☆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：平塚市立軟式庭球場

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】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	1 基本的な考え方・姿勢	〇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。 〇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】 ・常に、平等・公平を基本に施設の運営を行い、問題発生時などには前述の基本を意識した解決策を講じている。 ・利用者への挨拶をはじめ、日頃の声掛けを意識し当施設へ親しみを持ってもらえるような活動を行っている。 ・造園会社の特性を活かし、季節ごとの花の植え替えや緑地の維持管理を行っている。（継続） ・夏季の熱中症対策として、ミストシャワーや日除けシートの設置など利用者のニーズに応えるよう実施している。（継続） 【市】 ・清掃や剪定を計画的に行っており、心地よく利用できる環境づくりがされている。 ・企業の特性を生かし、花の管理が継続・拡大されている。
		〇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。			
		〇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。 〇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	〇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。	A	A	【指S→A】 ・利用促進の取り組みとして、夏季の早朝時間（7:00～9:00）の開放、土日祝日の硬式テニスへの一部開放を自主事業として行っている。（継続） ・サービスに関する接客やマナーについては、社内研修や資料を用いて教育している。また、昨今話題になっているカスタマーハラスメントの対策研修も行っている。 ・利用者からの意見に対応するため継続して「ご意見箱」を設置している。寄せられた意見については市と共有し改善を行うとともに回答を掲示板にあげて周知を行っている。また、記入用紙の様式を変更し用紙一枚で完結させることで、掲示した際の視認性を向上させた。 ・HPは、雨天時または雨天後のコート状況をタイムリーに公開しているが大会予定等のイベント情報について今後活用していく。 また、掲示板、受付窓口にHPにつながるQRコードを掲示し案内に努めている。 ・新規の利用者や、団体登録カードを持っていない方に対して、予約方法やカードの作成方法を受付窓口と掲示板で案内している。加えて、カード作成の際に必要な情報を記したA6サイズの案内用紙を渡すようにしている。 ・誰でも使用できるベンチ拭き用タオルを継続設置している。日常的には職員が巡回時にチェックし必要に応じてベンチの管理を行っている。 ・利用促進の取り組みとして、昨年実施した自主事業のソフトテニス教室の開催を予定している。それに加えて硬式テニスの教室も開催予定となっている。定期的な開催を望む声が多く、利用者が増えるきっかけにもなるため、昨年の課題等を活かしながら実施したいと考える。 【市S→A】 ・企業の特性を生かした自主事業を行った。 ・夏場の早朝開放を行い、利用促進が図られた。 ・雨天時または雨天後のコート状況の情報を、HPを活用しタイムリーに公開している。
		〇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。			
		〇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。 〇利用者、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。 〇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。 〇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。			
		〇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。			
		〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇利用実績、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。			
		〇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。			
		〇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。 〇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。 〇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	〇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。	S	S	【指S】 ・施設及び敷地内の管理については、日常的に巡回を行い必要に応じて対処している（補修・修理・修繕など）。 ・芝刈り、刈込、除草、剪定については計画的に定期実施し美観維持をしている。 ・草花については、季節の変わり目のほかにも状態次第で交換を行っている。 ・備品の所有区分（市又は指定管理者）は明確にしており、修理・交換の際は必要に応じて市に相談してから行っている。 ・トイレは毎日清掃を行い、雨天時など利用者のいない日には大掛かりな清掃も行っている。 ・セキュリティカード並びに、鍵に関しては台帳をもとに管理し、使用できる箇所を明確化して厳重に管理している。 ・廃棄物に関しては、資源ごみとの分別を行って処理し、年一回産業廃棄物処理を行っている。 ・草ごみについては廃棄せず、堆肥化させてリサイクルを行っている。 ・外部への委託等については、契約書の締結及び、作業前の入念な打ち合わせで指示を明確にしている。 【市】 ・駐輪場の確保や駐車場と歩行者通行箇所の明確化を行い、安全な環境づくりを行った。 ・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。
		〇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。			
		〇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。 〇環境法令を踏まえ、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。			
		〇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。			
		〇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。 〇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。 〇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	〇緊急時・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。	S	A	【指S】 ・災害時BCP（事業継続計画）ファイルを見直し、作成することで従業員の周知と意識の向上につなげている。 ・事故発生又は、事故発生未遂時は原因究明を行い、「作業手順書」を更新し事故の再発防止に努めている。 ・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際には従業員内で対策会議を行い改善事例を共有している。 ・安全パトロールを定期的（2回／年）に弊社本部が行うことで事故防止の意識を高めている。 ・従業員の救命講習の受講を必須とし、有事の際にも対応できるよう意識している。 ・金銭の取扱いに関しては、業務終了時に厳重なチェックを行い、必ず鍵付き金庫に保管するようにしている。 【市S→A】 ・継続的に適切な対応が行われている。
		〇安全管理、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。			
		〇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。 〇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。 〇管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 〇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。			

☆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：平塚市立軟式庭球場

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○→○】）
	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化するとともに、適正な人員配置を加味した勤務計画を作成し実施している。 ・当該業務に必要な資格・教育の取得を目的に、業務習熟度評価に基づき、個人ごとに教育計画を作成し従業員の能力向上を図っている。 ・日報管理を行うことで当日の業務内容や状況の確認ができる。 ・新人スタッフに関しては、接客マナー及び業務説明を行い、一定期間OJTでの指導を行っている。また、救命講習の参加は必須としている。 【市】 ・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、スポーツ課様と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できている。 ・共同事業体団体間の連絡体制は「緊急連絡網」で確立しており、相互の報告・連絡・相談は日常的に行っている。 ・団体主催の大会を実施する際などには、要望を把握するとともに、相互が協力しながら実施できている。また、大会開始前に打ち合わせを行い情報の共有をしている。 ・コンプライアンスマニュアル（個人情報の取扱いも含む）に基づき、eラーニング等で教育を行っている。また、弊社本部でコンプライアンスの定着度に関するアンケートを実施している。 ・事務所内にコンプライアンス啓蒙ポスターを貼り、毎月事例を展開し常に意識できるよう日常業務内でも教育を行っている。 【市】 ・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。
		○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。	○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。	A	A	
		○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。	○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。	S	S	【指S】 ・樹木の剪定作業等については、有資格者及び有資格者の指導の下、内製作業で行っている。 ・草花や樹木の購入については、種苗業のネットワークを活かし小売店よりも安価で品質の良い花苗を調達し、経費削減に努めており、高評価をいただいている。 ・自社他現場で余った資材等を調達し、再利用している。 ・チッパー（ウッドチップ製造機）を自社他現場と共有することでコストを削減している。 ・日用品等についてはまとめて購入し、3施設で共有している。 ・電話回線使用料、施設賠償責任保険、電力契約会社については、指定管理を請け負っている他施設とともに本社での一括契約を行うことで、低廉な価格に抑え支出を減らしている。 【市】 ・小規模な修繕などは内製で行い、経費削減に努めている。
個別項目		コートコンディションの維持・回復	○降雨後の早期利用可能体制 ○コートの破損を防止する	S	S	【指S】 ・降雨後は必ず転圧作業を行い、早期に利用できる状態にしている。 ・コートが破損もしくは破損の可能性がある場合、該当コートを閉鎖し補修を行うことで破損の拡大を防ぎ良好な状態を維持している。 【市】 ・年々コート内の土が痩せていくなか、管理人の努力により、早期に使用可能な状態へ戻す努力が継続的にされている。
		管理作業内容の可視化	○利用者の方々に管理業務の内容を知ってもらうため、 掲示板を利用してアピールをしている	S	S	【指S】 ・整備状況や改善内容の説明、利用者の方の声に対する回答を管理棟内の掲示板に展開し、業務内容の可視化を行っている。 【市】 ・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。
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】 ・コートコンディションの維持において、日常的な整備を心掛けることで良好な状態を保つことができた。 それにより、利用者の方からもお褒めの言葉を多く頂けた。 ・夏季の早朝開場を実施したところ、利用者が昨年以前と比べて大きく増加し、当施設の認知度の向上が結果として表れた。 ・憩いの広場を定期的に整備することで、利用者の多い休日や大会時などに休憩場所として利用されることが多くなった。 また、昨年憩いの広場を拡充したことにより日当たりが良好になり良い評価をいただけた。 【課題等】 ・市民の健康促進策として気軽に楽しくテニスができるイベントを、昨年に引き続いて開催することで当施設の利用者の増加を図る。 ・安全確保、利便性の向上を図るべく管理棟前の駐車場の整備をしていきたい。 （駐車位置の明確化、奥側緑地の案内、歩行者通路の設定など）			
	・総括 （※市が記入）	天候に左右される施設であるが、コートコンディションに十分気を配り、整備、維持管理等を行い良好な状態を保つことができた。 転圧機の劣化が進む中ではあるが使用方法などを検討し、適切な維持管理を行っていただけた。 緑地の維持管理においても、美観の向上を継続的に図られている。 平日の利用率向上の課題について、指定管理者と市の間で対応を検討していく。			

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