その内容を分析する。 ⑤ 重点実施項目など具体的な目標を計画に盛り込み、年度終了時に実績に基づいた検証を行うなど、P（計画）、D（実施）、C（チェック及び評価）、A（改善）の管理サイクルをまわして業務の実施・改善を行う。	3	利用者アンケートを実施し、P D C A マネジメントサイクルを実践した問題点の把握に努められている。 また、指定管理者が内部会議を行い、改善点や利用満足度向上に向けた打合せを実施しているほか、市とのモニタリング会議においても必要に応じて協議がされている。
②	新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	4	来園者に対する熱中症対策の強化としてスポットクーラーを設置するなど、直面する課題への改善をしている。また常に利用者の声に耳を傾け、利用者に平等にプラスになるよう実施している。	3	スポットクーラーの設置やランニングコースの通行区分化、コスプレや痛車のイベントに加えキッチンカーの誘致などに取り組んでいる。
③	収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	3	イベント等の希望があれば積極的に協力し、利用料金の増加に繋げている。その他飲食店スペースの貸与や自動販売機設置事業に取り組んでいる。	3	イベント誘致などによる施設の利用促進、自動販売機の設置などに取り組んでいる。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	最小限の経費で最大限の効果を発揮させることを念頭に置き、工夫を凝らしながら経費節減のための取組みを実施した。 ・スタッフの適正配置による賃金支出の縮減 ・電気量の多い公園内外灯の照度センサーによる自動点灯及び省エネ効果の高いL E D 照明の導入による使用電力（光熱水料費支出）の削減 ・委託業務内容の精査による委託料支出の削減 ・設備等の不具合の早期発見による事故の未然防止と自主修繕の実施による修繕費支出の適正管理 ・物品の適切な在庫管理と再利用による消耗品費支出の抑制 ・節水の啓発による水道料（光熱水料費支出）の縮減	3	委託業務の内容を精査し、支出の削減を行うなどの工夫が見受けられる。 また、自前修繕の実施や設備の不具合を早期に発見するなど、不要な支出を抑える取り組みも行われている。

指定管理者評価表

⑤	清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	3	委託業務の仕様等、内容を精査した。また、委託する業務は数社から見積を徴取することにより経費の削減を行った。	3	市が行う業務発注のように、複数者から見積りを徴取している。
⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	3	・車両(整備機器含む) のアイドリング禁止。 ・照明やエアコンを利用に合わせ適宜入り切りすることにより無駄な消費電力をなくしている。 ・照明のLED化を進めている。	3	照明や空調のこまめな調節や、駐車場のアイドリングストップ呼びかけなどを行っている。
		20	2次評価者合計	18	

指定管理者評価表

Ⅱ 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する 評価項目	評価する 分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価							2次評価者（施設所管課）による評価	
			評価点		目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由
					R3	R4	R5	R6	R7		
2-④ 2-⑥ 2-⑧ 2-⑩ 2-⑫	利用者の満足度の向上	アンケート結果で「満足している」と答えた人の割合	3	目標	80%	80%	80%	80%	80%	5	目標値を達成している。 昨年度と比較して数値が上昇しており、引き続き利用者満足度の向上に努めていただきたい。
				実績	96%	87%	80%	87%			
				理由	アンケート項目にあるスタッフの接客に対し、「満足」及び「やや満足」の合計が8割を目標としたところ87%であった。						
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	利用者の増加	施設利用者数	3	目標	2,271人	3,089人	1,230人	6,395人	5,344人	3	目標値を下回っている。 利用者増加のための対策を検討する必要がある。
				実績	2,808人	1,118人	5,813人	4,858人			
				理由	管理事務所（小会議室、大会議室、和室）及び行為の利用者数が前年実績5,813人の8割強(4,858人)であるが、令和元年度(3,565人)よりは増加している。						
1-① 1-③ 3-④ 3-⑤	施設の安全確保	事故発生件数	5	目標	3	3	3	3		5	目標値を達成している。 継続して事故発生の抑止に努めていただきたい。
				実績	0	0	0	0			
				理由	管理上の瑕疵による事故はなかった。						
				目標							
				実績							
				理由							
				目標							
				実績							
				理由							
				目標							
				実績							
				理由							
			11	2次評価者合計						13	

2次評価者からの指導事項	
--------------	--

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		➡	100点換算	総合評価
合計点	128	合計点	122		68	B
満点	180	満点	180			

Ⅰ プロセス評価

仕様書や提案（業務計画）の内容に照らし合わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

Ⅱ 結果・成果評価

各年度の目標数値を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C