

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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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+	<input type="checkbox"/> 社会情勢等変化の多い年でしたが、順応しながら変更点は全スタッフ間で共有をしっかりできました。また、1月の地震を受けて改めて自然災害への備えをスタッフ間で話し合い次年度へ向けて準備を始める事ができています。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 利用者が減る後期においても、指定管理2期目としてこれまでの経験を活かして利用者のニーズに沿った柔軟な対応ができた。特に指定管理業務であるビーチスポーツ等の振興については新たなイベントを企画、誘致するなど、コロナ以前より活気を取り戻そうとする積極的な姿勢が見受けられた。	
2 サービス向上及び利用促進の取組	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。			<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	
	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	A	A			
3 施設の維持管理等	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 <input type="checkbox"/> 施設内及び敷地内の美観が保たれている。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> トイレ等の衛生状態が保たれている。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 鍵の管理办法が明確になっており、適切に管理している。			<input type="checkbox"/> 今年度から新たにユンボのリースを追加したことにより強風シーズンをこれまで以上に対応する事が出来ました。風の吹き日が若干少なかったこともあります、特にさんぽ道は通行困難になる日がこれまで一番少なく出来だと思います。修繕も市と連携し計画的に実施する事が出来ています。次年度の修繕計画も進める事が出来ています。		
I 市民サービスの向上 ～共通項目～	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	A+	A+	<input type="checkbox"/> 限られた指定管理料の中で、日々老朽化する施設のなかで優先順位を定めて、計画的な修繕を実施することができています。砂の堆積についても前期に引き続き細やかな砂押作業を積極的に実施することでボードウォークや浜辺のさんぽ道において利用者に支障がないよう維持管理に努めています。		

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。	○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】社会情勢も含め変化の多かった今年度ですが、順応し対応できています。管理区域外ではありますが夏に起きた事故対応をこの年度後半で、さらに良い対応が出来る様に社内で話し合い準備をすすめる事が出来ています。また、新たに導入したバギーの使用方法についてもより効率的に使用出来る様に準備を進めています。	【市】海という事故が起こりやすい環境を伴う指定管理業務でありながら、事業者の人命救助に対する、知識や経験、ノウハウ等を活かし、利用者の溺水事故などが発生した場合でも迅速な対応を見せてることで大事に至ることなく適切に対処していた。また、初日の出のイベントにおける混雑時も適切に対応し、事故につながらなかった点も評価できる。	
	○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、全職員の対応力の平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・過失に因起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。	○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・非常勤職員に問わらず、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方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	A	A			
		○当該期間の収支は、事業計画書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定なものであるか。					
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。	○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。 ○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】 ○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			

★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(3/3)

令和5年度後期
施設名:湘南ひらつかビーチセンター

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	サービス向上及び利用促進の取組	年間を通じ多くの年代層が湘南の海を楽しめるよう、自主事業の企画に工夫があるか。	〇年間を通じ、自主事業を企画している。 〇幅広い年齢層が参加できる自主事業を企画している。 〇湘南の海を活かした自主事業を企画している。	A+	A+	【指】ニュービーチスポーツのラウンジネットの無料体験会やこれまでできなかつたビーチフェスタを開催する事が出来ました。特にクリスマスにおいては、初めての試みである来場者参加型のイルミネーションイベントを実施できました。 【市】特にクリスマスピーチフェスタにおける竹飾り好評で、事前にワークショップを開いて作成した竹かざりを当日ビーチセンターに飾ることで、今まで以上の集客人数を確保できたことで、より一層の工夫が見られた。	
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	【アピールポイント】 ・新たにバギーを導入し、試験運用で始めながら、後半には本格稼働に向けて着実に準備できています。これまでよりも短時間で広範囲のパトロールが実現できたりビーチクリーンでも有意義に使用出来ています。今後は日常業務に加えて緊急時のより有効な使用方法を追求し行きます。 ・ユンボを新たに年間リースしたことにより、すぐに砂への対応が出来る様になりました。これにより、観覧席が砂に埋まったままにならず且つボードウォークの砂の堆積も少なく出来たと思います。 ・施設老朽化に順応に対応出来ています。次年度以降も無駄なく的確に修繕していくように計画を準備しています。 【課題・改善点】 ・地震が多くなっている現状があります。マニュアル等の準備できていますが災害発生時の対応についてより深く準備する必要があると考えます。避難はもちろんですが施設にとどまった場合の対策も必要だと考えるためその準備をどうしていくのかが課題とらえています。 ・年度終盤の春先でもかなりの暑い日がありました。この事からも次年度も非常に熱くなることが予想されるため、砂の温度上昇も含めて暑さ対策について具体的に検討・準備する必要があります。 ・劣化が進んでいるボードウォークについて修繕を進める必要があると考えます。					
	総括	・年間を通して強風の吹く日が多く、砂の堆積が目立った一年でしたが、ユンボのリースといった創意工夫と指定管理者の日々のこまめな除去作業の努力のおかげで、施設を維持することができた。 ・施設修繕についても、昨年度同様に市と指定管理者とで棲み分けを行い、効果的な修繕を行うことができた。 ・コロナが明け、昨年度以上に指定管理業務として各種ビーチスポーツイベントや自主事業として砂浜又は海の中で行う講習会やイベント等を積極的に企画、実施し、通年をとおしてビーチパークの賑わいの創出・発展に貢献していただく評価できる。 ・社会情勢を踏まえた災害対応マニュアルの見直し等を積極的に意識している点を高く評価し、今後の対応に期待したい。 ・特に海水浴場期間における酷暑や海水浴場の浅瀬化の問題など環境を取り巻く課題が多い中で、少しでも創意工夫をした運営が実施できるよう検討を進めてもらいたい。 ・下半期は、クリスマスピーチフェスタや初日の出を見る会のイベント等で引き続きビーチパークの賑わいの創出・発展に努めていた。来年度も今年度に引き続き、維持管理計画やイベント等の企画計画等の準備を進めてほしい。					

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つたが、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。
	重大な支障があった。
不可	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。