

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【指〇ー〇】【市〇ー〇】)
			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。	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	
	○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、利用者によりわかりやすく情報提供をしている。			
I 市民サービスの向上(共通項目)	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。	A	A	【市】施設の改善活動の実施に関して目標を設定し、継続して意欲的に取り組んでいることを評価する。
	○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り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。			
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	
	○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。	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。			

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	○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。				
II 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。 ○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。	A	B	【指】VCB機器の追加点検等、突発的な対応に迫られることもあったが、その際の予算執行・経理処理については総合公園課担当者と事前確認の上、適切に対応できた。
	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り組みが行われ、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S→A】改善活動の継続・修繕作業の内製化の推進により、経費節減に尽力している。利用者増加に向けた動きとして、計画事業の充実に努めている。改善活動に関する取組は、例年通りであった。 【市】昨年度、光熱水費の削減に取り組む、当初予算の配当額内で執行できたが、本年度に関しては、経費の削減に取り組んだが、精算費目については、当初の予算配当額を上回る結果となった。
個別項目	利用者との接遇について	○市民(利用者)と接する機会が多くある施設であることから、特に接遇に関して職員への教育・育成についての考え方が適切か。	・施設を利用する全ての年代の方に対応できるか ・全職員が適切な対応がとれる体制になっているか	A	A	
	馬入ふれあい公園(公園部分、ひらつかアリーナ、馬入サッカー場)での事業について	○サッカーを中心としたスポーツ振興事業を図る目的で、地域スポーツの普及となる事業が具体的に計画され優れているか。	・スポーツを始めるきっかけとなる事業か ・発展性のある事業か ・スポーツを楽しむ拠点づくりとなる事業か	S	S	【指S】既存のスポーツ振興事業の充実に加えて自主事業を2件、新たに実施した。(湘南ベルマーレカップ・湘南ひらつか駅伝を2024年11月24日に実施、2025年2月12日にはベルマーレカップ保育園交流サッカー大会を実施した。) 【市A→S】今年度も昨年度と同様、積極的に各種多彩な催し物が開催されているものに加え上記を実施したことを評価する。
	馬入ふれあい公園内の施設を多目的に活用した自主事業が具体的に計画され優れているか。	・様々な年齢層に対応した事業であるか ・市民が集い交流できる事業であるか ・スポーツだけでなく多様な内容の事業であるか	A	A		

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【指〇ー〇】【市〇ー〇】)
			指定 管理者	市	
ト ク 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)				<p>(アピールポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●今夏は例年になく暑さにもかかわらず、熱中症に十分注意を払い、植栽作業を計画通りに実施した。当公園の景観は来園者の皆様から高い評価を戴いている。また平塚市・環境部・環境政策課からの薦めもあり、令和6年度みどりのカーテンコンテストに応募、最優秀賞に選ばれた。朝顔の花の紫と葉の緑が体育館東壁一面に織りなすカーテンが、市民の皆様にも更に広く知られるものと期待している。</li> <li>●スポーツ振興事業の一環として、今期も未就園児親子運動教室、親子サッカー教室(年長コース、年少・年中コース)、レディースサッカー教室を実施、引き続き高い評価を戴いている。</li> <li>●カルチャー事業では利用者のアンケートをもとに、新たに「多肉植物寄せ植え教室」と「ハロウィンフラワーアレンジメント教室」を開催、いずれも好評を博した。</li> </ul> <p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●防災意識の強化: 自然災害等非常時の対応パターンは、あらかし決まってはいるが、発災時の即時実行性を高めるため、普段からの防災意識が必要。規模の大小は別として、訓練頻度を増やす意向である。</li> </ul> <p>【総括・アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●今般各所から好評いただいているカルチャー事業としてのクリスマスリース及びお正月スワッグ制作教室を実施した。今回は三部制とし、夕方の部においては近隣の子供会と連携し参加者も午前は満員、午後もたくさんの方に参加に来ていただき、子供会からも20名を超える参加者があった。</li> <li>●地域連携の一端として、近隣の松原老人会30名の方々と花苗の植付作業を行い、現在も定期的に雑草取りなど連携して作業を進めている。</li> <li>●毎年恒例のクリスマスランタンナイトを公園東側斜面を利用し実施した。100本用意した飲料も15分でなくなり、刷新したハート形のデザインのイルミネーションも大変好評をいただき、「ナイト」ではなく「ウィーク」にして欲しいと言う声をたくさんいただいた。</li> <li>●駐車場混雑対策として日産車体様と交渉し、第10駐車場に加えイベント時等は、以前にお借りしていた第3駐車場も借りることになり、混雑緩和の一助となっている。</li> <li>●設備・用具の保全業務を担当する現場組織として、平塚市が推進する長寿命計画策定作業に積極的に協力した。</li> </ul> <p>【課題・今後の改善点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●防災意識の向上、災害即応体制の強化: 安全衛生委員会活動を通じて以前に比較して向上・強化は図られているものの、スタッフ全員への浸透はこれからの急務と考えている。</li> </ul>
	・総括 (※市が記入)				<ul style="list-style-type: none"> <li>●評価点 (将来を見据えた管理) 毎月の定例会議で現状だけではなく将来の状況を見据えた報告があり、会議を利用して、施設運営上の問題点(継続事項・報告事項・相談事項等)について、積極的に密に行い、情報の共有化を図っている。 (総合公園課と連絡を密にしている点) 週1回の打合せ及び随時の電話及びメールによる情報交換により、馬入ふれあい公園に関する事項について、情報の共有を適切に行ない、指定管理者単独では改善できない課題等については随時情報を共有して対応している。 (改善活動を継続して行っている点) 利用者が利用しやすい公園や効率的な管理を行うため、施設の自主改善活動について、目標を立て積極的かつ継続的に実施している。 (各種事業の開催等について) 年間を通して開催されている各種教室等のイベントに関して意欲的に取り組み、利用者から好評を得ている点を評価する。 (経費の削減) 修繕を行う際、安易に外注をしないで、修繕可能なものには指定管理者内の有資格者が修繕をおこなっている。 電話回線使用料・コピー機保守料金・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。 施設の光熱水費について常に注視し、市担当者との共有を図っている点を評価する。 (共同事業体間の情報共有について) 共同事業体間の意思疎通を図るため随時打合せを行っている。 (他施設との情報共有) 指定管理業務を請け負っている他施設の情報を共有し日々の業務に生かしている。 (指定管理者の持つノウハウを生かしている点) 構成団体の強みを活かし、園内の花壇整備など緑化の推進をおこなっている。 (施設内の各種設備等について、日々確認作業をおこなっている点) 建築設備(機械・電気)、各種備品の点検による施設の延命化、管理瑕疵や過失による事故を防止するため随時見回りを行っている。</li> <li>●改善希望点 指定管理者の認識と市担当者の認識が異なっているケースが散見されるので、今後は、より一層、情報の共有化し、報告・連絡・相談を密にお願いします。 災害等緊急時の行動(対応)について、いざという時に備えた行動を日頃から心掛ける。 収支報告において、支出科目に関する考え方の相違が散見される。 予算の執行にあたっては、市の担当者との協議を踏まえ、年間を通じた計画的な予算の執行をお願いします。 馬入ふれあい公園の施設の特性的な関係などで独自の利用規則を定める場合等は総合公園課に事前の確認をするとともに、周知をお願いします。 ハード面・ソフト面共、施設全体について、業務の基本協定書や業務内容説明書の記載事項について、十分な内容の確認や把握をお願いします。</li> </ul>

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