☆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(1/2)

令和8年度前期
施設名：馬入ふれあい公園

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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○→○】【市○→○】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）					
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。	S	S	【指S】近隣住民や利用者からの要望に応じて花苗販売等を定期的に実施し、利用者ニーズの反映を図りサービス向上及び地域の活性化等に努めた。 また、広報活動では自社HPや広報誌掲載はもちろんのこと、近隣自治会や商業施設、コンビニエンスストア等への掲示板にチラシやポスターの掲示のご協力をいただき、より多くの方の目にとまるよう情報提供や広報活動を行った。 適切な利用者への接客・応対・社会的弱者への配慮については、スタッフ一同自社独自の研修やサービス介助士基礎研修を受講し、常に丁寧で誠実な接客を心掛けている。 利用者ニーズ等の収集、その反映の仕組みやトラブル・苦情処理の適切な対応等については、常に利用者からの意見・要望等が収集できるように窓口横に意見箱を設置し、利用者から意見・要望があった際には、その対応と対策をエントランスの掲示板に掲示し見える化を図り、利用者からのクレームや苦情を未然に防止する対策を行っている。 【市S】上記の取組状況に加え、近隣施設等の交流により多大な感謝をいただく対応があったことを評価します。
	○適切な利用者への接客・応対、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。			
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。			

☆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(2/2)

令和8年度前期
施設名：馬入ふれあい公園

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】）
	6 その他	〇市、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。	〇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。 〇地域住民、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。 〇地域住民の意見・要望を把握している。 〇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】 〇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	
		〇管理運営にあたり、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。	〇各種規程及び体制が整備されている。 〇制度を理解し、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。 〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇収支計画の積算根拠が明確である。 〇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。 〇経理を担当する職員を配置している。	A	A	
		〇当該期間の収支は、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。	〇事業計画と収支計画の関係が明確である。 〇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。 〇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。 〇適切な経理書類が作成されている。 〇内部もしくは外部による監査体制がとられている。 〇決算の収支が極端な赤字でない。			
	2 コスト縮減等	〇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。	〇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。 〇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】 〇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	
個別項目	1 サービス向上及び利用促進の取組	〇サッカーを中心としたスポーツ振興のため、魅力的な事業提案がされているか。	〇スポーツを始めるきっかけとなる事業か 〇様々な年齢層に対応した事業か 〇発展性のある事業か 〇スポーツを楽しむ拠点づくりとなる事業か 〇市民が集い交流できる事業か 〇サッカーだけでなく多様な内容の事業か	S	S	【指S】毎回人気で定着しているサッカーを中心としたスポーツ教室【未就学児親子運動教室・レディースサッカー教室・親子サッカー教室】をはじめ【リズムダンス教室・かけっこ教室・ウォーキング教室・バレーボール教室】と幅広い世代を対象とした教室を企画・実施している。また、【湘南ベルマーレカップ湘南ひらつか駅伝・幼児サッカー交流大会】を実施している。また、子どもから大人まで老若男女問わず参加でき楽しめる自主事業【ひらつか花火大会ふれあいマルシェ・花苗販売 等】を積極的に計画・実施している。 【市S】馬入ふれあい公園内の各施設を使用して、多種多彩なスポーツ関連の催しを毎年開催することで、参加者から好評を得ている。また、花火大会の開催に合わせて行う自主事業についても、前年度よりも充実した内容で行われた点を評価する。
	2 施設の維持管理等	〇利用者・管理者にも使いやすい施設にするために具体的な計画が提案されているか。	〇施設を安全に利用できるよう、また効率的に利用ができるよう創意工夫がされている。 〇利用者が快適に利用ができるよう、施設や公園内の利用環境の向上が図れている。	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
（※指定管理者が記入）

【アピールポイント】
◎利用者が安全かつ安心して施設を利用できるように、日々、指定管理者が自主的に施設や設備、用具等の改善活動を行っている。
◎アリーナ床の損傷や危険物（針金や安全ピン等小物だけど鋭利な物）の有無の確認を含め、毎朝開館前に従業員によるアリーナ床のモップ掛けを行っている。
◎園内を有効活用した自主事業（ふれあいマルシェ・花苗販売等）を積極的に行い、地域住民の交流の場、魅力ある公園、活気ある公園として本来あるべき公園の姿が定着しつつある。
◎計画事業（フラワーアレンジメント教室等）では、参加者アンケートを元に新規教室を開講するなどし参加者ニーズに応じた計画・実施をしている。
◎週末にはキッチンカー協会協力のもと、キッチンカーの出店を行い、近隣住民の方々や施設利用者に定着し認知されつつある。
【課題・改善点】
◎所管課総合公園課との週一回の打合せや月次定例会にて、引き続き、水光熱費や修繕に関する予算執行事項について密に情報共有や協議・相談を行っていく。
◎当アリーナ自体の老朽化がかなり進んでおり、エントランスをはじめ至る所から雨漏れしていることから、常に所管課と情報共有を行っていく。
◎近年、災害や水害による被害が全国各地で発生していることから、当アリーナでも緊急時の対応について、被害を想定した緊急時対応マニュアルの見直しや訓練等を定期的に行っていく。

・総括
（※市が記入）

●評価点
（適切な施設の維持管理）
毎月の定例会議に今後の修繕計画について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。
（総合公園課との連絡・協議）
週1回の打合せを利用して、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。
（改善活動の実施）
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。
（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、市担当者と情報の共有を図っている。
（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）
構成団体の強みを生かし、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の確認作業）
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。
●改善希望点
災害時等の突発的な緊急事態への対応について、今後、災害を想定した計画及び訓練等の実施をお願いします。
馬入ふれあい公園の施設の特性の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、周知もお願いします。
アリーナの供用開始から20年が経過し、施設の経年劣化が進んでいる状況を把握し、適時・適切な維持管理及び施設の保全について、きめ細かな施設管理や総合公園との情報の共有をお願いします。
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。
臨時での休業等は、施設の性格上できる限り避けなければならないので、施設の運営及び維持管理上必要とあると思われる事項については、早期の着手及び総合公園課との情報の共有及び協議を密にすることをお願いします。
馬入ふれあい公園と総合公園は、事業の運営や施設の維持管理する上で共通する事項も多いので、今後もより多方面での情報の共有や協議を通じて、課題の解決をお願いします。
小破修繕等を外部に委託等を行う場合、見積書の徴収に際しては、内容の確認、金額の妥当性を確認のうえ、適時・適切な執行を行うよう心掛けてください。
境界杭、サッカーゴールなど設置物の把握を行うことで、河川における許可工作物等の適正化に努めるようお願いします。
城山ダム放流時に設置物移動などの対策について、すやかに管理事務所に連絡していただき情報の共有を図るようお願いします。

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