

☆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)

平成 21 年度前期分 評価実施施設 (19 施設)

	ページ
○平塚市福祉会館	1
○東部福祉会館白寿荘	3
○南部福祉会館	5
○七国荘	7
○在宅福祉サービスセンター平塚栗原ホーム	9
○万田デイサービスセンター	11
○袖ヶ浜デイサービスセンター	13
○馬入サッカー場	15
○馬入ふれあい公園・ひらつかアリーナ	17
○湘南ひらつかビーチセンター	19
○平塚市聖苑	21
○花水小学校区放課後児童クラブ	23
○旭小学校区放課後児童クラブ	25
○松延小学校区放課後児童クラブ	27
○大野小学校区放課後児童クラブ	29
○平塚市立軟式庭球場	31
○平塚市立桃浜町庭球場	33
○平塚市勤労会館	35
○旧横浜ゴム平塚製造所記念館	37

☆ 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21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	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	-
	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	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	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、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	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	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21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	
	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	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。	B	C
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	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。	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
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。	B	C
	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。	B	B
	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。	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	高齢者や障がい者等、弱者の利用者を多く抱える施設として、新型インフルエンザ対策として手指消毒用アルコールを市から義務付けが一段落した以降も自主的に設置し、感染拡大の減少に寄与した。また、要望の多いカラオケについては、団体利用の当日の状況により午後から一般に開放するなどの柔軟な対応に努めた。課題及び今後の改善点として、市社協の持つボランティアセンター機能や地区社会福祉協議会との連携等により、新たな利用者の発掘や新規自主事業の展開に結び付くような取り組みを推進し、指定管理者としての対応に十分に答えられる組織体制の改善と整備を行っていく。		
	市	総括	基本的に要求水準を満たしている。特に建物等の維持管理については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。改善事項としては、職員の配置状況が挙げられる。職員間での仕事量の格差が無いよう均一した業務配分に努めること。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。		

★第一次・第二次評価
(指定管理者・市所管課による評価)

平成21年度
施設名：平塚市東部福祉会館白寿荘

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	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	—
	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。	B	C
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	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	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、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	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	B

★第一次・第二次評価
(指定管理者・市所管課による評価)

平成21年度
施設名：平塚市東部福祉会館白寿荘

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。	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
	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	C
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	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。	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
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。	B	C
	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。	B	C
	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。	B	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	町内福祉村への協力で会議室等の貸出。修繕に関し、指定管理者で対応できるものは行う。		
	市	総括	基本的に要求水準を満たしている。特に建物等の維持管理については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。改善事項としては、職員の配置状況が挙げられる。利用者へのサービスに支障をきたさぬよう配慮すること。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。		

★第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市南部福祉会館

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	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。	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
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。	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	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、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	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	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21年度前期
施設名:平塚市南部福祉会館

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	
	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	A
	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	C
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	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。	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
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。	B	C
	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。	B	C
	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。	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	町内福祉村への協力で会議室の貸し出しや、利用者の利便性を図るため、花水公民館付属体育館の受付業務を実施している。修繕に関し、指定管理者で対応できるものは行う。		
	市	総括	基本的に要求水準を満たしている。特に建物等の維持管理については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。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。		

★第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市七国荘

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	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。	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。	B	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。	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、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	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	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21年度前期
施設名:平塚市七国荘

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。	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
	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	C
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	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。	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
個別項目	1	相談、助言等の実施について	・高齢者の健康相談、生活相談、助言等について、適切に実施されているか。	B	C
	2	健康づくり等の推進について	・高齢者の健康づくりや介護予防の推進に努めているか。	B	C
	3	利用者への支援、配慮等について	・高齢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。	B	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	利用者からの要望により芝刈り(草刈り)を定期的実施し、ゲートボール等いつでも楽しめるようにしている。修繕に関し、指定管理者で対応できるものは行う。		
	市	総括	基本的に要求水準を満たしている。特に建物等の維持管理については経費を抑えた形での取り組みが見られる。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。		

★第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名：在宅福祉サービスセンター栗原ホーム

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	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	B
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。	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。	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	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。	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	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。	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、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	A
	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	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21年度前期
施設名:在宅福祉サービスセンター栗原ホーム

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	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。	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。	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	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。	A	A
	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	B
	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	日常清掃業務を精神障がい者就労支援に取り組んでいるNPOに委託しそこに通所する障がい者の方の仕事作りに協力すると共に、その中から介護の仕事に興味を持ち二級ヘルパーの資格を取得した障がい者の方を障がい者就労支援の一環として職員に採用し自立を支援している。また、ろう学校が実施する訪問介護員2級研修(ヘルパー研修)の実技・実習会場と講師として協力し、盲学校の実施するあんま実習の受入施設として視覚障がい者と通所介護利用者の交流をはかっている。今後も高齢者、障がい者、児童と幅広く利用できる環境を整備していきたいと考えています。		
	市	総括	概ね良好に管理されていると判断する。栗原ホームの設置目的は、介護を必要とする高齢者及び障がい者等と、その家族の支援であるが、それ以外にも社会福祉に関する啓発及び社会福祉活動のための各種相談等、福祉に関する総合的な位置づけも持っている。その設置目的を真に理解し、地域への行事参加や情報交換、地域のニーズや特性をよく分析し積極的に関わっていることは高く評価できる。しかしながら利用者のニーズや地域特性は、社会情報に大きく影響を受けるものであるから、現状のサービスで満足せずより質の高いサービスを提供できるよう今後も意識していただきたい。		

★第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
万田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。	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	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。	B	B
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。	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。	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。	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。	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	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
万田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	
の 向 上	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。	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。	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
情報 保 護 、 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。	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	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。	B	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。	B	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。	A	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	B
	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。	C	C
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 通常利用者及び認知症等介護度5にも対応できる、高いレベルのサービスの提供が出来る。 ※ 課題 構築物の破損に備え早期発見、早期修理等 対応を今後も十分に配慮する。 ※ 推進課題 認知症対応が十分に出来るような体制を作る		
	市	総括	概ね良好に管理されていると判断する。配管漏水を早期に発見し、市に通報、利用者の安全確保とサービスの質を落とさないために適切に対処したことは高く評価できる。地域との関わりは、立地条件から難しいところもあるが、ボランティアの受け入れを実施したり地域包括支援センターと連携を取り、利用者拡大に積極的であることは、今後も継続し地域事業として展開していただきたい。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
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
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。	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	A
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。	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。	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。	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
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	
	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
	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。	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	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	A
	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	<p>「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」ことをモットーに日々サービス提供に取り組んでおります。</p> <p>今年度より、新たに「お誕生お祝い膳」を開始。これは誕生日を迎えられたご利用者に、松花堂弁当と花(一輪ですが)、メッセージを添えてお祝いたします。中には涙を流して喜ばれる方もいらっしゃいます。また、コーヒータムの充実やカラオケ装置の充実など、ご利用者の方々が楽しく、快適に過ごしていただけるよう改善を続けています。これらは、「袖ヶ浜マップ」に取り入れられた意見を基に展開されています。</p> <p>今年度より、職員の役割を係から委員会組織に改編し、より活動内容を充実させています。また、職員研修の機会として、施設独自の教育委員会主催研修会(月1回)、職員の自主研修組織である袖ヶ浜協働募金会、法人関連施設との職員交流・研修会等、研修会を積極的に実施しています。</p> <p>ボランティア活動の積極的な受け入れを継続し、今年度から個人ボランティアの方と年4回の意見交換の場を設け(平成21年度予定)、課題の共有や交流を促進しています。その他、団体ボランティア(音楽や踊りなど)の活動もあります。地域の学校や保育園との交流もあります。また、袖ヶ浜デイサービスセンターマスコットキャラクター「そでかもくん」を制定。各種イベントや配布物等に使用し、親しみのある施設づくりを内外にPRしています。</p> <p>当施設は、複合施設であるなぎさふれあいセンターの中に位置し、今後は複合施設としてのメリットを更に発揮することが重要課題と考えています。現在、当施設を発起人として「なぎさまつり(仮)」を企画。センター内の各施設代表と、利用者団体の代表が集まり実行委員会を発足させ、来年度内の開催に向け活動中です。地域の方々と共に「まなぶ」「楽しむ」「つながる」をキーワードに、今後も事業運営を行いたいと考えています。</p>			
	市	総括	前年度に引き続き概ね良好に管理されていると判断する。事故防止のチェックリストや事故対応マニュアルの整備により利用者の危機的状況を適切迅速に対応できたことは評価できる。また、20年度以前から行っていた「袖ヶ浜作品展」など利用者家族や地域住民との交流を21年度も積極的に行っており、21年度に関しては複合館としての機能を発揮できるような自主事業を計画するなど、管理運営の基本的な考え方を積極的に推進していると感じる。個人情報保護に留意しながら引き続き積極的にサービスの向上に努めていただきたい。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
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
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	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
	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。	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21年度前期
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	
	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	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) ①人工芝・天然芝グラウンドを良好な状態に維持すべく、根圏調査や土壌分析、定点観測といったさまざまなデータを分析し、利用目的に合わせた管理、利用をできるだけ確保する管理を行っています。短期・長期、両方の視点から維持管理計画を立て、今後、長年にわたり良好な状態を維持できるように心掛け、維持管理を行っています。 ②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。		
	市	総括	基本的には、平成20年度と同様の状況である。 受付に従事する個々の職員間での連絡調整がスムーズに行われていないことが、時折見受けられる。 また、施設利用許可に使用している公共施設情報システムの取扱いについて、個々の職員で習熟度にバラつきがあるため、統一した対応が図れるよう改善が望まれる。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
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	A
	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。	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、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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
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	
	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
	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
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。	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(43日)による、駐車場不足及び近隣住民への迷惑の軽減。②修理の内製化及び改善による、経費の削減及び利便性の向上。③ホームページ作成による、利用者等への積極的な情報提供 ・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継続。②前年度作成した業務マニュアルの必要に応じた改訂の実施。		
	市	総括	平成20年度に引き続き、指定管理者として高い意識で業務を実施している。 施設管理者として、事故防止に対する積極的な姿勢は、施設所有者である本市のパートナーとして十分な連携が図られている。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
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	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	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	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。	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。	C	C
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。	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	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
	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	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	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。	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。	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21年度前期
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	
の 向 上	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。	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。	A	A
情報 保護、 公開 情報	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	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。	C	C
項目 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	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	・浜辺のさんぽ道が今年度から新しく管理をする物件で敷地が広くなりモーターパラグライダーの問題や盗難の問題など多くなり、今後、関係団体と連絡をとり市役所と一緒に問題を解決していきたい。また来場者は少しずつ増えているのでビーチスポーツの教室や無料体験会を増やし、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	・指定管理者制度導入後2年目に入り、成果をあげつつある。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
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。	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	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。	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。	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	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
	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。	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
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	
	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
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。	A	A
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。	B	A
	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。	B	B
	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。	B	B
コメント	指定管理者	<p>「アピールポイント」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) <p>「課題または今後の改善点」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ:環境削減の推進と経費節減 多種多様な照明器具等を使用している中、厳粛な雰囲気損なうことのないよう配慮しつつ電球から蛍光灯に切替へ、環境削減の推進と経費節減に努めている。 			
	市	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に沿った管理運営が適切に行われている。 ・経費の節減や環境への配慮に具体的な取り組みを行なうなど指定管理者としての努力が認められる。 		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:花水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
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。	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
施設維持・設備の管理	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。	A	A
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。	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:花水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	
	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	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	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	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。	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。	B	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ますか。	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) 学校敷地内への立地をはじめ、十分な施設スペースや設備を完備していること、また指導員を十分に配置していることから、保護者及び児童に安心感を持ってもらえている。保護者会運営なので、児童との様々な関わりの中で、保護者と指導員が一体となって多様な行事を企画・運営しており、連帯感を持って児童の成長を見守っている。 (課題) 近隣に社会福祉法人が運営する放課後児童クラブが開設したため、今後はそちらに入所する児童が増加すると見込まれる。保護者で運営することのメリットをもっとアピールし、保護者が一体となって子ども達の保育を見守ることの大切さを周囲に伝えていくことが課題と考えている。		
	市	総括	なかよしフレンド学童保育会は、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を維持していきよう努めていただきたい。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
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
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
	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
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
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。 	
	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。	
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。	
	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。	
コメント	指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・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>(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。これらのことから、平成18年度当初から比較して児童数が40%程度増加し、広がる地域のニーズに応えている。</p> <p>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。(前期1回、後期3回の予定)また、公民館まつり等地域・学校のイベントに積極的に参加している。(前期1回、後期4回の予定)</p> <p>(課題)関係法令順守は言うまでも無いが、今年度から指導員の社会保険(健康・年金)加入をしている。市内の保護者会運営学童としては数少ない例である。しかし、これを維持していくための継続的な運営経費確保が課題である。</p>	
	市	総括	<p>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。</p> <p>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ただけるよう努めていただきたい。</p>	

☆第一次評価・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:松延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
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。	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	A
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。	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	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

☆第一次評価・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:松延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	
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	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。	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) 学校敷地内への立地や充実した保育内容であることから、ここ数年は児童数が増加しており、保護者が安心して利用していると考えている。また、今年度から開設時間を19時までするなど、可能な限り利用者(保護者)のニーズに合わせた運営ができるよう努めている。 (課題) 児童の在籍年数が短い中で、どのように保護者会運営を継続性のあるものにしていけば良いか、質の高い保育内容を計画・実行していけるかが今後の課題であると考えている。		
	市	総括	松延地区学童保育会は、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ただけるよう努めていただきたい。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:大野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。	B	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。	B	B
安全管理	1	事故防止対策への取組み	・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
施設維持・設備の管理	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	A
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。	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
	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:大野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
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。 	
	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。	
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。	
	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。	
コメント	指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・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>(アピールポイント) 学校敷地内に立地していることから、校庭での外遊びを充実させている。そのため、友達と元気に屋外で遊ぶ機会が増加したこと、それに伴い入所児童以外の友達と遊べる機会も増加したことによって、児童の健康的な身体の成長とより良い人間関係の形成にいい影響を与えていると考えている。</p> <p>(課題) 高学年の児童が少なく低学年の児童が半数を占める中、放課後児童クラブの特長の一つである「異学年交流」を今後どのようにして充実させていくかが課題と考えている。</p>	
	市	総括	<p>大野学童保育会は、指導員体制、開所時間など、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非常に高いレベルにある。</p> <p>現在の施設を使用してから1年が経過し、確実に小学校や近隣住民との関係を構築してきている。今後もさらに地域との関係を向上させていけるよう努めていただきたい。</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21年度前期
施設名:平塚市立軟式庭球場

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	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。	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	B
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。	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。	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	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。	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	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市立軟式庭球場

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	
	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
	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。	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	B
個別項目	1	利用者との接遇	・市民と接する機会が多いため特に接遇に関する職員の資質向上ができていないか。	B	B
	2	クレーコート・砂入り人工芝コート の整備	・コートの整備及び維持管理が計画的に適正に行われているか。	B	B
	3	一括管理	・両施設の管理運営方法が工夫されているか。 ・利用者の利便性についての工夫がされているか。	B	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	①降雨後のコート整備については、利用者様の必要に応じ、早朝時における転圧、散砂等を実施し、利用者様に支障を来さない様に対応を推進しています。 ②携帯電話を導入し、利用者様からのコート空状況、雨天時等の状態などの照会を、コミュニケーションを図り、情報提供に努め利用者様の利便性を高めています。		
	市	総括	降雨後のコート整備や雨天時の使用可否について、指定管理者との連絡会議で徹底を図り施設の良好な運営を図った。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市立桃浜町庭球場

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	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。	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	B
安全・管理・危機	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。	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	A
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。	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	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市立桃浜町庭球場

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	
	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
	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。	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	B
個別項目	1	利用者との接遇	・市民と接する機会が多いため特に接遇に関する職員の資質向上ができていないか。	B	B
	2	クレーコート・砂入り人工芝コートの整備	・コートの整備及び維持管理が計画的に適正に行われているか。	B	B
	3	一括管理	・両施設の管理運営方法が工夫されているか。 ・利用者の利便性についての工夫がされているか。	B	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	①コート使用の入れ替え時に駐車場内の整理誘導を行い、事故防止と道路への違法駐車が無いよう安全誘導に努めている。 ②場内及び周辺道路の清掃等を常時行い環境の整備に努めている。		
	市	総括	指定管理者と連絡を良くとりあい、施設の運営をはかった。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市勤労会館

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。	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。	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	B
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。	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。	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。	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。	A	A
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	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	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

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名:平塚市勤労会館

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	
	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
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	B
個別項目	1	事業主や勤労者への情報提供について	・雇用情報や関係法令、関連するセミナー情報などの収集や周知に努めているか。	B	B
	2	隣接する施設との連携について	・中央公民館や福祉会館との連携や調整に努め、適切な運営がなされているか。	B	B
	3	サービスについて	・障害者の利用に配慮した運営に努めているか。	B	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	・施設の維持管理については今後も職員が自ら実施できるものは行っていく。 ・ホームページの作成など利用者への情報提供を早急に完成させる。 ・備品類が古くなり支障が生じており、この改善を図る。		
	市	総括	・施設の維持管理は、外部に委託せず極力職員の手で修繕するなど努力がみられるので、今後も同様に努めてもらいたい。 ・ホームページの充実は市民の利便性やサービス向上に繋がるので、早い段階での改善をお願いしたい。 ・なお、施設及び設備は竣工後30年近くが経過し、老朽化が進んでいるので、優先順位を定め指定管理料の中で適宜更新し利用者へのサービス向上に繋がるように対応をお願いしたい。		

☆第一次・第二次評価
(指定管理者、市主管課による評価)

平成21年度前期
施設名: 旧横浜ゴム平塚製造所記念館

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。	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	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。	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
安全管理	1	事故防止対策への取組み	・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。	B	C
環境配慮への	1	環境への配慮の取組み	・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	C
	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。	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	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	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。	C	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21年度前期
施設名: 旧横浜ゴム平塚製造所記念館

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	
	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	C
情報公開 個人情報保護	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	B
個別項目	1	入館者への情報提供	・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。	B	B
	2	入館及び利用促進	・記念館が文化的施設であることを正しく認識し、広く周知を図るとともに、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利用促進に取り組んでいるか。	B	C
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	当該施設が平塚市内唯一の国の登録有形文化財(建造物)であるという記念館の存続の意義を十分に理解し建物の魅力とイメージを強調した貸館として、利用者とともにより良い使い方を探っている。また課題として、館利用者の要望・意見をどのように集約して、迅速に対応・公表できる体制が作れるか、といった問題について協議を重ねている。そのことによって利用者の満足度を高める対応と工夫が今後の課題と認識している。		
	市	総括	正式に開館して以来、管理・運営面においては、事業実施計画書に基づき、忠実に遂行しようとする姿勢や取り組みなどが感じられる。今後は、何らかの形で意見集約やフィードバックする方法を指定管理者と協議し、これからの管理運営において助言・指導を行っていきたい。		