☆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：ひらつかパークゴルフ場

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○→○】）
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。	A	A	【指　B→A】 前期は一部利用者とのトラブルが確認されたが、現在はこれが改善し良好な関係を維持できているため評価をAにアップしました。 一部利用者とのトラブルについては「1日券」に関連する内容が多く、熱中症対策の一環で1日券発売休止とする5月～9月に関してはトラブルがなく安定しています。 1日券を求める方の多くは、「早く回りたい」「回数を多く回りたい」という意識が強く、初心者やファミリー、ビジター利用者に高圧的になる様子が見られるため、管理人から理解を求め注意を促すとトラブルに発展するという図式に感じます。 【市　B→A】 利用者の様々な志向、意見要望に適切に応対し、良好な管理運営が実現できた。
	○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。	A	A	
	○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	【指】 前期と評価は変わりませんが、事故防止の観点から例年実施している熱中症対策「1日券発売休止」もあり猛暑を1件の体調不良だけで満了したことは利用者の安全上良かったと感じる。 年々、利用者の自粛もあり夏場の利用は減少していますが、利用者の世代（80代）を考えると施設としてもう少し踏み込んだ利用制限を行うことで、より安全、安心な利用に繋がるのではと考えます。
	○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：ひらつかパークゴルフ場

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○→○】）
	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。	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。			
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。	A	A	【指】前期と変動はありませんが、エネルギー単価が高騰する中でも節電、節水に取組み縮減を実現できたことは良かった。 理解、協力をいただく利用者にも感謝したい。
個別項目	利用者への接遇。	○市民をはじめ、利用者と接する機会が多いため、接遇に関して、質の高い対応ができているか。	○利用者への挨拶、言葉遣い、態度は良いか。 ○利用者から言葉遣いや対応について苦情はないか。	A	A	
	ラウンド時のコース管理及び整備。	○ラウンド時の運営及びコースの整備は的確であるか。	○利用者からコース管理について苦情がないか。 ○管理運営によって、利用拡大が図られたか。	B	B	【指　A→B】 コース管理についてOB雑草のほかグリーン凸凹について意見をいただくことが目立った。立地条件から薬品使用が禁止されるため人力対応となるができる限り適性を維持できるよう努めたい。 今期（7月、8月）は猛暑の影響もあり利用者が減少傾向にあった、 【市　A→B】 OBエリアの雑草の伸びが大きく、利用者から指摘された。
	一括管理	○3施設の管理運営が工夫されているか。 ○利用者の利便性について工夫されているか。	○3施設の管理運営について、施設毎の連携が取れているか。 ○駐車場利用をはじめ、見回り、清掃等において利用者の利便性を考慮して運営されているか。	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）	○前期に引き続き利用者との良好なコミュニケーションを継続できており施設への理解、協力を得られる場面が増えている。 ○熱中症の啓発活動の効果もあり、1件の救急搬送で夏を終えたことは良かった。 ○「広報ひらつか」に特集掲載をいただいたことで初めての利用者や施設PRになったことは感謝したい。 市民でも知らない方が多いこともわかったので今後は積極的なPRを計画していきたい。 ●天候により芝や植栽の成長速度も変化するため今期は苦慮する場面があったことは今後の課題として対応したい。 ●減免利用について市民利用者からの不満が大きくなっている。 具体的には、一般市民利用は都度料金を支払う中で、市外の障がい者の利用が減免となり終日利用が慢性化している。 市内減免に理解するも市外利用者に減免を適用することに疑問を感じるというご意見を預かります。			
	・総括 （※市が記入）	○利用者との良好なコミュニケーションが図られており、安定して運営ができている。夏場の運営についても事故なく運営できており、利用者の安全確保が実現できている。 ●コース管理について、雑草の伸びに関しては昨年も利用者から同様の指摘を受けている。コースの状態を年間を通して一定水準以上に維持できるよう工夫が必要である。また、減免利用については、令和10年4月からの運用を目途に内容を整理していきます。			

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