

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			
	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。					
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。	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。	A	A			【指】 前回(令和4年後期)は、「レスミ ルズプログラム」のボディーバン プ、ボディーバランスを導入し新 規利用者の開拓を行い利用者 増となったほか、既存利用者にも 新たなプログラムを提供でき たことを評価し、A+評価とし ておりました。 令和5年前期も、上記導入した プログラムは継続し、更に新プ ログラムとして「ボディーコン パット」、「フラワーセラピー」等 の導入を行いました。漏水に よる臨時休館・風呂休止が長引 き利用者増加には至らなかつ た。 【市】 今期は特筆すべき点がなかつ たため。
	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。					
	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 みが行われている。					
	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。					

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】 前期に引き続き、平塚市高齢福祉課が主管する「福祉避難所訓練」に令和5年前期も参加し、避難所としての意識向上と自施設の非常備蓄品の具体的な活用方法を理解、展開が可能になった。 漏水による臨時休館対応を市と協力し可能な限り早い再開を実現にむけて取り組めた。 例) 浸水したフローリングの張替ワックス仕上げ対応を提案し工期短縮に繋がった。 そのほか、コナミスポーツでは、社内「災害マニュアル」と「有事対応ハンドブック」を配備し、様々な事例に的確に対応できる体制を取っている。 【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。 漏水事故対応についても市と協力し施設の復旧に尽力した。		
	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じ、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。	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】 前期に引き続き、何でも外部発注ではなく工夫により職員でできる可能性を探りコスト縮減を行った。 例1) 1F券売機横府フローリング腐食 竣工時のフローリング余りを有効活用し職員で補修を行い修繕費の縮減ができた。 例2) 女性ロッカー壁面破れ ペンキを購入し職員のノウハウでペンキ塗装補修を行い修繕費を縮減できた。 【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		

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5年度前期
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			
	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>・令和5年は、3月12日の漏水事故による臨時閉館からのマイナススタートとなりましたが、早期再開に向け指定管理者ができる活動として、普段行えない浴室の大掃除や一部再開中の浴室前ロビー(の活用)にトレーニングマシンを移動して多目的室でのプログラム再開、町内福祉村「よき郷」の協力によりよき郷でのプログラム再開等サービス継続に向け可能な限りの取組を考え実行に移しました。結果的に浴室の再開(施設フル稼働)が9月16日となったことから、前年の利用者数からは大きくマイナスとなりましたが、7月15日から1階(集会室、機能回復室他)を再開し利用者も戻り、8月の利用者数は6,189名で前年からはマイナス1,014名ではありましたが、前年の風呂利用者を除く利用数は5,236名で、118.2%(953名増加)と利用者は増えております。</p> <p>・9月16日から風呂を再開し、施設フル稼働となり、プログラムを含め利用者呼び戻しに全力を注いでおります。町内福祉村との連携を図り施設一体となって利用者増加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>・話題性のあるレスミルズ・プログラムを複数実施するなど、民間のノウハウを活かした利用者ニーズの把握、プログラム運営が実施されている。</p> <p>・3月に発生した漏水事故対応では市と協力し施設の復旧にあたり、9月には完全復旧した。引き続き市と協力しながら原因究明、再発防止に取り組むことを期待する。</p> <p>・漏水事故対応時に構築した、よき郷(庁内福祉村)との関係を今後も深め、地域貢献に寄与することを期待する。</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。