☆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：平塚市余熱利用施設

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】）
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	A	【指S】 当初の設置目的に付け加え今年度は市から推奨された後追い事業にいち早く取り組み、指定管理者の強みを生かした当施設ならではの企画をこの上半期中に稼働させる事が出来ました。 利用者拡大を図る為に前年の施設運営を振り返り、利用者拡大施策のポイントを見出し今年度はその点をさらに強化する取り組みを行い、対前年での利用者数を上半期でも上回る結果を残す事ができた点は評価できると判断しております。 【市A】 アンケート等により、利用者の要望や意見などをきめ細かく聞き取り、ひとつひとつを丁寧に検証・分析し、施設運営や新規事業の開催に役立てた。初心者を対象とした「体験会」を積極的に実施して新規の来館を促し、定期事業への参加へつなげるなど、利用者数の増加に寄与した。また、「継続参加によって成果を実感できる事業」を市と協議しながら企画・開始し、利用者の意欲向上や来館促進へつなげた。 なお、各種講座や事業の料金設定については、やや高額のものが見受けられる。公共施設の特性上、施設管理費や広告宣伝費の負担が少ないことや、低廉な料金でのサービス提供の必要性を考慮し、利用者が参加しやすい料金への検討・再考をお願いしたい。
	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。	S	S	【指S】 健康作り教室、文化教室等の事業については令和6年度後半より継続的に開催種目数を継続させつつ今年度も新たに教室を開講させ運営しております。利用者のニーズは常に調査し需要に応じた新たな教室の開校も順次行う体制を取り、バラエティー富んだ教室を提供する事が出来ております。又その教室に参加する上での敷居を低くするためのお試し体験等も企画し参加促進も合わせて実施する事が出来ました。 館内に設置のご利用者様の声BOX、利用者からの口頭によるご意見、利用者アンケート言語データ等は可視化出来るような体制を作りこれらの情報を定期的なミーティングにより共有し、具体的な改善策を検討し対応をするという流れを作ってきております。 様々な情報をタイムリーに発信するために施設HPの情報更新は定期的に実施しております。また外部への情報発信手段として施設の定期情報誌、又市の公式LINE等を併用した告知を行い外部告知の強化も図っております。館内掲示についてもバラエティに富んだ魅力あるプログラムの露出を心がけて掲示をしており掲示物に目をやる利用者の姿を多く見るようになりました。 【市S】 利用者の興味や関心の動向に注意を払い、継続事業に加えて様々な新規事業を実施した。利用者の声については、様々な方法で把握に努めたうえで、館内のスタッフ全員が共有できる体制を整え、指導的立場にある一部の職員だけでなく、施設全体で来館者に向き合う姿勢が評価できる。また、施設からの情報発信についても、地元への回覧の配布やLINEの活用など、情報を受ける側のスキルや手段を問わず、幅広い年齢層を対象とした広報活動を積極的に行っている。館内の広報についても、写真や色彩に工夫を凝らして、来館者の関心を引くポスターやチラシを館内各所に多数掲示し、各事業の参加者増加へつなげている。
	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。	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	【指S→A】 今年度上半期においては年会2回開催の防災訓練の上半期分の実施、又新規使用スタッフ向けのCPR/AED研修は実施いたしましたが、既存スタッフ向けに安全研修等の実施ができていない為、下期に向けてはその点を実施いたします。 【市S→A】 定例の防災訓練や研修は実施しているが、その他に特筆すべき取組はなかった。
	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。			

Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）

☆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：平塚市余熱利用施設

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。	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。			
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 サービスの向上及び利用促進の取り組み	〇老人福祉センターの目的を理解し、高齢者等に配慮した具体的な事業が実施されているか。	〇健康や生活に関する相談、助言、市の関係窓口との連携を見込める事業を実施している。 〇高齢者等が健康づくりや介護予防に取り組むきっかけ作りから継続的な参加までを計画的に実施している。 〇教養や健康に関する講座や教室、イベント等を開催している。	S	S	【指S】 高齢者向け無料サービスの1）油圧式筋力運動マシンの無料開放、2）明治安田生命様と連携をした「健康測定会」の月1回無料開催、3）薬剤師によるお薬相談、4）看護師による各種健康相談、5）平塚市地域包括センター「平塚市高齢者よろず相談センター、サンレジデンス湘南」と連携した月1回無料開催のポッカポカサロン、6）9月15日の敬老日の60歳以上の施設無料提供等の事業を継続しつつ新たなに文化系教室の健康ハーモニカ教室、健康教室の背骨コンディショニング、ZUMBA等の教室増設、さらには市推奨事業の後追い事業ををを当施設の運営の状況に合わせた企画にアレンジしたいきいき3ヶ月チャレンジを運用し、ご高齢者の方への健康意識の向上や日常生活の活力の維持・向上に指定管理者としてしっかり関わっていく事が出来たと判断しております。 【市S】 老人福祉センターの目的を十分に理解したうえで、様々な事業を実施している。高齢者の健康維持を図る取組だけでなく、趣味や教養など、生活の質を向上させ、生きがいを創出するための取組も実施している。施設全体の無料開放など、初心者の参加や初めての来館を促すための工夫も取り入れており、、参加者の増加を図っている。また、参加者が自主的に健康づくりに取り組むきっかけを与え、継続して事業への参加意欲を高める事業も開始している。
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）	当館の運営に関する理念や管理・運営方針はしっかりと基盤におき、サービス向上及び利用促進の取組については指定管理期間のもう一つの大きな柱として継続的行い、今上半期においても具体的な施策を実施いたしました。この取り組みは利用者拡大の相乗効果も生み出しており、活気のある施設作りにも繋がっております。又市からの推奨である後追い事業への取り組みについても早い段階での企画立案・実施が出来たと判断しております。この点は現指定管理者の強みとして今後も継続的に進めてまいります。			
	・総括 （※市が記入）	・利用者の意見や要望に耳を傾けるだけでなく、苦情についても真摯に対応するなど、来館者に寄り添った施設運営を行った。 ・市の担当者と緊密に連絡を取り合い、情報共有や意思疎通が適切に行われた。 ・設備の修繕について、予算を考慮しながら優先順位をつけて適切な対応を行った。 ・市と協議しながら、事業への継続参加によって、効果が可視化できる事業の取組を開始した。 ・新規事業の導入や積極的な広報を実施し、新規来館者を促進する取組を実施した。 ・指定管理事業の参加料金について、公共施設・福祉施設の特性を考慮し、適正な金額設定をお願いしたい。			

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