☆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：桃浜町庭球場

	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。	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】 〇施設環境の維持管理 ・日々、清掃・整備・除草作業を継続的に実施し、利用者が常に快適に施設を利用出来る環境づくりに努めている。 〇近隣住民への配慮 ・ほぼ毎日、近隣道路および施設周辺の清掃を行い地域住民への影響を最小限に抑えるよう配慮した行動を継続している。 〇造園会社としての強みを活かした美化活動 ・グループの特性を活かし施設内の花壇に季節ごとの花を植え替えるほか、花壇の整備(除草・剪定等)を計画的に実施している。これにより、施設の景観向上と来訪者への良好な印象づくりに寄与している。 【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。	〇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。 〇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	【指S→A】 〇美化活動・環境整備 ・庭球場周辺の道路清掃を継続的に実施し、環境の美化に積極的に取り組んでいる。 ・春季には花苗の植え付け相談・販売ｲﾍﾞﾝﾄを行い、利用者とのコミュニケーション促進に寄与している。 〇利用者・地域住民への対応 ・近隣住民からの苦情については、関係部署と連携し、早期対応に努めている。 ・施設への提案・クレーム等は、アンケート・電話・来訪者からの情報を収集し、関係部署と協力して改善案を検討している。 〇情報収集・共有体制 ・無記名利用者からの意見・要望は「お客様の声」箱を設置し、電話による意見・要望は「受付情報メモ」に記載し、全ての情報は整理して職員間で共有している。 ・施設内掲示板やホームページを活用し、必要な情報を分かりやすく利用者へ周知している。 ・HPは、利用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。
		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。	〇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。 〇利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 〇施設内及び敷地内の美観が保たれている。 〇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。 〇トイレ等の衛生状態が保たれている。 〇日常的、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。 〇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	A	【指S】 〇保守点検・設備管理 ・施設および設備の保守点検を計画的に実施している。 ・自主対応が可能な項目は施設側で対応し、対応が難しい項目は業者へ依頼している。 〇美観維持 ・施設および施設内・施設周辺の美観について清掃・整備を行い、良好な状態を維持している。 ・桃浜町庭球場のスタッフが刈払い機の講習を受講したことで外部委託せずに草刈作業を実施出来るようになり作業能率が向上した。 〇廃棄物管理 ・廃棄物は資源ごみとその他で適切に分別し処理を行っている。 〇コート管理 ・コート車両(スポーツレイキ)を使用しコートの整備・維持管理のしつを向上させている。
		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。	〇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。 〇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。 〇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	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】 ・AED実地訓練を行った。 （昨年は津波警報発令による対応があったためS評価であった）
		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。			

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】）
	5 職員配置等	〇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。	〇事業計画書・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。 〇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】 〇統括管理体制 ・統括所長を配置した体制により責任所在を明確化し勤務計画および改善計画を作成している。 〇コンプライアンス・危機管理 コンプライアンス研修・クレーム対応研修・カスハラ対抗研修を受講しスタッフの意識向上に努めている。 〇資格・技能評価と教育計画 ・業務に必要な資格・教育の取得状況、作業技能レベルの習熟度評価に基づき個人別の教育計画を作成しスタッフの能力向上を図っている。 〇日報管理 ・日報管理を行い当日の業務内容や状況を把握できる体制を整えている。 ・連絡ノートでの業務引継ぎを行いスタッフ間で共有化している。 〇他施設との連携研修 ・管理する他の指定管理施設や公園にて研修を実施し技術・知識の向上に努めている。 〇新人スタッフ研修 ・新人スタッフには接客マナーおよび業務説明を行い一定期間マンツーマンで研修・指導を実施している。 【市S】 ・統括所長を中心にスタッフ間の連携が取れている。
		〇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。	〇常勤・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	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。	S	S	【指S】 〇行政との協議・連携体制 ・施設運営にあたっては平塚市と月１回の定例打合せを実施し必要に応じて臨時協議を行っている。 ・市の方針や要望を適切に把握しながら運営に反映できている。 〇共同事業体との連絡・調整 ・共同事業団体間との連絡体制は「緊急連絡網」により確立されている。 また、月１回の定例打合せを継続し情報共有と連携強化を図っている。 〇団体主催大会への対応 ・団体主催の大会実施時には事前に要望を把握し相互協力のもと円滑に開催できている。また大会前には打合せを行い運営体制を確認している。 〇コンプライアンス・教育研修 ・コンプライアンスマニュアル(個人情報の取扱いを含む)に基づきスタッフへの教育・研修を継続的に実施している。 【市】 ・市と指定管理者の定例の打ち合わせや日々の連絡によって、懸案事項などについて共通認識のもと協議する体制が取れている。 ・共同事業体間の連絡体制が整備されている。
		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。	S	S	【指S】 〇樹木管理・剪定作業 ・樹木の剪定作業等については有資格者および資格者の指導の下で内製作業として実施しており適切な技術管理を行っている。 〇草花・樹木の調達 ・草花や樹木の購入にあたっては種苗業のネットワークを活用し小売店よりも安値で品質の良い花材を調達し経費削減に寄与しております。 〇資材の再利用・有効活用 ・自社の他現場で不要になった資材を調達し再利用することで資材費の消滅を図っている。 ・チッパー(ウッドチップ製造機)を自社他現場と共有し機材購入・維持に係るコストを抑制している。 〇日常品の共同購入 ・日用品等はまとめて購入し3施設で共有する体制を整えるこうとで調達コストを実施している。 【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。
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）	〇地域美化への取り組み ・庭球場廻りの通りの道路清掃を実施し地域の美化に継続的に貢献している。 〇利用者とのコミュニケーション促進 ・元気な挨拶と笑顔で利用者をお迎えし気持ちよく利用して頂けるよう努めています。 ・春季には花苗植え付け相談および苗販売イベントを施設利用者との交流を深めている。 ・施設で咲かせたひまわりの種を収穫し利用者へ無料配布するなど地域とのつながりを強化している。 〇近隣住民への対応 ・近隣住民からの苦情があった際は関係部署と連携し迅速な対応に努めている。 ・近隣からの苦情がなくなった為利用者に気持ちよく利用していただけるようになった。			
	・総括 （※市が記入）	庭球場周辺道路の清掃を行い、地域の美化に貢献するなどしていただいた。 施設自体は土日平日問わず多くの方に利用いただけている。 引き続き、近隣住民へ配慮しながらコートの維持管理や施設運営にあたっていただきたい。				

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