

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考 え方・姿勢	○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。	○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。	A	A			
	○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。	○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。					
2 サービス向上 及び利用促進の 取組	○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などに繋がっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。	A+	A+	【指】 利用者サービス向上と新たな利用者開拓のため、2024年1月より「ラテンエアロ」、2月より「ZUMBA」プログラムを新規導入し、特に夜間の利用者が増え、全体利用者の増加にも貢献できた。 カルチャー系では、老若男女、体力に自信がない方や障がいがある方など、どなたでもご参加いただける「フラワーセラピー講座」を新規導入し、相互間交流の場を広げることができた。 前期の漏水休館が明け、9月16日よりフル稼働開始後、9月18日に臨時イベントとして「復活祭」を開催し、更に3月3日には環境事業センターと連携した「余熱祭」を開催し多くの方にご来館いただくことができた。 【市】 利用者獲得に向けて新たな取り組みを行い効果を上げている。また、環境事業センターとの連携が出来ている点も評価する。	【指】 新規プログラムを導入し新たな利用者開拓に繋がり前年に比べ利用者増となっている。 【市】 左記の理由のため。	
	○適切な利用者への接客・対応、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。	○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点をマニュアル化している。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用している。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。					
	○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。	○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的(週単位、月単位等)に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。					
	○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。	○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。					
3 施設の維持 管理等	○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。	○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。	A	A			
	○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。	○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取組が行われている。					
	○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。	○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。					

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A+	A+	【指】 前期に引き続き、平塚市高齢福祉課が主管する「福祉避難所訓練」に1月12日に参加し、「福祉避難所におけるHUG訓練」を体験し、避難所における重要ポイントを確認し、避難者の受入れ優先順位の考え方や避難所設営の際の理想的なレイアウトを学び「避難所開設・運営実践マニュアル」の精度アップを図った。 更に、コナミスポーツで管理する社内「災害マニュアル」と「有事対応ハンドブック」と併せ、様々な事例に対し対応できる体制を整えている。 【市】 本施設は福祉避難所に指定されており、災害時は通常の避難所で生活することが困難な避難者を受入れる必要があるため、平時から災害に備え、現場の実態に沿ったマニュアル整備等の準備が実施できている。また、漏水事故後の再発防止対応についても適切に実施されている。		
	○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、全職員の対応力の標準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。					
5 職員配置等	○実業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A			
	○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。					
6 その他	○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 ○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 ○地域住民の意見・要望を把握している。 ○人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 ○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A			
	○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	○各種規程及び体制が整備されている。 ○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 ○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 ○個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 ○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。					
II 経費の節減等 (共通項目)	1 適正な経理事務等	○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。 ○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。	A	A	○収支計画の積算根拠が明確である。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 ○経理を担当する職員を配置している。 ○事業計画と収支計画の関係が明確である。 ○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 ○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 ○適切な経理書類が作成されている。 ○内部もしくは外部による監査体制がとられている。 ○決算の収支が極端な赤字でない。		
	2 コスト縮減等	○民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。					

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
個別項目	○老人福祉センターの目的を理解し、高齢者に配慮した具体的な事業がされているか。また、高齢者のデジタル化を促進する取組みの事業がされているか。		A+	A+	【指】 3月3日の「余熱祭」では、町内福祉村「よりきの郷」と連携したイベント開催となり、交流が深まった。 【市】 余熱利用施設の運営課題である地域連携について、イベントを通じて町内福祉村との交流を深められた点は評価する。これを機により定期的な交流を行うことや、福祉村以外の地域連携について更なる模索を行うことを期待する。		【指】 町内福祉村「よりきの郷」とイベント通じ連携が深まった。 【市】 左記の理由のため。
	○健康寿命の延伸を目的とした、成果が見える化された事業がされているか。		A	A			
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	<ul style="list-style-type: none"> ・漏水休館から9月16日にフル稼働を再開し、利用回復の方策を展開し、利用者人数は10月～3月まで全ての月で前年を上回り回復することができた。(2022年度後期実績:37,669人に対し、2023年実績:44,844人で7,175人増加、前年比:119%となった。※3月は3月12日から休館に入った為除くと、2022年度実績:35,313人に対し、2023年度実績:36,836人で1,523人増加、前年比:104.3%であった。) ・利用者回復の方策として開催したイベントは9月「復活祭」(前期)、3月「余熱祭」では、指定管理者共同事業体が連携した開催となり300名を超える来館があり、成功を収めることができた。(ベルマーレ:セルフコンディショニング指導、サンライフ:キッチンカー出店、コナミ:体組成測定他モルック体験会、ポッチャ体験会、各種プログラム、よりきの郷:折り紙、お手玉他) ・来館促進方策としてスタンプラリーを開催した。1回目:10月～12月参加者100名、2回目:2024年1月～3月参加者300名で共同事業体にも協賛いただき参加者全員に参加賞をお渡しすることができ、多くの方楽しんで頂けた。 ・地域貢献として相模小学校2年生の「町探検施設見学」ではよりきの郷とも連携し、40名の子どもたちに館内をわかりやすく紹介し見学して頂きました。後日小学生一人一人からお礼の手紙を頂きました。 					
	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・健康増進センター及び老人福祉センターとしての役割を理解し、適切に管理運営を行っている。 ・ニーズのあるプログラムを次々と実施するなど、民間のノウハウを活かした利用者ニーズの把握、プログラム運営が実施されている。 ・漏水事故の影響による休館から復旧して以降は、スタンプラリーや祭りイベントなどの様々な来館促進方策を行い効果を上げた。 ・漏水事故の再発防止対応についても市と連携しながら適切に実施されている。 ・課題である地域連携を促進するため、今後もよりきの郷(庁内福祉村)との関係を深めるとともに、それ以外の地域連携について更なる模索を行い地域貢献に寄与することを期待する。 					

評価について

A+	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。
—	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。