

☆第一次・第二次評価シート

(指定管理者・市主管課による評価)

☆第三次評価総括

(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

平成20年度通年分 評価実施施設 (7施設)

	ページ
○平塚市福社会館	1
○袖ヶ浜デイサービスセンター	3
○旭小学校区放課後児童クラブ	5
○馬入ふれあい公園・ひらつかアリーナ	7
○湘南ひらつかビーチセンター	9
○馬入サッカー場	11
○平塚市聖苑	13

☆ 評価 (第一次・第二次) の基準

評価シートによる第一次及び第二次評価の実施にあたっては、その評価の目安となる統一
的な評価基準を次のとおり設定しています。

A：継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。

B：継続的に適切・良好である。

C：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。

-：水準に未達である。

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成20年度
施設名：平塚市福祉会館

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	B	B
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	A	C
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B	C
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	B	B
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	B	C
危機管理・安全	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	B	C
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	A	B
環境への配慮	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	A	B
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	A	A
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	B	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	A	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	B	B
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	B	C
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	B	C
	3	広報・PRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、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をしているか。	A	B
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないように、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	B	B
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	B	B
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	B	B
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	B	B

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成20年度
施設名：平塚市福祉会館

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価	
			指定管理者	市
	8	関係団体等との連携	・協力団体、利用者団体、地元組織、関係機関(保健・医療機関等)等、関係団体との連携に努めているか。	
	9	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・利用者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	
個人情報保護、情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	
	2	収支決算状況	・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。	
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	
個別項目	1	相談、助言等の実施について	・高齢者や障がい者の健康相談、生活相談、助言等について、適切に実施されているか。	
	2	健康づくり等の推進について	・高齢者や障がい者の健康づくりや介護予防の推進に努めているか。	
	3	利用者への支援、配慮等について	・高齢者や障がい者の仲間づくりの支援に積極的であるとともに、個人利用者に対しても十分な配慮をしているか。	
コメント	指定管理者	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	今後の課題として市社協の組織をフルに活用し地区社協、老人クラブ等と連携し、地域福祉の向上と充実に努めていきます。また、今後の改善点として、温暖化防止のためさらなる節電・節水につとめ委託費の経費節減を図っていきます。誰もが利用しやすい環境を目指し、利用者の居場所づくりにさらなる努力をしていきます。	
	市	総括	基本的に要求水準を満たしている。特記事項としては、まず、建物等の維持管理が挙げられる。老朽化が進む施設ではあるが、計画修繕はもちろん不測の損傷等にも迅速に対応している。また、経費削減の取組みも前年比で447千円減と成果を上げている。改善事項としては、各種報告書の正確性が挙げられる。利用人数等の把握は管理運営を行う基礎資料になる大切なデータであることをしっかり認識すること。また、経験の浅い職員を育てるシステムを検討すること。次に、更なる向上を求める事項としては、利用者数の推移や利用者要望を解析した上での新たな事業の企画立案、職員のスキルアップを目標とした各種研修等が挙げられる。	

☆第三次評価総括

(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

市の求める水準を満たしているものと判断する。

指定管理者は、制度導入以前から長年にわたり、施設の運営等をしており、管理運営は安定したものである。経費の削減について評価できる面もあるが、サービスの低下に繋がらないよう配慮をすること。

指定管理者の認識に立ち、積極的な取り組みを望む。

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名:袖ヶ浜デイサービスセンター

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	A	B
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	A	B
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	A	B
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	A	A
安全管理	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	A	B
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	A	B
環境への配慮	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	B	B
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	B	B
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	A	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	A	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	B
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	A	A
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	A	B
	3	広報・PRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、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をしているか。	A	A
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	A	B
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	A	B
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	A	B
	8	関係団体等との連携	・協力団体、利用者団体、地元組織、関係機関(保健・医療機関等)等、関係団体との連携に努めているか。	A	A

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名:袖ヶ浜デイサービスセンター

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
	9	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・利用者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	A	A
情報保護、個人情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	A	B
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	B	B
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	A	B
	2	収支決算状況	・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。	A	B
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	B	B
	4	利用料金収入実績	・事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	A	B
個別項目	1	相談、助言等の実施について	・利用者からの健康相談や生活相談等に対して具体的・適切な助言を実施しているか。	A	B
	2	健康づくり等の推進について	・利用者の健康づくりや介護予防について具体的な事業を実施しているか。	B	B
	3	レクリエーション等の実施について	・レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施しているか。	A	A
	4	利用者へのサービス提供の実施について	・利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施しているか。	A	B
	5	地域と関わる事業の実施について	・地域との関わりあいについて具体的な事業を実施しているか。	A	A
コメント	指定管理者	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点 など	<p>平塚市袖ヶ浜デイサービスセンターでは「明るく、アットホームな雰囲気の中で、ご利用者様ひとりひとりの個性と人格を尊重し、生活の質を高めることができるようお手伝いさせていただくことをモットーにサービスを提供させていただいております。生活の質とは？と問われた時、当施設ではご利用者、ご家族、それを支える人々の笑顔が最も大切であると考え、その笑顔を支えるため、日々サービスの向上に取り組んでおります。ご利用者と職員の距離が近く、信頼関係をうまく構築できています。また、行事やレクリエーション活動は特に力を入れている分野で、季節感を味わえる工夫や、個別の喜びも感じられるよう取り組んでいます。恒例のバイキングや吹奏楽コンサートなども好評です。</p> <p>毎年冬に開催される「袖ヶ浜作品展覧会」では、ご利用者の日頃の活動を地域の方々を知っていただくことを目的に開催しています。恒例行事となり、地域の方からも「今年はいつやるの？」等の言葉をいただきます。平成18年度は月刊デイ(デイサービス向け雑誌)への掲載でクラフト大賞を受賞。平成19年度開催時は、地元湘南ケーブルテレビの取材も受けました。この作品展は、単に施設のPRを目的にしたものではなく、ご利用者、職員の目標形成にもつながっています。同様に夏の「湘南ひらつか七夕まつり竹飾りコンクール」にも毎年出展し、「今年も楽しみにしているよ」等のご意見をいただくとともに、毎年家族連れで見物にお越しいただく方もいらして、地域に根付いた活動になっていると考えています。</p> <p>ボランティア係(コーディネーター)を設置しボランティア活動の積極的な受け入れを行っています。平成20年度は年間延べ630名もの個人ボランティアの活動があり、職員同様顔の見える活動をいただいております。個人ボランティアの方とは、ボランティア会議の開催やコミュニケーションノートを作成し、課題の共有や交流を促進しています。また、職員・ボランティア向けの情報誌「袖ヶ浜通信」も発行しています。その他、団体ボランティア(音楽や踊りなど)の活動や地域の学校や保育園との交流も行っています。</p>		
	市	総括	概ね良好に管理されていると判断する。20年度に関しては、研修組織や事故対策委員会など組織内の体制が強化されている。サービスの質を向上させるために自主的な研修組織を立ち上げたり、インシデントレポート、アクシデントレポートを踏まえ事故対策委員会で改善反映させるサイクルが職員に周知徹底できた。また、袖ヶ浜作品展など地域に対する認知度も高くなり、積極的な交流は今後も継続して行っていただきたい。		

☆第三次評価総括
(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

<p>市の求めている水準を十分に満たしているものと判断する。</p> <p>各分野において良い取り組みがなされている。介護保険制度が求める人員以上の人員を配置し手厚いサービスを実施しており、新しい企画にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>今後もサービス向上の取り組みに期待する。</p>
--

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成20年度
施設名:旭小学校区放課後児童クラブ

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	B	B
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	B	B
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	B	B
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	A	A
危機管理 安全	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	B	B
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	B	B
環境への配慮	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	B	B
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	B	B
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	B	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	B	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	B	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	B	B
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	B	B
	3	広報・PRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、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をしているか。	B	B
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	B	B
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	B	B
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	B	B

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成20年度
施設名:旭小学校区放課後児童クラブ

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
	8	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・利用者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	B	B
情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	B	B
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	B	B
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	B	B
	2	収支決算状況	・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。	B	B
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	A	A
	4	利用料金収入実績	・事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	B	B
個別項目	1	年間活動計画の実施について	・年間活動計画が確立されており、適切に実施されているか。	A	A
	2	地域との連携について	・事業を実施するにあたり、地域と連携ができていないか。	A	A
コメント	指定管理者	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点 など	(アピールポイント)放課後児童健全育成事業は、児童福祉法で定められた事業でありながら、明確な運営基準がなく、団体の自主的取り組みに委ねられている部分が多い。保育に従事する指導員の配置については、指定管理者仕様書に2名以上とされているが、当学童保育会では指導員を日々4名配置し、児童の保育及び成長の支援体制をとっている。また、開所時間については午後6時30分までのところを午後7時00分までとし、保護者の就労に配慮している。 地域における活動であること、子育て拠点のひとつとなるべきことを念頭におき、地域運営委員会を設置し、小学校や地元との関係を構築しつつ、運営に関する報告と意見聴取の機会を年4回(運営委員会3回、総会1回)設けることや、公民館まつり等地域・学校のイベントへ積極的に参加している。(計5回) ※評価Aの特筆すべき点の再掲 (課題)本事業を継続的に実施することは児童の健全育成のみならず、市民生活の安定化のためにも重要なものである。そのためには、指導員が継続的に従事を希望する職業であること、つまり、同業種なみの待遇を得られるようにすることが重要であり、利用者負担金(保育料)の増額に対する理解を得るための努力が重要である。(支給額増、社会保険・年金加入のための運営費確保)		
	市	総括	旭学童保育会は、指導員体制、開所時間、地域との連携など、運営に対する姿勢や考え方は他の保護者会運営による学童と比較しても非常に高いレベルにある。 毎年、在籍児童数や役員等の変更があるが、今後も引き続き現在の運営レベルが維持していけるよう努めていただきたい。		

☆第三次評価総括
(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

<p>市の求めている水準を十分に満たしているものと判断する。</p> <p>地元との連携を積極的に図り、良好な関係を保っている。また、施設主管課との連絡調整も密に実施している。専門性の高い業務であることから、有資格者を配置するなど、人員についても市の水準以上の体制で業務を実施している。</p>

★第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名：馬入ふれあい公園
・ひらつかアリーナ

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	A	B
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	A	B
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	B
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	A	B
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接客、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	A	B
危機管理・安全管理	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	A	B
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	A	B
環境配慮への	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	A	A
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	A	A
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	A	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	A	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	B
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	A	B
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	A	B
	3	広報・PRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、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をしているか。	B	B
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	A	B
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	B
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	A	A
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	A	B

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名:馬入ふれあい公園
・ひらつかアリーナ

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
	8	関係団体等との連携	・協力団体、利用者団体、地元組織、関係機関(保健・医療機関等)等、関係団体との連携に努めているか。	A	A
	9	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・利用者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	A	B
情報保護、情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	A	B
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	A	B
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	A	B
	2	収支決算状況	・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。	A	B
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	A	A
項目別	1	公園管理における他指定管理者との連携	・同公園における一方の指定管理者との連携が積極的に行われ、かつ円滑に実施されているか。	A	B
コメント	指定管理者	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	・アピールポイント ①受付の一部を除いて皆無だった業務マニュアルの作成による、業務遂行のレベリング、利用者の満足度の向上。②グループ会社である日産車体の休業日の従業員駐車場の借用(75日)による、駐車場不足及び近隣住民への迷惑の軽減。③修理の内製化及び改善による、経費の削減及び利用者の利便性の向上、④大会打合せ内容のデータベース化による、打合せ時間の効率化及び準備間違いの防止 ・課題、今後の改善点 ①利用者にとってなお一層満足のいただける活動の実施。(お客様アンケート指摘事項の改善等) ②ホームページの作成		
	市	総括	全般的に指定管理者として、積極的な工夫により効果をあげている。 特に、競技備品などの修繕においては、団体母体独自の特性を活かし、職員の技能により内部での改善を実施するなど経費節減に努めている点は評価できる。		

☆第三次評価総括

(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

<p>市の求める水準を十分に満たしていると判断する。</p> <p>指定管理者としての取り組みも積極的であり、団体の持つノウハウ等の活用による利用者の利便性も図られている。</p> <p>今後もサービス向上の取り組みに期待する。</p>
--

★第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名: 湘南ひらつかビーチセンター

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	B	C
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	B	C
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B	C
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	C	C
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	C	C
危機管理・安全管理	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	C	C
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	B	C
環境配慮への	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	B	B
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	B	B
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	B	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	B	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	B	B
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	B	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	B	C
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	C	C
	3	広報・PRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、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をしているか。	C	C
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	C	C
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	C	C
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	B	C

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名: 湘南ひらつかビーチセンター

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	C	C
	8	関係団体等との連携	・協力団体、利用者団体、地元組織、関係機関(保健・医療機関等)等、関係団体との連携に努めているか。	B	B
	9	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・利用者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	B	B
個人情報保護、情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	C	C
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	B	B
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	C	C
	2	収支決算状況	・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。	B	C
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	B	C
項目別	1	実施事業の計画について	・ビーチスポーツの普及について積極的に取り組み、提案内容が実施されているか。 ・体験会等自主事業・行事について、計画に基づき実施されているか。	A	B
コメント	指定管理者	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	来場者数が昨年を上回ることができた。ビーチバレーの大会を開催した。より市民の皆様が気軽にビーチパークに来れるような、ビーチスポーツに気軽に触れられるものにしていきます。		
	市	総括	初年度ということもあり体制がうまく機能しない部分もあったが、ビーチスポーツ普及等に積極的に取り組んでいる。		

☆第三次評価総括
(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

市の求める水準を満たしているものと判断する。

指定管理者においては、指定管理者として一層の細心の注意を払い、確実な業務の遂行を図ること。市主管部においては、指定管理者との連絡調整を密に行い、指定管理者の指導監督に努めること。

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名:馬入サッカー場

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	B	B
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	B	B
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B	C
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	B	C
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	C	C
危険安全・管理	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	C	C
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	C	C
環境への配慮	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	B	B
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	B	B
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	B	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	C	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	B	B
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	B	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	B	B
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	C	C
	3	広報・PRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、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をしているか。	C	C
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	B	C
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	B	C
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	C	B
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	B	B

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成20年度
施設名:馬入サッカー場

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
	8	関係団体等との連携	・協力団体、利用者団体、地元組織、関係機関(保健・医療機関等)等、関係団体との連携に努めているか。	B	C
	9	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・利用者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	A	A
個人情報保護、情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	B	B
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	B	B
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	B	B
	2	収支決算状況	・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。	B	B
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	B	C
項目別	1	公園管理における他指定管理者との連携	・同公園における一方の指定管理者との連携が積極的に行われ、かつ円滑に実施されているか。	A	B
コメント	指定管理者	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点 など	・アピールポイント等(一部抜粋) ①JFA(日本サッカー協会)公認の人工芝グラウンドが、無事公認更新を受けることが出来ました。 ②天然芝サッカーグラウンドの維持管理において、平成19年9月の台風による冠水が原因となる問題が未だに発生しておりますが、芝の更新作業に当たっては、堆積した汚泥の影響を減らすよう、作業の仕方を工夫して行っています。 ③スポーツの普及・振興に関する事業として、未就園児親子スポーツ教室、親子サッカー教室、レディースサッカー教室を行いました。 ④より多くの方に利用していただくため、平塚市内の幼稚園と保育園を対象に天然芝グラウンドの開放をしました。		
	市	総括	施設目的の主体である「サッカーを核とした生涯スポーツの振興を図る。」という点については、団体としての特色を活かし、目的を達している。 また、天然芝グラウンドの維持管理については積極的な姿勢が見られる。		

☆第三次評価総括
(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

市の求める水準を満たしているものと判断する。

指定管理者においては、確実な業務の遂行を図るため、細心の注意を払うこと。市主管部においては、指定管理者の指導監督を図るとともに、指定管理者の経営努力に繋がるシステムを検討されたい。

★第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成20年度
施設名:平塚市聖苑

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価		
			指定管理者	市	
全般的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 ・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	A	B
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか、創意工夫がみられるか。 ・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ているか。 ・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。 ・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。 ・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり開館しているか。 ・緊急時の連絡体制が確立されているか。	B	B
人員配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B	B
	2	職員のマナー	・利用者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、利用者に対する接客マナーが適切か。	A	A
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。 ・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。 ・意識啓発や研修内容(施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等)は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。	B	B
危機管理	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。 ・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	B	B
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	B	B
環境への配慮	1	環境への配慮の取り組み	・排出される廃棄物の減量化・資源化に取り組んでいるか。 ・省資源・省エネルギーに取り組んでいるか。 ・地球温暖化対策に取り組んでいるか。 ・平塚市環境マネジメントシステム(ISO14001/ひらつかエコモード)を理解し履行しているか、平塚市地球温暖化対策実行計画に基づく各種報告を適切に行っているか。	A	A
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 ・美観が良好な状態に保たれているか。	B	B
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	B	B
	3	清掃業務	・利用者が安全かつ快適に利用できるような状態が保持されているか。	B	B
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	B	B
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	B	B
運営及びサービスの質の向上	1	利用実績及び施設の稼働率	・利用実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	A	A
	2	利用しやすい受付案内の実施	・利用者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	B	B
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。 ・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。 ・全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。 ・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	A	B
	5	サービス内容等の向上	・利用者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。 ・サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
	6	利用者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や利用者会議の開催など、利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	B	B
	7	利用者の苦情解決体制の構築	・利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 ・利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	B	B
	8	関係団体等との連携	・協力団体、利用者団体、地元組織、関係機関(保健・医療機関等)等、関係団体との連携に努めているか。	B	B

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成20年度
施設名:平塚市聖苑

評価項目 (○印は項目が該当する場合)		チェック項目	評価	
			指定管理者	市
個人情報保護、情報公開	1	個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	
	2	情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	
指定管理料の執行状況	1	指定管理料の執行状況	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料は適正に執行されているか。 ・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。 ・外部委託する際、公明性を確保しているか。 ・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。 	
	2	収支決算状況	<ul style="list-style-type: none"> ・収支が極端な赤字になっていないか。 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などは適正か。 	
	3	経費節減状況	<ul style="list-style-type: none"> ・経費節減のための努力を行っているか ・経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。 	
個別項目	1	火葬に伴う個別業務	・火葬許可証の確認、火葬作業、残骨灰の処理等の個別業務を適切に実施しているか。	
	2	使用料徴収業務	・葬祭施設使用承認書に記載された使用料の徴収と納付を適切に実施しているか。	
	3	待合室湯茶接待業務	・利用者の受入、後片付け等の業務を適切に実施しているか。	
コメント	指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・「アピールポイント」 会葬者等に対する接遇は、全職員が礼儀正しく、また相手の気持ちをくんだ心のこもった対応に努めている。(市民から、市へお礼の電話をいただいた) ・「課題または今後の改善点」 テーマ:経費節減と効率的な運営 ・こまめなスイッチ操作により省エネ化に取り組み電気使用量等の節減を図った。 ・過去からの時間帯別稼働率を調査し、市と協議のうえ実態に即した市民優先時間帯の設定に変更し利用者の利便性及び電気料節減等運営効率の向上を図った。 ・今後さらに省エネ化を推進する。 		
	市	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・直當時の業務委託業者4社が構成する共同事業体が指定管理者となったことや市職員OBで聖苑経験者を採用したりしていることにより、移行直後のトラブルもなく当初から円滑な管理運営がなされている。 ・利用者アンケートの結果からも利用者から良好な評価を得ている。 	

☆第三次評価総括
(平塚市指定管理者選定等委員会評価部会による評価)

<p>市の求める水準を十分満たしているものと判断する。</p> <p>適切な施設の管理運営がなされ、非常に高いレベルで業務が実施されている。更には業務のレベル向上の意識が見られる。今後も高いレベルでの業務の遂行に努められたい。</p>
