

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】) (対前回は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。	A	S	【市S】ビーチパークの管理範囲が広域であるため、指定管理者が独自に導入した四輪バギーをビーチパーク内のパトロールや緊急時の対応、イベント時の備品搬入など幅広い用途で活用し、質の高い管理運営をすることができていることから、施設の管理手法に創意工夫性が見られ、本市の意図するものとなっています。
	○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	
	○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。	○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】園路の新設もありましたがこれまでの経験を踏まえてうまく順応する事が出来ていると思います。また、重機を操作できるスタッフが増えたため作業スピードの効率が図られています。修繕についても早期に発見でき順次対応することが出来ていると考えます。引き続き市と連携して施設の維持管理に努めたいと思います。 【市S】新設された園路も含め、ビーチパークにおいては来場者の利用に支障が出ないようにビーチスポーツコートや浜辺のさんぽ道などに堆積する砂を押し出す業務が非常に重要であり、指定管理者が独自にリースした重機を駆使するとともに、また操作できるスタッフを増やして作業スピードの効率化を図るなどきめ細やかな砂の除去対応ができています。また、強風後の増量した砂についても、限られた予算内で指定管理者が適宜に専門業者に第三者委託し効果的に砂押を実施できています。この他、施設の修繕についても適切に把握し、市と連携して実施することにより、利用者の安全確保や敷地内の美観の確保に努めています。
	○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	S	【指S】施設的に危険と思われる箇所の確認を修繕計画と合わせて確認できています。また、消防機関とも後期期間においても連携がしっかりと図れていると感じています。ビーチパーク内やその付近での消防対応があった場合もスムーズに受け入れを実施し必要な協力体制を提供することができています。 【市S】指定管理者の日ごろからの緊急対応のノウハウを活かして、事前対応が困難な事案が発生しても、消防機関と連携して適切かつ迅速に対応ができました。
	○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。			

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。	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。				
	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。
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。				
個別項目	サービス向上及び利用促進の取組	年間を通じ多くの年代層が湘南の海を楽しめるよう、自主事業の企画に工夫があるか。	○年間を通じ、自主事業を企画している。 ○幅広い年齢層が参加できる自主事業を企画している。 ○湘南の海を活かした自主事業を企画している。	A	A	【指A】これまで同様に通年を通して自主事業を実施してきましたが、一部の事業に関しては参加者数の減少がありました。安定している事業や新規事業もありましたが、通年で実施している事業を今一度盛り上げていく必要があると感じています。 【市A】結果的に参加者数の減少が見られたものの、安定している事業や新規事業も魅力的な事業に変わりはないため、来年度も継続して実施していくべきものと考えます。
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】 ・園路整備が実施されましたがトラブル等なく順応できています。 ・園路が出来た後に新たに自転車で行ける部分が拡充したので、より細やかに迅速に対応できるようにパトロール用自転車を導入しました。 ・バギーもしっかり有効活用できているため広域に広がるエリアの巡回や作業がスムーズに行えています。 ・消防機関とコミュニケーションがとれ現場活動時にはスムーズに活動が行えています。 ・修繕箇所について把握できていて、市との連携により順調に修繕を実施できています。 【課題や改善点】 ・ボードウォークの劣化が進んでいるためこの対応は早期に実施する必要があります。 ・新園路に対する砂除去作業の方法等について、よりスムーズかつ利用者への影響を最小限にしておくために検討していく必要があります。 ・今後の物価・燃料費の高騰には注視していく必要があります。 ・通年で実施している事業のうち参加者が減少している事業もあるため、参加者増を実現するために様々な観点から見直しを実施し具現化していく必要があります。 ・施設老朽化は著しいため、破損箇所等を早期に発見して修繕等の対応を今まで以上に市と連携して実施していく必要があると思います。				
	・総括 (※市が記入)	・指定管理者独自のノウハウを活かして四輪バギーやパトロール用自転車、ユンボ、ペイローダー等の重機を活用し、効率的かつ効果的な施設の維持管理・運営を実施することができています。 ・施設への理解度が非常に高くなっており、様々な事案に対して臨機応変に対応することができました。今後も消防機関などとも連携を図ることにより、効率的かつ効果的な施設の維持管理・運営を実施することを期待しています。 ・昨年に引き続き、指定管理業務として各種ビーチスポーツイベントや自主事業として砂浜又は海の中で行う講習会やイベント等を積極的に企画、実施することで利用客が定着してきてはいるものの、参加者が減少している事業もあるため、更なるビーチパークの賑わいの創出・発展への貢献を期待しています。 ・施設修繕については、緊急性が高い小破修繕を中心に指定管理料を活用して迅速に業者発注を行い、施設の安全性を担保することができました。 ・市と指定管理者とで密に打合せを重ね、限られた予算の中で計画的かつ継続的に砂押業務を実施し、歩行者の通行に支障が生じないよう維持管理を実施できました。 ・ボードウォークの老朽化については、当市でも喫緊の課題と認識しており、今年度に部分的に着手できました。令和8度は、海岸園路の整備事業の中でも計画的な修繕の検討を進めていきたいと考えています。その際には、よりよい施設の改修に繋がるよう、指定管理者から維持管理に関する意見や要望を吸い上げ、擦り合わせを行っていくために協力を仰ぎたいと思います。				

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