

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】 ・利用者目線(スマホ目線)にたって、コートの利用可否 並びに、予約状況を分かりやすく改行を意識してホームページに掲載している。 ・利用者への挨拶をはじめ、声かけを実践し施設に親しみを持ってもらえる活動を行っている。 ・造園会社の特性を生かし、季節ごとに花の植替え、プランターや植栽柵を増設し緑化拡大を行い、憩いの場を提供している。(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。 【市S】 ・意見箱等による利用者の要望を取り入れ、施設の不備や課題に積極的に取り組みがされている。
		○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。	S	S	【指S】 ・サービス向上に関する接客対応については、社内研修に参加、もしくは社内研修資料を用いて部署内でOJT教育を行った。 ・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。 ・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。 ・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た(自主事業)。 ・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(継続)。 ・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(継続)。 【市S】 ・土日祝に硬式テニスとして利用できることをホームページ等により周知を行うことで、横浜町庭球場改修工事期間に硬式テニスの利用者を積極的に受け入れることができた。 ・夏場の早朝開放を行い、利用促進が図られた。
		○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。			
		○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。			
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。	○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。	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。 ・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。 ・隣地から草木、樹木の枝、つるなどが進入し、また隣地にも進入した際にも、土地所有者と折衝し、滞りなく対応いただいた。
		○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で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。	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。 ・他現場で発生した事故事例を共有し、同様の事故を起こさない様教育を行っている。 ・台風・大雨時には現場付近で待機し、沈静後は速やかに現場確認・報告を行っている。 ・熱中症が出た場合に備えて管理棟内にOS1(経口保水液)や冷却剤を常備し、利用者の安全に配慮した。 【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。			

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	
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、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。 ・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。
		○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。	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、また、毎月事例を展開し、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。
		○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。			
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	A	—
	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。			
個別項目		コートコンディションの維持・回復	○降雨後の転圧、早期利用可能体制 ○コートの破損を防止する。	S	A	【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→A】 ・管理人の努力により、悪コンディションのコートを早期に使用可能な状態へ戻されている一方で、年々コートの土がゲリラ豪雨や台風等により流されているので、対応策が必要となっている。
		○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掲示している。 【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。

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】 ・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。 ・西側駐車場 奥にブルーベリーの植栽升を2箇所設置し、ブルーベリーの苗6本とクリスマスローズやバルドウィンを植え、景観と果樹を植えることで木の実のなる楽しみを増やした。 ・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ボ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、複数年計画を元に行った修繕が完了した。 【課題について】 ・予約取消の処理についてミスが散見されました。マニュアルに基づき定期的な確認を行います。 ・弊社の関連会社の協力を得て、野菜で作る花壇(ポタジェ)を新たに取り組んでいきます。				
	・総括 (※市が記入)	令和6年度後半、桃浜町庭球場が改修工事となったが、以前から硬式テニスの利用に努めており、今回硬式テニスの利用者の受け皿として迅速に対応いただけた。 課題としては利用者数の向上と、コートコンディションの維持管理である。 特に維持管理については、ゲリラ豪雨や台風などによる大雨がコートの土を削って流してしまっていることから、対策が必要となる。				

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