

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考 え方・姿勢	指定管理業務に係る基本的な考え方 や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、 施設の特性及び市の求める指定管理 者像に合致しているか。	当該施設の設置目的、施設の特性及 び市の求める指定管理者像が配置職 員に共有されている。 現場責任者及び配置職員の考え方 や姿勢が、本市の意図するものとな っている。	A	A			【指】 上期にA+評価に繋がった「集 まれキッズたち」、「ほっかほか サロン」イベントは、地域交流を 目的としたイベントで、下期は3 月19日の「余熱祭」で計画して いましたが、臨時休館(不可抗 力とはいえ交流の場を提供でき なかった)で開催できなかった。 下期は新たに開始した特筆する 取組はなかったが、高齢者や障 がい者も参加できる「ポッチャ」 イベントやレスミルズアイテム増 設など利用拡大に向けた取組 みは上期より継続できました。 【市】 今期は特筆すべき点がなかつ たため。
	団体等の持つノウハウ等の強みを活 かした意欲的な創意工夫等を行う姿 勢が見られるか。	利用者等のニーズの把握、利用拡大 に向けた取り組み、効率化の推進など に係る創意工夫への積極的な姿勢が 見られる。 当初の提案やその他具体的な目標 等があり、そのための取組を行って いく姿勢が見られる。					
	サービス向上及び利用促進、地域の活 性化等、発展性のある独創的で魅力 的な取組が行われているか。	指定管理者の独創的で魅力的な取 組みが、利用者サービスの向上や利用 者増、地域活性化などにつながって いる。 自主事業の開催に当たっては、利用 者ニーズを反映させ、事業目的や効 果を明確にし、より多くの利用者 に参加してもらえよう、各種工夫 を行っており、また、対象別に多 様な事業を実施している。					
2 サービス向 上及び利用促進 の取組	適切な利用者への接客・対応、社会的 弱者への配慮や、利用者の公平、公 正な利用が確保されているか。	施設のサービス水準を確保するため、 受付・電話対応・その他接客マナー など、標準的な業務実施手順や注 意点等をマニュアル化している。 利用者、特に社会的弱者にとって 公平・公正に利用できるマニュアル 及びシステムを構築・運用している。 職員の意見を取り入れながら、標 準的な業務実施手順等をスタッフミ ーティング等において定期的に見 直している。 わかりやすい言葉づかいや図、イ ラスト、写真等を活用し、誰に でもわかる工夫をして情報提供 している。	A +	A +	【指】 施設の設置目的である、市民の健 康においてでは、団体のノウハウ・ 強みを活かし、前期で新規導入し た「レスミルズポディーバンプ」に 引き続き、後期では高齢者や運 動初心者でも気軽に参加できる 「レスミルズポディーバランス」 を追加導入し、利用者の幅広い層 が参加可能な健康プログラムを充 実させ、利用者ニーズにお応え できた。 11月より「ポディーバランス」 導入後実績:後期41回実施。 【市】 民間のノウハウやアイデアを活か すという指定管理制度の狙いであ る部分を存分に発揮し、利用者 のニーズに応えたプログラムを 実施している。		
	利用者のニーズ等を収集し、それを反 映する仕組みや、トラブル、苦情 処理の適切な対応と未然防止・再 発防止に向けた具体的な方策がと られているか。	利用者アンケート等からサービスに 係る課題を抽出し、課題への対応 策を講じて改善するなどの工夫が 見られる。 苦情処理の適切な対応が可能なマ ニュアルや体制が整備されている。 利用者が苦情や意見を述べやすい よう、窓口(苦情係、ご意見箱の 設置、HPでの受付等)を設置して いる。 利用者からの苦情や意見等が寄せ られた際には、内容を記録し、対 応策を実施している。 日々の利用実績を記録し、定期的 (週単位、月単位等)に集計して いる。 利用実績、稼働率の推移を分析し 、これを踏まえた改善に取り組ん でいる。					
	ホームページや広報紙等を活用し、積 極的な情報提供による利便性の向 上や利用者増に向けた取組を行っ ているか。	誰にでもわかりやすいホームページ や広報紙等となっている。 潜在的な利用者の掘り起こしや利 用拡大に向けたアピールができる ホームページや広報紙等となっ ている。 施設内の掲示板等を有効に活用 して、利用者にわかりやすく情 報提供をしている。					
3 施設の維持 管理等	施設及び設備の保守点検、備品等の 管理、施設清掃・植栽等の維持管 理、計画的な修繕等、法令等に基 づいた適正な業務計画となっており 、実行をしているか。	事業計画書等に沿って、建物・設 備・備品・樹木等が適切に管理さ れている。 利用者が安全に利用できる状態が 保たれている。 施設内及び敷地内の美観が保た れている。 市所有の備品と指定管理者所有 の備品が区別されており、備品 台帳に記された備品がすべて揃 っている。 トイレ等の衛生状態が保たれて いる。 日常的、定期的に施設内外の巡 回を行い、事故や犯罪を未然に 防止するように努めている。 鍵の管理方法が明確になってお り、適切に管理している。	A	A			
	廃棄物の処理方法と合わせて、省エ ネルギー対策やごみ減量への取組 等、環境法令を踏まえた環境負 荷低減への取組が行われている か。	廃棄物の処理について、適正な 考え方や取り扱いとなっている。 環境法令を踏まえ、省エネルギー 対策やごみ減量に向けた実効性 のある取組が行われている。					
	業務の一部を外部委託する場合、 業務の実施や履行確認等、管理 指導の体制が整っているか。	外部への委託について、契約書 等の書類があり、契約内容が確 認できる。 外部委託先からの業務報告が書 面にて定期的に行われており、 履行確認ができる。 委託先の現場代理人等に対し、 必要に応じて指導ができる体制 にある。					

市民サービスの向上(共通項目)

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
4 緊急時の対応等	緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A +	A +	【指】 2022年度は平塚市高齢福祉課、災害対策課が主管する福祉避難所研修会に全て(全3回)参加し、福祉避難所マニュアルを現場実態に合わせた改定版の作成を行いました。 【市】 本施設は福祉避難所に指定されており、災害時は通常の避難所で生活することが困難な避難者を受入れる必要があるため、平時から災害に備え、現場の実態に沿ったマニュアル整備等の準備を実施している。		【指】 運営上における緊急時対応は定期的な研修・訓練を行っておりますが、災害避難所(避難所運営)としての役割も加わり、災害時における職員の意識も向上した。 【市】 左記理由のため。
	安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。					
5 職員配置等	実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A			
	従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。					
6 その他	市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 地域住民の意見・要望を把握している。 人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A			
	管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	各種規程及び体制が整備されている。 制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。					
経費の節減等(共通項目)	1 適正な経理事務等	当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	A	A			
	当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	収支計画の積算根拠が明確である。 当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 経理を担当する職員を配置している。 事業計画と収支計画の関係が明確である。 指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 適切な経理書類が作成されている。 内部もしくは外部による監査体制がとられている。 決算の収支が極端な赤字でない。					
2 コスト縮減等	民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取組が行われ、高い実効性が認められるか。	民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A +	A +	【指】 業者発注ではなく、施設職員で対応可能なものは職員対応しコスト縮減に取り組めました。 後期実績:駐車場区画ライン引き & 駐車番号ペンキ表示1番~30番 【市】 施設職員の創意工夫によりコスト縮減が図られていると同時に、利用者に対し駐車位置をわかりやすく示すことで、効率的な駐車が実現し、より多くの方が駐車場を利用できるようになった。	【指】 施設メンテナンスを業者任せ(費用発生)ではなく、職員自らが自施設運営意識が高まり自分たちで改善できることは自分たちで行う事で経費縮減に繋がった。 【市】 左記理由のため。	

第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

指定管理者評価シート(3/3)

令和4年度後期
施設名:平塚市余熱利用施設

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
個別項目	老人福祉センターの目的を理解し、高齢者に配慮した具体的な事業がされているか。また、高齢者のデジタル化を促進する取組みの事業がされているか。		A	A			【指】 上期でA+評価となった看護師による「健康相談」4回/週は上期より継続している。 市が期待するデジタル関係イベントは講師配置の都合上下期は実現できなかった。 【市】 今期は特筆すべき点がなかったため。
	健康寿命の延伸を目的とした、成果が見える化された事業がされているか。		A	A			
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	<p>・施設の設置目的である、「地域と協働した健康・福祉・相互交流の場」を目指し、民間のノウハウを活かした新たなプログラム(レスミルズプログラム)の導入、水泳教室では民間カリキュラムを導入し、新規利用者の開拓を行いました。</p> <p>・福祉、地域協働の面では、10月より地域参加型イベント「季節湯」を毎月開催し、ご利用者からはお喜びの声を頂くとともに、地域の皆様から「ゆず」や「大根葉」などをご提供いただき、地域の皆様と一緒に作り上げるイベントへ成長できました。</p> <p>・今後の課題として、相互交流の場としての間口を広げ、町内福祉村「よききの里」と協働し地域活動に努めてまいります。</p>					
	総括	<p>・健康増進センター及び老人福祉センターとしての役割を理解し、適切に管理運営を行っている。</p> <p>・「ポディーバンプ」や「ポディーバランス」など民間のノウハウを活かしたプログラム運営が実施されている。</p> <p>・3月に発生した設備故障により臨時休館となった事態を踏まえ、設備点検については、細心の注意を払って行い、今後も異常を発見した場合は、速やかに市へ報告するとともに、現在修繕中のエリアについては引き続き市と協力して全面再開に向けて取り組んでいきたい。</p>					

評価について

A+	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。