

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		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】)
			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。	S	S	【指S】 ・近隣住民に配慮した行動が取れている。(稼働日は施設廻り道路の清掃を実施している) ・造園会社の特性を活かし、施設内花壇には季節ごとの花の植替えを実施し、来訪者の憩いの場を与えている。又道路沿いは除草や木の剪定を実施して近隣の美化に努めている。 ・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】 ・毎日の清掃や剪定について計画的に行っており、積極的な姿勢が保たれている。 ・施設内花壇の整備し、美化の向上を図っている。
	○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き姿勢が見られる。			
	○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。			
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。	S	A	【指A→S】 ・施設への提案及びクレーム等については、アンケート(前期)や電話及び来訪者からの情報入手し、関係部署と連携して早期対策に努めている。 ・施設利用者からの意見・要望等は施設内に『お客様の声』箱を置き、電話による情報は『受付情報メモ』にまとめ、情報を共有化している。 ・施設内の掲示板やホームページを利用して情報を分かり易く利用者に伝えている。 ・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。 ・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。 【市B→A】 ・掲示板やホームページによる情報提供をリアルタイムで実施できている。 ・苦情対応については昨年後期は一部不適切な対応があったが、今期は大きなトラブルとなることなく、適切に対応できている。
	○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。 ○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り組みがされている。	S	S	【指S】 ・施設及び設備の保守点検を計画的書を作成し漏れがないように実施している。 指定管理者の他の施設の機材を共有することで経費削減を図っている。 ・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。 ・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、軟式庭球場へ持ち込み、堆肥化としてリサイクルを行っている。 【市S】 ・施設内及び敷地内の美観の向上も図っており、良好な状態を維持できている。
	○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。			
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。	S	A	【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。 ・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実地訓練を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。
	○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。	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、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。 【市S】 ・統括所長を中心にスタッフ間の連携が取れている。
	○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。			

I 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		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】)	
			指定 管理者	市		
6 その他	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○地域住民の意見・要望を把握している。</p> <p>○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。</p> <p>【共同事業体が対象】</p> <p>○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。</p> <p>○各種規程及び体制が整備されている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	S	S	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 コンプライアスマニュアル(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に教育を行っている。 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。 <p>【市S】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者の定例の打ち合わせや日々の連絡によって、懸案事項などについて共通認識のもと協議する体制が取れている。 共同事業体間の連絡体制が整備されている。 	
II 経費の節減等 (共通項目)	1 適正な経理事務等	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○収支計画の積算根拠が明確である。</p> <p>○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。</p> <p>○経理を担当する職員を配置している。</p> <p>○事業計画と収支計画の関係が明確である。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○適切な経理書類が作成されている。</p> <p>○内部もしくは外部による監査体制がとられている。</p> <p>○決算の収支が極端な赤字でない。</p>	A	A	
	2 コスト縮減等	<p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>【利用料金制の場合】</p> <p>○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。</p>	S	S	<p>【指S】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 <p>【市S】</p> <ul style="list-style-type: none"> 小規模修繕については、施設管理人自らが行き、コスト削減に努めている。
個別項目						

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		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】)
			指定 管理者	市	
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】 ・庭球場廻りの道路清掃を随時行い、常に地域の美化に貢献している。 ・熱中症対策として、受付時の声掛けや掲示物による注意を実施し、利用者の安全を図っている。 ・現時点での救急車出動等の対応無し。 ・汚水樹の清掃等、施設の老朽化に合わせ現状に即した管理を実施している。 【今後の課題】 ・改修工事後の利用者の増加を図っていくために、利用者向けのパンフレットを作成するなどの工夫をしていきたい。			
	・総括 (※市が記入)	・庭球場の敷地外である道路清掃を行い、地域の美化に貢献するなど、力を入れていただいた。苦情対応が続き苦慮する部分もあるが、今後も適切な施設管理をお願いしたい。また、自主事業については来年度以降、計画的な実施をお願いしたい。			

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