

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】 前年度利用者アンケートの言語データを元に、そのお声を積極的に施設運営や健康事業、高齢福祉事業に反映させました。当初の事業計画以外の施策にも積極的に取り組み、実施できたと考えます。取り組みにおいては様々な市内団体との連携も実現出来ており、指定管理者として幅広い施設運営に従事出来たと判断しています。  【市S】 職員の適正な配置だけでなく、接遇や金銭管理、個人情報保護等に関する研修を複数実施し、職員個人のスキルを上げるための様々な取組を実施した。また、利用者のニーズを把握するため、アンケートを積極的に働きかけ、多くの回答を得た。回答内容の結果については、ひとつひとつを丁寧に検証・分析し、職員間でも共有を図り、施設運営や新規事業の開催に役立てた。
	○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。			
	○サービス向上及び利用促進の取組	○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、地域活性化などに繋がっている。 ○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	S	【指S】 ・前期に引き続き「魅力的な施設運営」に取り組みました。健康事業においては新規講座を2講座、子供向け事業においては1講座を開講いたしました。高齢福祉事業においては文化系教室の人気講座の継続、スマホ教室の月1回の定期開催も実施できました。日本けん玉協会、日本将棋連盟といった団体との連携によるイベント開催、又提案事項であった日ごろの成果を発表できる場としての発表会企画を余熱祭や市外イベントへ参加する事で実現、業務委託先と連携をした演奏会企画も実施する事ができ平塚市余熱利用施設の魅力度を上げる運営が出来たと判断します。 ・前年度の利用者アンケートに基づいたご利用者の声を反映させる取り組みは前期に引き続き継続し、後期では子ども卓球教室開講、子供向け体験会の実施、シェアサイクル設置等が具体的な実施項目として上げられます。又施設内での様々なトラブルに関しては、定期的なスタッフとのミーティングによる情報連携と改善に向けた継続的な取り組み、外部団体との連携により一定の改善成果を上げた事案もございました。 ・前期にシステム改善を図った施設HPを引き続き有効活用し、施設の様々な情報発信を継続して行いました。又市の公式LINEと連携をした情報発信ではHPへのアクセスが通常の10倍～20倍近くのアクセスに繋がったという実績もあり施設のアピールにも繋がっています。  【市S】 新規講座を開催することで、来館者に目新しさを提供し、興味・関心の幅を広げるきっかけづくりを行った。他団体とも連携して、専門家を招いて事業を開催し、趣味や教養を広げ、新しい刺激を受ける場として、施設の定着を図った。また、日頃の成果を発表する場を設けることで、参加者のモチベーションをあげ、新たな生きがいなどを発見できるような取組を実施した。 また、施設内でのトラブルは、施設スタッフ間で共有したうえで迅速に対応し、利用者の安全や対応を第一に考える運営を行った。 施設のホームページや広報紙については、多世代の閲覧に配慮して、誰でも見やすい内容とした。さらに、事業の募集や周知をLINE配信で積極的に行い、字体や色彩、イラスト等を工夫しながら使用して、分かりやすい情報提供を行っている。
	○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行っている。			
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。	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、役割分担等が明確になっており、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】 昨年度の自然災害を踏まえ、当館における防災対策の必須事項について多くのスタッフに周知させる為の実技研修を実施、又年2回開催している施設防災訓練においては平塚市消防と連携した立会での防災訓練と平塚消防による当館で起こりうる事案を想定した研修を開催頂きスタッフにより高い防災意識を持たせることが出来ました。  【市S】 施設の立地上、河川が近いことから、増水や津波の遡上等の恐れがあり、災害時にはより迅速・適確な対応が求められる。近年は利用者も増えていることから、来館者の安全や避難を第一に考慮しながら、実技研修や防災訓練を積極的に実施している。例えば、館内止水板の設置訓練を休館日に参集して開催するなど、職員一人一人が自らの役割を認識し、平常時から防災意識を高める取組を推進している。
	○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。			

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>	A	A		
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>【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>	A	A	
個別項目	1 サービスの向上及び利用促進の取り組み	<p>○老人福祉センターの目的を理解し、高齢者等に配慮した具体的な事業が実施されているか。</p>	<p>○健康や生活に関する相談、助言、市の関係窓口との連携を見込める事業を実施している。</p> <p>○高齢者等が健康づくりや介護予防に組みむきかけ作りから継続的な参加までを計画的に実施している。</p> <p>○教養や健康に関する講座や教室、イベント等を開催している。</p>	S	S	<p>【指S】</p> <p>前年より継続している高齢者向け「無料サービス」(油圧式筋力運動マシンの無料開放、明治安田生命様と連携をした「健康測定会」の月1回無料開催、薬剤師によるお薬相談や看護師による各種健康相談、平塚市地域包括センター「平塚市高齢者よろず相談センター、サンレジデンス湘南」と連携した月1回無料開催のポッカポカサロン、9月15日の敬老日の60歳以上の施設無料提供。)に加え毎月1回定期開催の無料スマホ教室を実施、 又ハワイアンフラ・太極拳・健康ウクレレ教室の継続開講に付け加え体調調整教室の新規開校や将棋イベント、けん玉イベント当趣味や習い事、楽しみを感じて頂ける企画も新たに開校し、ご高齢者の方への健康意識の向上や日常生活の活力の維持・向上に指定管理者としてしっかり関わっていく事が出来たと判断しております。</p> <p>【市S】</p> <p>高齢者向けの事業や相談会を積極的に実施している。高齢者の関心が高い健康テーマを重視しつつも、スマホ教室などの実用的なものや、ウクレレ教室など新たな趣味を発見するための事業も取り入れている。また、定期的に無料サービスや体験会を開催し、初めての来館者が気軽に参加できる試みも実施し、再来館や定例事業への参加につなげるなど、利用者の増加に寄与した。</p>
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)	<p>・前年、前期に引き続き「魅力的な施設運営」をキーワードとして施設運営に取り組んでまいりました。指定管理期間5年目の目標としていた「年間利用者数11万人の達成」が令和7年度の4年目で達成できたのではその取り組みの一定の成果ではないかと判断しております。最終年度である令和8年度も引き続き福祉施設の新たなモデルとして様々な事業に取り組んでまいります。</p>				
	・総括 (※市が記入)	<p>・アンケート結果へ真摯に対応し、来館者の要望や苦情などをきめ細かく分析しながら、館運営や事業開催に取り入れた。</p> <p>・過去からの定着した事業に加え、新規事業の積極的な導入、体験会実施による新規利用者の促進、他団体との連携や共催、LINEによる広報周知など、来館者にとって常に目新しさを伴い、魅力的に映る各種の取り組みを意欲的に行い、年間をとおして利用者の増加につなげた。</p> <p>・来館者の安全や安心を最優先に考え、施設や設備の管理面において、点検者等と連絡を取りながら適切に対応した。</p> <p>・施設内でのトラブル等は多くなかったが、苦情等があった場合は、市への連絡等も迅速・正確で、情報共有や意思疎通が適切に行われた。</p> <p>・防災面について、訓練の実施や備品の確認、研修等を行い、正規・非正規を問わず職員全員の防災意識を高めた。</p> <p>・地域団体との連携や共催も積極的に推進していただきたい。</p> <p>・事業へ継続的に参加することで、健康増進・介護予防に効果があることを数値やデータとして可視化し、利用者の参加意欲を高めるような取組も実施していただきたい。</p>				

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