☆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(1/3)

令和6年度前期
施設名：平塚市立軟式庭球場

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （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○→○】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	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。 ○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。	○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。 ○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。	S	S	【指S】 ・降雨翌日のコート整備時に早期開放できるよう2名体制で行っている。（継続） ・造園会社の特性を生かし、季節ごとにプランターや花壇の花の植替え、植栽枡に樹木を植え緑化の継続・拡大を行っている。（継続） ・ご意見箱の設置し、利用者の要望に対し回答、対策を取っている。 ・夏季のドリンク販売、ミストシャワーや日除けシートなど、利用者のニーズを取り入れ熱中症対策を実行している。（継続） 【市S】 ・指定管理業務の基本的な考え方や、取り組むべき事項を各スタッフがしっかり認識されており、実行されている。 ・緑地化された入口の芝生や花の管理が継続・拡大されている。
	2 サービス向上及び利用促進の取組	○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。 ○適切な利用者への接客・応対、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。 ○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。 ○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。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、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るよう、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。 ○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。 ○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。 ○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。	S	S	【指S】 ・利用促進の取り組みとしては、夏場の早朝時間（7:00～9:00）及び冬季に5～10番コートの開放を行っている。（自主事業） ・サービスに関する接客やマナー対応については、社内研修もしくは社内研修もしくは社内研修資料を用いて教育している。障害者サポートの研修も継続して行った。 ・利用者からの意見に対応するため「ご意見箱」を設置している。また、寄せられた意見については市と共有し改善を行うと共に回答を掲示板にあげて利用者へ周知している。 ・HPを活用し、雨天時または雨天後のコート状況の情報をタイムリーに情報公開をしている。 ・事務所掲示板、受付窓口にHPの案内や「QRコード」を掲示し、HPのピーアールに努めている。 ・硬式テニス利用者の要望を受け土日祝日に一部開放の自主事業を行っている。 ・利用者の要望を受け、当グループの強みである花を扱った自主事業を行った。 ・外注を減らすために、部品のみを購入して洗面台の取付けや掲示板の設置、散水栓蓋の加工・設置などを弊社職員で行うことでサービス向上と経費削減に努めている。 ・新規利用者や桃浜庭球場改修工事により、軟式庭球場を利用する団体や利用者に分かりやすい説明や対応、掲示をしている。 【市S】 ・ホームページについては、利用者のニーズを把握し、情報の更新についてタイムリーに行なえており、利用者に浸透している。 ・軟式庭球場における新たな自主事業の提案に向けて取り組んでいる。 ・硬式テニスの土日祝日の一部開放を行い、利便性を向上させることができた。
	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。 ○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。 ○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。	○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。 ○テニスコートの整備や維持管理が常に良好に保たれる取 ○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り組みが行われている。 ○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。	S	S	【指S】 ・施設及び敷地内の美観については、仕様以上の頻度で実施し維持できている。 ・芝刈り、刈込、除草等の植栽管理は計画的に定期的実施し美観を維持している。 ・草花の管理は交換時期以外にも状態が悪くなれば交換している。 ・廃棄物については資源ゴミとの分別を行い処理している。 ・草ゴミについては廃棄せず、堆肥化としてリサイクルを行っている。 また剪定枝等についてはウッドチップ化し再利用している。 ・泥落としマットの増設及び交換を行い利用者に美観の啓蒙を行いつつ維持できている。 ・外部への委託等については、契約書の締結、または作業指示書により指示が明確になっている。 【市S】 ・ごみの削減については、伐採した樹木をウッドチップにし再利用するなど環境負担軽減への取り組みが継続的に行われている。 ・施設内の植栽等の維持管理がしっかりされており、作業等も計画的にされている。 ・設備点検や軽微の修繕についても積極的に行い、また、丁寧に実施されている。
	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。 ○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。 ○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。	S	S	【指S】 ・災害時BCP（事業継続計画）ファイルを作成し据え置くことで、従業員の周知と意識を高めている。 ・災害時の対応については隣接する聖苑と一時避難及び非常食の備蓄等の連携を取っている。 ・事故発生または事故発生未遂時は原因究明を行い、「作業手順書」を更新し事故防止に努めている。 ・安全・危機管理については、軽微なミスから重大事故につながる恐れもあるため、ヒヤリハット事案があったときにはスタッフ内で対策会議を行い改善事例を共有している。 ・1回／年　AED実地訓練の自主事業を開催している。弊社応急手当普及員が講師となり行っている。 ・安全パトロールを定期的に弊社本部が行うことで事故防止対策を強化している。 【市S】 ・災害時の対応について、隣接する聖苑との連携を図る体制を継続して取ることができ

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】）
	5　職員配置等	〇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。 〇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。	〇事業計画書・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。 〇報告書等で職員配置等を確認することができる。 〇常勤・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。	S	S	【指S】 ・統括所長を配置した体制で責任の所在を明確にするとともに、勤務計画や改善計画を作成している。 ・当該業務に必要な資格・教育の取得状況と作業技能レベルの習熟度評価に基づき、個人ごとに教育計画を作成し、積極的に職員の資格取得を促し、スタッフの能力向上を図っている。 ・日報管理を行っており当日の業務内容や状況の確認ができる。 ・弊社にて管理を行っている他指定管理者施設及び公園にて、研修等を行い技術・知識の向上に努めている。 ・地元雇用を積極的に推進し、優れた人材の発掘と育成を図っている。 ・新人スタッフに対しては、接客マナー及び業務説明を行い、一定期間マンツーマンにて研修、指導を行っている。 【市S】 ・職員配置については、業務相応分に応じた対応ができている。 ・職員の資質向上や人材育成についても、研修等の体制が確立されている。
	6　その他	〇市、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。 〇管理運営にあたり、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。	〇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。 〇地域住民、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。 〇地域住民の意見・要望を把握している。 〇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】 〇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。 〇各種規程及び体制が整備されている。 〇制度を理解し、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。 〇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。 〇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。 〇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。	S	S	【指S】 ・施設の運営にあたっては、平塚市様と1回／月の打ち合わせを実施するとともに、必要に応じて適時協議を行い、市の方針や要望を把握しながら実施出来ている。 ・共同事業体団体間の連絡体制は「緊急連絡網」で確立されている。 また1回/月定例打合せを行っている。 ・団体主催の大会を実施する際など、要望を把握するとともに、相互が協力しながら開催出来ている。また大会開始前に打ち合わせを行っている。 ・コンプライアンスマニュアル（個人情報の取り扱いも含む）に基づき定期的に職員の教育及び研修を実施している。 ・事務所内にコンプライアンス啓蒙ポスターを貼り、毎月事例を「コンプライアンスニュース」として展開し、常に意識できるよう教育を行っている。 【市S】 ・関係団体等に関しては、友好な関係を築けるよう日頃のコミュニケーションや意見交換等が継続的にされている。 隣地に草木が伸びてしまった際に、隣地所有者と連絡を取り、原状回復に努めていただいた。
Ⅱ　経費の節減等（共通項目）	1　適正な経理事務等	〇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。 〇当該期間の収支は、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。	〇収支計画の積算根拠が明確である。 〇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。 〇経理を担当する職員を配置している。 〇事業計画と収支計画の関係が明確である。 〇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。 〇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。 〇適切な経理書類が作成されている。 〇内部もしくは外部による監査体制がとられている。 〇決算の収支が極端な赤字でない。	A	A	
	2　コスト縮減等	〇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り組みが行われ、高い実効性が認められるか。	〇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。 〇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。 〇小規模修繕は原材料費を用いて効率的なコスト縮減を図るなど、高い実効性が認められるか。 ~~【利用料金制の場合】~~ ~~〇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。~~	S	S	【指S】 ・樹木の剪定作業等、有資格者及び有資格者指導の下、内製作業で行っている。 ・草花や樹木等の購入については種苗業のネットワークを生かし、小売店よりも安価で品質の良い花苗を調達し、経費削減に努めており、また高評価をいただいている。 ・自社他現場にて余った資材等を調達し再利用している。 ・チッパー（ウッドチップ製造機）を自社他現場と共有しコストを削減している。 ・日用品等についてはまとめて購入し、3施設で共有している。 ・経費の削減のため、なるべく外注を減らし、部品のみを購入して修繕を行っている。 小規模修繕についても同様に経費削減に努めている。 ・電話回線使用料・施設賠償責任保険・電力契約会社について、指定管理を請け負っている他施設と一緒に本社での一括契約で低廉な価格に抑え支出を減らしている。 【市S】 ・小規模修繕については、管理人が自ら原材料を用いて行うなど継続的に経費削減に努めている。

☆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6年度前期
施設名：平塚市立軟式庭球場

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由（今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】）（今回の評価がCである理由【指C】【市C】）（対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】）
個別項目		コートコンディションの維持・回復	〇降雨後の転圧、早期利用可能体制 〇コートの破損を防止する。	S	S	【指S】 ・降雨後は必ず転圧を行い利用できる状態にしている。 ・コートが破損もしくは破損しそうな場合はクローズし補修を行い、破損拡大を防ぎ良好な状態を維持している。 【市S】 ・コートの悪コンディションについては、年々土が痩せていくなか、管理人の努力により、早期に使用可能な状態へ戻す努力が継続的にされている。
		〇管理作業内容の見える化	管理員業務を理解してもらうため、掲示板を使用しアピールしている。	S	S	【指S】 ・整備状況や改善内容、お客様の声に対する回答をコミュニケーションボードに展開している。 【市S】 ・掲示板を利用した周知方法により、利用者にとって見やすくなっている。
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 （※指定管理者が記入）	【アピールポイント】 ・造園会社の特性を生かし、利用者の要望に沿った花を使用したイベントを開催することができた。 ・他現場で不要になった資材を積極的に活用し当施設の利便性や美観の向上に努めており、コスト削減にも繋げることが出来ている。 ・備品の老朽化により審判台やテニスポール等の破損が目立ってきているが、備品の破損による使用中止とならないよう、複数年計画を元に修繕を行っている。 ・施設老朽化に伴う事故の防止を踏まえ、修繕箇所の早期発見を行うよう施設巡回を強化するとともに、施設改修個所の優先順位について精査した。 【課題について】 ・桃浜庭球場の改修工事をきっかけとして、軟式テニスと硬式テニス利用者を増やせるように、利用者向けのパンフレットを作成するなど工夫していきたい。			
	・総括 （※市が記入）	天候に左右される施設であるが、コートコンディションに十分気を配り、整備、維持管理等を行い良好な状態を保つことができた。 緑地の維持管理においても、美観の向上を継続的に図られている。 利用者数向上の課題については今後も指定管理者と市で協議の上、対応を検討していく。			

評価について	あった点
S	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。
C	水準に未達の場合