☆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：旧横浜ゴム平塚製造所記念館

	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。	A	A	
		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	
		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。	A	A	
		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。	A	A	
		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。			
	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。	A	A	
		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。			

☆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：旧横浜ゴム平塚製造所記念館

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　入館者への情報提供	〇当記念館が平塚市の歴史と文化を象徴する建物であることを正しく理解し、その活用と保存の取り組みとともに、来館者のニーズに応じた案内、説明又は助言等を行っているか。	〇各職員が、当該施設の概要について、入館者の求めに応じた説明ができる。 〇各職員が、利用（運用）基準などに熟知し、常に利用上で支障が生じないよう配慮している。	A	A	
	2　入館及び利用促進	〇利用者への適切な利用案内を実施し、必要に応じて市と連絡調整を行うなど施設の周知と利用促進に取り組んでいるか。	〇当該施設への関心が継続するよう、ホームページの更新のほか、メディアの活用などを積極的に行っている。 〇文化的施設として、正しい利用促進に資するための掲示、案内看板等を作成している。 〇市及び関係機関の連絡体制の把握に努め、緊急時に適切な対応を行っている。また、職員間の情報共有を行っている。	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）	・毎年好評の主催イベントの毎月第3水曜日遊館日のコンサートや朗読会は毎回満席となり、整理券を配布することが必要なほど人気のイベントに定着している。 ・広報活動では従来のホームページに加えてインスタグラムをより積極的に活用し、日々の庭園状況を頻繁に伝え、イベントの案内や洋館の見どころなどコンテンツも幅広く掲載し、フォロワー数も着実に増え、来館者増につながっている。 ・前期の来館者アンケートでも、相対的に評価は高く、「職員の方が丁寧な説明と案内してくださって涙が出そうになりました。」「歴史とバラのことをスタッフの方がとても丁寧に説明して下さり、よくわかりました」など特にスタッフの丁寧な対応のコメントが多くスタッフ全員の励みとしたい。 ・第3次評価モニタリングの結果を踏まえて、高齢化対策と次世代へのシフトなど今後の体制を再検討中である。活力のある新しい体制で管理運営を図りたい。 なお、中央公民館など他の施設の閉館などの影響により、当館への新たな団体登録が増えている。今後の利用増加への対応の工夫が必要と考えている。			
	・総括 （※市が記入）	・アンケート結果から、スタッフの親切・丁寧な接遇、およびバラ園を含む施設全体の良好な維持管理状態に対し、市外利用者を含め多くの感謝と称賛の声が寄せられている。これらは指定管理者のホスピタリティと日常の研鑽の成果として高く評価できる。 ・利用経路として「インターネット」や「通りすがりにバラに誘われて」という回答が多く、SNSによるタイムリーな開花情報の提供や、視覚的な訴求が新規来館者の獲得に繋がっていると考える。 ・文化財の保存と活用について、「歴史を感じる大切な施設を長く保存してほしい」という市民の声に応えつつ、コンサート等の自主事業や平和学習の場として、建物の魅力を最大限に活用している。 ・課題として、アンケートにおいて、館内ピアノのコンディションを懸念する声が寄せられた。現在も年4回の調律等、適切な維持管理に努めているところであるが、引き続き利用者の声に留意し、日々の温度・湿度変化への配慮など、現行の運営体制の中で可能な範囲での工夫を検討されたい。 ・また、「今まで知らなかった」という声も散見される。若年層やこれまで施設を知らなかった層へのアプローチを、SNSの活用や近隣施設との連携によりさらに強化するとともに、資料室の展示内容の充実や紹介方法を工夫することで、その魅力が様々な層の目に触れ、より深い関心に繋がるよう努めていただきたい。 ・指定管理業務に係る基本的な考え方を実務に反映し、極めて良好な管理運営が行われている。特に接遇面での評価は特筆すべきレベルにあり、今後も利用者とのコミュニケーションを大切にした質の高い運営を継続されたい。			

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