

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。	A	A				
	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組が、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。 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				
	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。	A	A				
2 サービス向 上及び利用促進 の取組	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。	A	A				
	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、利用者により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	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。	A	A				
4 緊急時の対 応等	緊急時・災害時の連絡体制、役割分担 等が明確になっており、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				
	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。	A	A				
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。	A	A				
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し、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 組を行っている。 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。	A	A				

市民サービスの向上(共通項目)

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			
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。	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。	A	A			
	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。	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組が行われ、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組を実施しており、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組が見られる。 【利用料金制の場合】 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取組を実施している。	A	A			
個別項目	1 適正な経理事務等 〇物価変動への対応が考えられているか		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	〇 当会館は、建設後40数年が経過して老朽化しており、特に空調設備(集中型)の老朽化が著しく、現況の機器が故障した場合は、型式が古く部品の多くが欠品しているため修理が困難で、機能不能になる状況にあるとの機器保守点検業者から保守点検結果の報告がなされている。(空調機の機能不能と成り得る部屋は和室、中会議室、談話室、平塚市勤労者共済会事務室、清掃作業員室) 〇 廃棄物処分量削減及び減量化を図るため、会議室等の利用者が出すごみの持ち帰りをお願いしております。また、敷地内樹木の落ち葉や低木を剪定した際の剪定枝の堆肥化を実施している。 〇 当会館周囲の通路のタイル剥離部分修繕や低木植栽の剪定は当会館職員が日常業務として実施している。 〇 省エネ推進の一環として、朝顔によるグリーンカーテンを実施している。また、朝顔が咲き終わった後、種子を翌年のグリーンカーテン用として回収するとともに、残りの種子で翌年にポットで育苗して当会館利用者へ配布している。					
	総括	開館から40年以上が経過し、建物並びに設備の老朽化が顕在化する中、不具合箇所の早期発見・修繕及び報告を迅速に行っている。 電気料金の高騰や物価高騰の影響を受けつつも、より一層の節電に努めるなどの確な対応策を図るとともに、適切な経理事務を行っている。 自主事業である「発明・考案・特許相談事業」については一定数の利用があり、地域の企業や事業者に貢献している。 利用者のゴミの持ち帰りや敷地内樹木の落葉や剪定枝の堆肥化を実施により、経費削減、環境負荷軽減に努めている。 今後も引き続き市民が安心して利用できるよう勤労会館の運営管理に努めていただきたい。					

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。