

令和元年度

藤沢市公の施設指定管理者評価委員会
評価結果

2020年（令和2年）2月

藤沢市公の施設指定管理者評価委員会

目 次

1	市営住宅及び共同施設	
	評価結果	2
	評価項目構成シート	8
	施設カルテシート	13
	指定管理者における今後の対応の考え方	22
	施設所管課における今後の対応の考え方	25
2	運動施設等	
	評価結果	28
	評価項目構成シート	34
	施設カルテシート	39
	指定管理者における今後の対応の考え方	49
	施設所管課における今後の対応の考え方	52
3	自転車等駐車場	
	評価結果	55
	評価項目構成シート	62
	施設カルテシート	70
	指定管理者における今後の対応の考え方	81
	施設所管課における今後の対応の考え方	84
4	令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価	
	制度所管課における今後の対応の考え方	86

(参考)

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 実施要領

市営住宅及び 共同施設

公の施設指定管理者評価委員会評価 評価結果シート

施設名	市営住宅及び共同施設		施設数	24施設
指定期間	2017年(平成29年)4月1日から2022年(令和4年)3月31日まで			
指定管理者	一般社団法人 かながわ土地建物保全協会	市施設所管課	住宅政策課	
ヒアリング日	2019年(令和元年)10月21日	視察日	2019年(令和元年)10月21日	

	特別	基本		
	高く評価できる	評価できる	おおむね水準どおり	改善すべき
ランク	S	A	B	C
評点	4	3	2	1

※A～Cの3段階評価を基本に、特に秀でている場合のみ、S(非常によい)とする

1 評価総括

評価区分 -評価項目	評価委員会の評価					市施設所管課の 評価	指定管理 者の評価	
	評価者の評価構成							
総合評価	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	2	0	2.7		
①指定管理者としての 基本的要件、団 体の適格性	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	2	0	2.7		
②施設の管理運 営、施設の効用の 発揮	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	2	0	2.7		
③安全対策及び危 機管理	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	7	0	0	3.0		
④利用者視点	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
⑤施設経営	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
⑥特定項目	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	1	1	2.6		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者 評価の考え方	
S (0 人)	
A (5 人)	・運営については、良く考えられてると思います。
B (2 人)	・利用者の大きな変化に対応した住宅政策が望まれます。 ・指摘にはきちんと改善すべきである。不可能であれば市側と調整すべきです。 ・今までのあり方ではない、思い、考えを出し合い、行動に移していただきたいです。
C (0 人)	
市施設所管課 評価の考え方	
A	指定管理者募集時の市が求める基本的事項は網羅されています。
指定管理者 評価の考え方	
A	市ご当局との連携のもと、入居者の皆様に誠心誠意、安全・安心でより豊かな住環境をご提供すべく業務を遂行しています。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	
評価者 評価の考え方	
S (0 人)	
A (5 人)	・直近年度の収支はマイナスであるものの過去の蓄積があるので、当面問題はないと考えます。 ・実績も多く有しており、案件・団体の適格性は概ね水準どおりです。
B (2 人)	・市営住宅の求められるものが、大きく変化しているのに、対応できていないです。健常で若い方から高齢で障害を少なからず持っている方に変化しているのではないか。 ・真面目になさっている姿勢はわかりますが、市との意思疎通をもっと強く持って行ってほしいです。
C (0 人)	
市施設所管課 評価の考え方	
A	施設の設置目的について理解しており、管理運営方針についても市の考えに沿っています。
指定管理者 評価の考え方	
A	公営住宅管理の公共性を十分に認識し、58年以上に亘り公営住宅管理を機軸とした業務を遂行しています。 公営住宅法などの関係法令を熟知した経験豊かな職員を配置すると共に、社内規程による個人情報管理体制や情報公開対応、文書管理、財務処理など万全な体制を整えています。

②施設の管理運営、施設の効用の発揮

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (5 人)

- ・特に問題なし。しっかりと管理されています。
- ・施設の維持・管理が適切に行われています。

B (2 人)

- ・空いている部屋が500以上あるとの事。人が住まないといったみが早いとも言われている。入居を推進する取組はいかがなのか。
- ・管理運営方針について、両者の十分な話し合いがされていない内容があります。

C (0 人)

市施設所管課 評価の考え方

A 業務仕様書に基づいた人員配置がされており、保守、修繕等についても適切に実施しています。

指定管理者 評価の考え方

A 住宅管理に必要な技術者・資格者をサービスセンター及び本部に配置し、健全で安定した業務を行っています。
また、必要に応じて職員を増員したり、市営住宅定期募集時は、臨時窓口を藤沢駅周辺に設置するなど、臨機応変な住宅管理を遂行しています。

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (7 人)

- ・鶴沼には津波対策の避難場所等があり、村岡には、スロープ、手すり等がつけられていました。

B (0 人)

C (0 人)

市施設所管課 評価の考え方

A 安否確認、事件事故等発生時にも迅速な対応ができています。
また、風水害などの自然災害においても市と連携し、対応ができています。

指定管理者 評価の考え方

A 入居者様の安否確認等では、関連機関からの要請により保管している合鍵での開錠作業を迅速に行っています。
また、災害・事故等の緊急対策として職員自宅待機、夜間待機、災害対策本部設置などの体制を配備するとともに、緊急参集訓練などで日頃からの準備をしています。

④利用者視点

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (6 人)

・アンケートの内容の見直しを検討してほしいと感じました。(住人のアイデアや潜在的な要望・ニーズを聴きだしてほしい)
 ・利用者からのアンケートで、過半が満足となっていますが、普通以下の回答に対して何が原因か、利用者の無理解か、施設で改善する部分がないか毎回検討してください。
 ・アンケート調査(利用者満足度)は、経営目標に掲げたように、もっとより多くの利用者に広げべき(入居世帯数の5割しか行われていなかった)
 ・アンケート調査の実施等により利用者ニーズに努めており、現場での顔の見える対応を心がけている点は評価できます。

B (1 人)

・利用者の高齢化について、最初の対応者、発見者として市の関係部局等につなぐような視点・取組が必要ではないか。
 ・独り暮らしも多い中、また災害も多いので、何かあったときの24時間、どこかに電話し対応して下さる電話番号のシールを家の中のどこかに貼ってもらえるようなものが必要ではないか。

C (0 人)

市施設所管課 評価の考え方

A

住まい方相談会の実施や月2回の団地定期巡回、入居者向けアンケートなどにより、ニーズの把握及び対応をしています。

指定管理者 評価の考え方

A

市営住宅の集会所にて「住まいの相談会」を開催し、より現地での状況把握に努めています。また、苦情などのトラブル対応は、状況に応じて住宅政策課へ相談するとともに、対応結果を月次報告として提出しています。

⑤施設経営

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (6 人)

・電話だけではなく、できるだけ現場対応している点は評価できます。

B (1 人)

・課題にあったとおり、市営住宅の老朽化、修繕の必要性は重要になります。修繕・更新の計画の常時アップデートが必要と考えます。また高齢者への対応も重要となります。予算は限られる中で必要なことができるか、市、協会が共同して、検討、検証をすることが必要と考えます。さらに将来に向けて高齢者・低所得者への対応が現状のままでいいか検討してください。

C (0 人)

市施設所管課 評価の考え方

A

事業計画書の収支予算書の範囲内において、必要な業務を実施している。管理経費の縮減に努めており、経費の執行も適正です。

指定管理者 評価の考え方

A

指定管理料の会計処理については毎月の公認会計事務所定期監査や年1回の監事監査を受け適正な会計処理に取り組んでいます。
 住宅使用料などの収納業務については、収納専門員による戸別訪問や電話連絡を実施し、現金徴収した場合は速やかな納付と帳簿作成をしています。

⑥ 特定項目	
評価者	評価の考え方
S (0 人)	
A (5 人)	・集会所を利用した相談会や自治会と連携した防災訓練の実施などは評価できる。さらに取組を広げていただきたい。
B (1 人)	・地域住民や自治会との良好なコミュニティ形成はなかなか難しいので、さらなる工夫が必要だと感じた。(特に住人同士の「ゆるやかなつながり」づくり)
C (1 人)	・地域との連携、民生委員の方々との情報交換等々、必要になります。
市施設所管課	評価の考え方
A	地域住民、自治会などと良好なコミュニティ形成がされています。
指定管理者	評価の考え方
A	藤沢市内の地元業者に修繕等の発注業務を依頼するとともに、状況に応じて市営住宅現地での修繕等打合せを行いながら、積極的に地元業者との連携・コミュニケーションを図っています。市営住宅での一人暮らしの高齢者を対象とした「見守り活動」を行っています。
その他特筆すべき事項(アピールすべき事項、高く評価する事項)	
評価者	評価の考え方
	高齢者、低所得者支援につながるよう行政との連携を望みます。
市施設所管課	評価の考え方
	できる限り利用者の要望を聞き取りし、提案すべき事項であれば報告書として市に提案しています。また、入居者の状況を考慮し、直接訪問するなど、入居者への配慮を行っています。
指定管理者	評価の考え方
	通常の住宅管理業務はもとより、入居者の皆様からお問合せ・ご相談等があれば、可能な限り現地を訪問し、お客様と直接対話することによって、安心感を向上させるよう日々努めています。

3 評価者からの意見等

① 指定管理者に望む事項

- ・赤字の原因となっている「ライフサポート事業」について、藤沢市と十分な協議を行い、ただ廃止するということはしないでほしいです。
- ・介護施設を管理するのと同様な取組が必要ではないか。
- ・市のモニタリング結果には、誠実に取り組むこと。
- ・大手不動産業などのように運営していくか等、角度を変えて見て行くことも必要と感じます。
- ・提案事業であるライフサポート事業は今後益々必要なものであるため、どうかたちで存続・拡大できるか検討すべきです。
- ・事務所スロープの問題等については、所管課と十分に話し合い、利用者視点に立ったよりよい対応に努めていただきたい。

② 施設所管課に望む事項

- ・住居者の高齢化に対して、他の所管課(地域包括システム推進室、介護保険課等)と連携し、指定管理者ともしっかりと協議を重ねたうえで、創造力を発揮して、1,740戸の市営住宅の十分な活用をしてほしいです。
- ・介護施設と同様な取組が求められていることに気付くべきではないか。
- ・高齢者対応住宅施策も市全体として取り組むべきではないだろうか。
- ・モニタリングの評価方法で、前期と後期の評価レベルに違いがあるのに、コメントはまるで同じ。チェックは細かくすべきではないか。
- ・研修を受けていれば良いのではなく、リスクマネジメントの必要性を追求して頂けたらと感じます。
- ・時代変化を捉えた市営住宅の指定管理者制度のあり方を今後考えるべきです。
- ・事務所スロープの問題等については、指定管理者と十分に話し合い、利用者視点に立ったより量い対応に努めていただきたい。

③モニタリングに加えるべき事項

- ・高齢者対応について、他の機関との連絡調整を行っているかどうか。
- ・前回評価に対する非改善項目は別に報告を求めるべきではないか。
- ・現在及び将来の課題とその改善について項目に加えてはどうでしょうか。
- ・モニタリング、ほとんど「A」とは、何をどのような基準で評価しているのでしょうか。なぜ「S」や「B」ではないのか、指定管理者と話し合ったことなどはあるのか。

④その他課題等

- ・住宅政策は、ハコモノの建設と維持管理では終わらない時代であることを市全体として認識すべきではないか。

評価項目構成シート

施設名

藤沢市市営住宅及び共同施設

評価項目区分・確認項目			直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)						関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性に関する評価											
ア 指定管理者制度への理解											
1	施設の設置目的、理念及び使命の周知と理解がされているか。	1	施設の設置目的を踏まえた管理運営方針を全職員が共有し理解できているか。 ② 市民・利用者(保護者)へ周知されているか。	令和元年8月	A	公営住宅法等を熟知した経験豊かな職員を配置しております。	令和元年9月	A	施設の設置目的(公営住宅法・住宅セーフティネット法等)について熟知した経験豊かな職員を配置している。	仕様書(P1)1.趣旨	
イ 団体の適格性, 市の施策への理解											
2	① 月次事業報告書や、その他の提出物は、適切に作成され、遅滞なく市に提出されているか。 ② 法令上必要な書類が適切に作成され、関連機関に遅滞なく提出されているか。	-	① 基本協定書に定められた各種の提出物が期限内に提出されているか。また、内容の正確性、体裁等が取り決めに従い適切であるか確認する。 ② 消防・保健・電波関係等、法令上必要な書類については、必要に応じて教育委員会と調整の上適切に提出されているか確認する。	令和元年8月	A	基本協定に定められた各種提出物については概ね期限内に提出し、記載内容について定例会議において報告しております。	令和元年9月	A	提出書類について、概ね期日通りに提出されている。協議事項については、定例会において、確認している。	基本協定書第38条(P7)等	
3	基本協定書で明示している法令等を特定し、迅速且つ適切に運用しているか。	-	① 特定すべき法令等が改正等を反映した最新の状況で備え付けられているか。 ② 改正内容等は、速やかに常勤職員、非常勤職員を問わずに周知徹底が図られているか。	令和元年8月	A	関係法令等については特定し、閲覧できるように整備しております。	令和元年9月	A	藤沢市市営住宅条例及び公営住宅法等が閲覧可能な状態で保管されている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たったの留意事項	
4	情報公開・個人情報保護への取り組みは確立されているか。	6.7	市の情報公開制度及び個人情報保護制度の趣旨及び守秘義務について関係業務に関わる職員がよく理解し、適切に業務を実施しているか。	令和元年8月	A	ウイルス・不正アクセス等へのハード面での対策を強化すると共に、毎年情報セキュリティ研修を実施しております。	令和元年9月	A	個人情報保護のための措置は図られている。また、社内規定に基づく運用を行い、情報公開のための措置を図っている。	仕様書(P4)4.個人情報の保護	
5	不当行為防止の対策は講じられているか。	-	① 不当行為防止責任者は選任・配置され、警察署が実施する講習会を受講しているか。また、受講報告書は作成されているか。 ② 不当行為に対するマニュアルが整備され、研修等により施設職員に内容の周知・理解がされ、常に対応が出来る状態になっているか。	令和元年8月	A	不当要求防止責任者は総務課長を選任しており、コンプライアンス基本方針や管理規程に基づき、マニュアル整備や研修実施等にて、不当要求行為防止に関する教育訓練に努めております。	令和元年9月	A	対応担当者が配置されており、マニュアル等が整備されている。	基本協定書(P4)第20条(藤沢市暴力団排除条例の遵守)	
6	環境に配慮した取り組みが実施されているか。	-	① 環境に配慮した製品の購入や省エネルギーへの取り組みがなされているか。 ② ゴミの減量やリサイクル分別など、市の地球温暖化対策実行計画を踏まえた取り組みが行われているか。 ③ 資源回収品目及び一般廃棄物処理実績が、毎月市へ提出されているか。	令和元年8月	A	国際規格ISO14001を認証取得すると共に、環境への不可を継続的に低減するため、グリーン購入の推進・節電対策・ゴミ廃棄物等の3Rに全社で取り組みをしております。	令和元年9月	A	分別、リサイクル等が図られている。	基本協定書(P5)第23条(環境への配慮)	
7	業務に必要な法令等を特定し、備え付けているか。	-	業務に必要なとされる法令や規程類について特定し、施設に備えられているか確認する。	令和元年8月	A	関係法令等については特定し、閲覧できるように整備しております。	令和元年9月	A	藤沢市市営住宅条例及び公営住宅法等が閲覧可能な状態で保管されている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たったの留意事項	
8	文書管理が適切にされているか。	-	収受した使用許可申請書等の書類を適切に保管、廃棄の処理がなされているかを確認する。	令和元年8月	A	文書の管理・廃棄等を含めた取扱いは、文書管理規程により運用していると共に、使用許可申請書等の取扱いは、施設可能な専用書棚で保管しており、適切に管理しております。	令和元年9月	A	藤沢市市営住宅専用の施設可能なキャビネットに保管されている。	仕様書(P4)4.個人情報の保護(P13)7.入居者からの各種申込み・届出に関する業務	

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市			
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定	コメント	
9	労務管理の適切性が確保されているか。	-	労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法及び障害者の雇用の促進等に関する法律等の労働法令の遵守状況を確認する。	令和元年8月	A	就業規則をはじめとする社内規程により、適切な措置を講じております。	令和元年9月	A	法令遵守されている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たった際の留意事項
10	財務の健全性が確保されているか。	-	団体として財政の健全性が確保されているか、決算資料等により確認する。	令和元年8月	A	監事(公認会計士を含む)による監査を受けており、適正な財務・税務処理による団体運営により健全性を確保しております。なお、団体設立以降、資金の借入は一切ございません。	令和元年9月	A	監事による監査済みの決算資料により財政の健全性が確保されている。	募集要項(P5)8.応募資格
11	人権施策に対する理解がされているか。	-	市人権施策推進指針に従業員に対して周知徹底を図っているかを確認する。	令和元年8月	A	地方自治体の施政方針に沿った管理運営方針を構築しております。	令和元年9月	A	社内研修を実施しており、周知徹底が図られている。	基本協定(P4)第22条(人権の尊重)
②施設の管理運営、施設の効用の発揮に関する評価										
ア 人員体制										
12	職員(常勤職員・非常勤職員)の配置・執行体制は適切か。	4.5	① 業務責任者及び有資格者を含め、事業計画どおりの配置・執行体制となっているかを組織図と勤務実績で確認する。 ② 配置・執行体制そのものの変更がある場合は、理由と手続きに問題がないか確認する。 ③ 業務や職責に応じた教育・指導が行われているのかについても、研修計画書・研修実績報告書等で確認し、必要に応じてヒアリングを実施する。	令和元年8月	A	住宅管理に必要な技術者・資格者を、建築士を含め、サービスセンター及び本部に配置しております。	令和元年9月	A	市営住宅を管理運営するために必要な資格者等は適正に配置されている。	仕様書(P3)3.(4)実施体制
13	利用者・保護者及び来庁市民に対する接遇・接客態度は適切か。	-	① 職員の服装は、利用者が施設職員であると判るよう配慮されているか。 ② 身だしなみは、利用者に不快感を与えないよう清潔に保っているか。 ③ 職員(常勤・非常勤)に対して、接遇研修を定期的に行い、利用者に応じた好感の持てる態度で接するとともに、状況に応じた臨機応変な対応を日々実施しているか。 ④ 職員による利用者に対する不適切行為(虐待)が行われないよう必要な研修を実施する。	令和元年8月	A	職員には身分証を帯同させると共に、明るく清潔感を意識した対応を心がけております。また、認知証サポーター講習やユニバーサルマナー講習など、各種接遇に関する研修を実施しております。	令和元年9月	A	職員研修計画に基づき、適切な方法で職員の能力向上策を実施している。	仕様書(P1)4.(4)実施体制
イ 施設の管理運営・維持管理										
14	再委託等の契約に関する事務は適切に行われているか。	-	① 業務の一部を再委託する場合に、予め書面にて市の承諾を得ているか。 ② 藤沢市暴力団排除条例の規定に従い、適切な配慮を行っているか。 ③ 管理運営の適切な実施と改善を目的として、再委託先と協議を行っているか。	令和元年8月	A	再委託等の契約時には、暴力団排除条例を踏まえた事項を特記し、適切な契約に取り組んでおります。	令和元年9月	A	予め書面にて承諾をしている。	基本協定(P3)第13条(再委託の禁止)(P4)第20条(藤沢市暴力団排除条例の遵守)
15	管理運営において必要な日誌・記録等をつけ、管理責任者の確認後適正に保管されているか。	-	管理運営において必要な日誌・記録等については、原本により作成状況及び管理責任者の確認・保管状況を確認する。	令和元年8月	A	管理運営に必要な書類については、施錠可能な専用書庫で管理する等、適切に管理しております。	令和元年9月	A	管理運営に必要な書類については、施錠可能な藤沢市営住宅専用キャビネットに適切に保管されている。	仕様書(P4)4.個人情報保護(P13)7.入居者からの各種申込み・届出に関する業務
16	施設整備の維持管理は適切に行われているか。	24	① 日常の保守管理と定期点検が計画的に実施されているか。 ② 設備の現況を適切に把握し、不具合が発生する可能性について事前に計画的な対応を行っているか。 ③ 実際に不具合が発生した場合は、直ちに注意喚起や使用中止の張り紙等による告知を適切に行うと共に、迅速に修繕等の対応を行っているか。 ④ 緊急度やサービスへの影響に応じ、市への報告を行い協議または、判断を仰いでいるか。	令和元年8月	A	年間予定に基づき日常管理及び定期点検を実施しております。不具合箇所については月次報告にて報告すると共に解消方法を協議しております。	令和元年9月	A	定期巡回の際に点検をしており、不具合の設備があった場合は、使用禁止の警告を掲示して使用停止にしている。また、不具合箇所など別途協議が必要な事項については、定例会等で対応方法を協議しています。	仕様書(P23)1.市営住宅等の維持管理に関する業務

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定	コメント		
17	苑内の樹木等の維持管理・剪定は適切に行われているか。	-	① 苑内の樹木等の維持管理・剪定は適切に行われているか。 ② 樹木に付く病害虫(茶毒蛾等)への対応は適切に行われているか。 ③ 剪定作業及び農業散布実施にあたっては、利用者・周辺住民の安全や利便性に十分な配慮がなされているか。	令和元年8月	A	各住宅の状況を踏まえ、指定管理費用の中で適正に予算執行をしております。	令和元年9月	A	団地巡回等などにより、各住宅状況に踏まえ、樹木等の剪定など指定管理費の中で適正に予算執行している。	仕様書(P26)(1)維持修繕業務⑥施設の修繕維持	
18	備品及び消耗品は適切に管理されているか。	-	① 備品台帳およびラベル貼付等により、市の所有物と明確に区分して適切に管理され、常に良好な状態が保たれているか。 ② 老朽化・劣化等により、怪我や事故の危険がある備品については、使用を中止し、貼り紙・撤去、使用中止の告知を迅速かつ適切に行っているか。代替品の調達を適切な方法で計画的に行っているか。	令和元年8月	A	貸与されている住宅及び共用部の鍵を施錠付専用Boxで区分管理する等、適正な管理を実施しております。	令和元年9月	A	貸与している住宅及び共用部の鍵を施錠付専用Boxで区分管理する等により、市の所有物と明確に区分して適正な管理をしている。	仕様書(P34)(3)貸与品	
19	利用者が安全・安心かつ快適に過ごせる環境が保持されているか。	-	① 障がい者福祉施設として、快適で衛生的な空間が保たれているか。 ② 施設内の清掃が適切な時期に実施されているか。 ③ 清掃作業後の火気取り締まり、戸締まり等が確実に実施されているか。			該当なし			該当なし		
ウ 施設利用の促進											
20	施設稼働率及び利用者数は、計画目標値を達成しているか。	-	施設稼働率や利用者数等、「活動指標」の目標値および見込値と実績値の達成状況を確認する。	令和元年8月	A	ライフサポート事業において、訪問目標を設定しております。	令和元年9月	A	ライフサポート事業において、目標を設定し、達成していることを確認している。	令和元年度モニタリング活動指標シート	
21	利用者・保護者への適切な情報提供や、市民に対する施設の紹介は適切に行われているか。	-	① ホームページ・パンフレット・掲示物等により、施設情報の提供や紹介が積極的に行われているか。 ② 季節や天候による周辺環境の危険性や、工事等に関する事前周知・案内は適切に行われているか。 ③ 指定管理者のノウハウを活かしたパブリシティは効果的に行われているか。 ※報道機関等を活用した施設・事業周知活動	令和元年8月	A	ホームページにて施設一覧を掲載しております。また、入居募集案内及び入居後の各種手続き等も掲載し周知活動を実施しております。	令和元年9月	A	指定管理者ホームページやチラシにて、入居者及び入居希望者に対し、募集の案内等広く情報提供がなされている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たっての留意事項	
エ 平等な利用の確保											
22	利用者の公平な利用の確保	10	利用者に対して、障がいの有無や年齢に関わらず、利用できるような配慮がされているかを確認する。	令和元年8月	A	業務仕様書に基づき、公平・適切に行うと共に、電話回線を増設する等、対策を実施しております。なお、窓口営業時間を平日の19時までとし、お勤め帰りも利用しやすい窓口業務を行っております。	令和元年9月	A	電話回線を3回線にし、繁忙期にも対応できるよう配慮している。また、簡易筆談用具を設置しており公平な利用に努めている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たっての留意事項	
③安全対策及び危機管理に関する評価											
ア 安全対策(防犯・防災等)											
23	リスクに対して適切な範囲内で保険に加入しているか。	27	リスク分担表に基づき、予め市と協議した保険(施設賠償責任保険等)について加入状況を確認する。	令和元年8月	A	施設賠償保険に加入しております。	令和元年9月	A	適切な損害保険に加入することにより、不測の事態への財政的な担保は確保されている。	仕様書(P21)(6)施設賠償責任保険への加入について	
24	防犯・防災・事故防止等のための対策が確立し、安全への配慮がされているか。	-	① 不当行為防止責任者は選任・配置され、警察署が実施する講習会を受講しているか。また、受講報告書は作成されているか。 ② 不当行為に対するマニュアルが整備され、研修等により施設職員に内容の周知・理解がされ、常に対応が出来る状態になっているか。	令和元年8月	A	不当要求防止責任者は総務課長を選任しており、コンプライアンス基本方針や管理規程に基づき、マニュアル整備や研修実施等にて、不当要求行為防止に関する教育訓練に努めております。	令和元年9月	A	対応担当者が配置されており、マニュアル等が整備されている。	基本協定(P4)第20条(藤沢市暴力団排除条例の遵守)	

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	指定管理者			市				
			時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定	コメント		
イ 緊急時の対応										
25	利用者の安心・安全な施設利用に関する研修・訓練は実施されているか。	-	令和元年8月	A	かながわシェイクアウト・情報伝達訓練、緊急参集・応急活動訓練、手話言語講習会、認知証サポーター講習会、コンプライアンス研修を実施しました。	令和元年9月	A	職員研修計画に基づいて、研修を実施していることを確認している。	仕様書(P3)(4)実施体制	
26	事故・災害その他の緊急事態が発生した場合の体制は確立されているか。	14	令和元年8月	A	災害発生時の災害配備体制を整えております。	令和元年9月	A	防犯・防災に関する発生時の対応措置が適切に行われている。	仕様書(P1)(2)管理事務所の開設時間(P3)(4)実施体制(P4)5.緊急時の対応	
④利用者視点に関する評価										
ア 利用者意見の把握及び対応										
27	利用者・保護者の意見・要望・苦情等の受付体制を確立し、適切に対応が行われているか。	-	令和元年8月	A	サービスセンター事務所では受付窓口を複数対応が可能(衝立仕切・テーブル)な状態にしており、個人的な相談時でも対応可能としております。また、状況に応じ職員が入居者宅へ訪問対応しております。	令和元年9月	A	事務所は1階に設置されており、簡易筆談用具も設置されている。窓口は複数あり、ついでで仕切られている。月次報告書にて、報告を受けている。	仕様書(P1)3.業務実施体制	
28	利用者・保護者からの意見を聴取し対応する体制を講じ、その結果を業務に反映しているか。	11	令和元年8月	A	毎年のアンケート調査実施や、常時の訪問調査等により、入居者からのご意見・ご要望を踏まえた対応を心がけると共に、市に結果報告書を提出しております。	令和元年9月	A	アンケート調査や住まい方相談会の実施により、ニーズの把握及び対応しているが、アンケート調査の内容について、結果等を活用し、検討してほしい。	仕様書(P5)6.実施状況の確認	
⑤施設経営に関する評価										
ア 適正な執行										
29	指定管理料は、適正に執行されているか。	-	令和元年8月	A	年1回の監事監査のほか、毎月公認会計事務所との定期監査を受け、適正な会計処理に取り組んでおります。	令和元年9月	A	必要な経理関係書類が作成、保管されている。法人全体が会計監査を受けており、適正に執行されている。	基本協定書(P6)第33条(指定管理料及び年度協定)仕様書(P31)5.経理	
30	収入と支出のバランスは適正か。指定管理者の経営状況に問題はないか。	-	令和元年8月	A	収支バランスに相違がでないよう予算執行しております。執行状況については月次及び年度報告にて報告しております。	令和元年9月	A	事業計画書の収支予算書の範囲内において、必要な業務を実施している。	事業計画書別添 管理運営業務収支計画書	
31	体育館使用料は、適正に納付されているか。	-			該当なし			該当なし		

評価項目区分・確認項目			直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)						関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者		市				
				時期(年月)	判定	時期(年月)	判定	コメント		
32	適正に収納事務が執り行われているか。	-	利用料金制度を導入している場合において、施設使用料について適正に収納管理をしているか、帳簿類により確認をする。	令和元年8月	A	現金徴収した住宅使用料等については、速やかに納付すると共に、収納日報等の帳簿類にて適正に管理しております。	令和元年9月	A	訪問及び窓口にて収納している住宅使用料等については、日報に記載し、当日または翌日に金融機関にて藤沢市会計管理者口座に入金している。	仕様書(P11)4.収納業務
イ 効率的な運営										
33	経費削減のための努力が行われているか。	26	① 利用者・保護者へのサービスや職員の労働条件等に十分の配慮をしたうえで、作業手順・内容等を工夫し、コスト・時間・環境等の様々な面で、より効果的に施設運営ができる努力が行われ、経費削減のための具体的な取り組みがされているか。 ② 職員は、適材適所の効率的配置により人件費削減が図られているか。 ③ LED灯の導入などによる物件費の削減は図られているか。	令和元年8月	A	小修繕を直営にて実施する等、経費の削減を図り、適正な予算執行を実施しております。	令和元年9月	A	管理経費削減が図られており、経費の執行も適正である。	仕様書(P30)1.管理経費の算定
ウ 施設・利用者への還元										
34	余剰額が発生している場合に施設や利用者への還元がなされているか。	-	収支実績において、余剰額が相当額発生している場合は、施設や利用者に対しての還元の有無や今後の活用を考えを確認する。			該当なし			該当なし	
⑥ 特定項目に関する評価										
ア 地域等との連携										
35	地域住民・近隣施設・期間・自治体との連携を図り、良好な関係が継続して保たれているか。	31	① 地域住民の声や意見を把握し、情報交換等を行っているか。 ② 地域との協力によるイベント開催あるいは、地域活動への積極的な参加により、交流・連携が図られ、信頼関係が保たれているか。	令和元年8月	A	集会所を使用し、住まいに関する相談会を実施しました。(2回地)	令和元年9月	A	自治会と連携し、防災訓練を実施するなど良好なコミュニティ形成がされている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たったの留意事項
イ 自主企画事業										
36	施設の目的をより効率的に達成するための提案や自主事業は、計画どおりに実施されているか。指定管理者の強みを活かした提案が積極的に行われているか。	30	① 施設の目的をより効率的に達成するための提案や自主事業は、計画どおりに実施されているか。 ② 指定管理者の強みを活かした提案が積極的に行われているか。	令和元年8月	A	受託当初から継続してきました一人暮らしの高齢者等を対象とした「見守り活動」については、訪問希望者を募集中です。	令和元年9月	A	自主事業については、計画通りに実施されているが、今後は、より詳細な報告がほしい。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たったの留意事項
ウ その他、市が指定管理者に特に求めている事項										
37	施設の利用に関わる案内・受付及び同施設で実施する事業について、利用者が安全・安心かつ快適に利用が出来るよう適切な配慮がなされているか。	-	① 施設利用のための案内板の掲示は適切か。 ② 事業案内は、広報・ポスター・チラシ・ホームページ等を活用し、広く周知活動がされているか。	令和元年8月	A	弊社ホームページにて入居募集案内及び入居後の各種手続き等を掲載し周知活動を実施しております。	令和元年9月	A	指定管理者ホームページやチラシにて、入居者及び入居希望者に対し、募集の案内等広く情報提供がなされている。	仕様書(P5)8.業務の実施に当たったの留意事項

施設カルテシート

1 施設所管課記入欄

(1) 施設の基本情報

施設名称	藤沢市市営住宅及び共同施設		
施設所管課	計画建築部住宅政策課	指定管理導入年度	平成18年度
設置条例	藤沢市市営住宅条例		
利用対象者	市営住宅入居者		
設置目的	住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、健康で文化的な生活を営むことにより、社会福祉の増進に寄与するため。		
現指定管理者	一般社団法人 かながわ土地建物保全協会		
指定期間	2017年(平成29年)4月1日	から	2022年(令和4年)3月31日 まで
募集方法	公募		
特定の場合の選定理由			
指定管理者に行わせる主な業務	(1) 藤沢市市営住宅条例(以下「住宅条例」という。)第61条第1号の規定による市営住宅の一般管理に関する業務 (2) 住宅条例第61条第2号の規定による施設全般の維持管理及び修繕に関する業務 (3) 消防法第8条に規定する防火管理者に関する業務 (4) 前各号に掲げるもののほか、管理運営業務に関する事務のうち、市長のみの権限に属する事務以外に関する業務		

2 指定管理者記入欄

(1) 従事者体制

4月1日現在

雇用形態	29年度	30年度		元年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	3人	3人	±0人	3人	±0人
パート・アルバイト			±0人		±0人
その他(嘱託)	1人	1人	±0人	1人	±0人
			±0人		±0人
合計	4人	4人	±0人	4人	±0人
備考					

(2) 再委託を行っている主な業務

昇降機等保守点検、消防用設備保守点検、電波障害対策等施設維持管理、水道施設検査等保守点検、水槽施設清掃及び保守点検、汚水槽等点検・保守、雑排水管清掃作業、藤沢市シルバーハウジングプロジェクト住宅維持管理業務、市営住宅樹木等管理業務、緊急通報装置保守点検

(3) 収支状況

(単位:千円)

項目	29年度	30年度		元年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	122,035	122,035	±0	122,035	±0	
指定管理料	122,035	122,035		122,035		
利用料金収入						利用料金制度なし
自主事業収入						
その他収入						
支出	121,890	121,991	+101	122,035	+44	
人件費	20,811	21,235		20,500		
光熱水費	6,553	6,546		6,835		
修繕費	76,876	77,042		77,000		
施設管理経費	17,650	17,168		17,700		
事業費						
その他経費						
収支差額	145	44	-101	0	-44	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
事業目標	ライフサポート事業	84	60	-24	-60		
				±0	±0		
				±0	±0		
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度 ※		備考
				前年比		前年比	
事業実績	ライフサポート事業	84	177	+93	-		
				±0	-		
				±0	-		

※令和元年6月末までの実績

(5) 指定管理者が行う自主事業

ア 主に収益の向上を目的とした事業(物販、自動販売機の設置など)

イ 主に利用者サービスの向上を目的とした事業(講座、イベント開催など)

- 住まいの相談会
集会所を利用した、住宅に関する相談受付の出張サービス(小修繕・苦情対応、家賃等収納、許認可・届出の問合せ等)
- ライフサポート事業
ひとり暮らし高齢者等を対象とした、専門職員による定期的な訪問、見守り活動(希望者のみ)

(6) 施設管理上の課題

- 建物、設備の老朽化
 - 給排水設備
 - 外壁 (鶴沼住宅、遠藤第一住宅、長後住宅、古里住宅、永山住宅、高倉住宅)
 - 木製遊具
 - 集会所(古里住宅第二集会所、滝ノ沢住宅)
- 建物構造の問題点
 - 渋谷ヶ原住宅A～B棟トイレ和式便器・台所換気扇取り付け穴無し
 - 古里住宅1～8号棟トイレ和式便器

(7) 特記事項

(8)個別施設ごとの概要

直接建設型

施設名	鵜沼住宅		
所在地	鵜沼海岸4丁目12番		
施設建設年	昭和58年～平成60年	直近の大規模修繕実施年	平成20年
土地面積	10,935 m ²	うち指定管理面積	10,935 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	8,927 m ²	うち指定管理面積	8,927 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	緑ヶ丘住宅		
所在地	大鋸1072番地10		
施設建設年	平成11年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	1,481 m ²	うち指定管理面積	1,481 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,848 m ²	うち指定管理面積	1,848 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	唐池住宅		
所在地	善行坂2丁目3番6号		
施設建設年	昭和40・41年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	2,026 m ²	うち指定管理面積	2,026 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	597 m ²	うち指定管理面積	597 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	遠藤第一住宅		
所在地	遠藤2620番地		
施設建設年	平成6・8年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	4,578 m ²	うち指定管理面積	4,578 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	3,203 m ²	うち指定管理面積	3,203 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	遠藤第二住宅		
所在地	遠藤817番地1		
施設建設年	昭和50～57年	直近の大規模修繕実施年	平成26年
土地面積	16,195 m ²	うち指定管理面積	16,195 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	14,159 m ²	うち指定管理面積	14,159 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	長後住宅		
所在地	長後2450番地		
施設建設年	昭和63～平成2年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	9,359 m ²	うち指定管理面積	9,359 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	6,007 m ²	うち指定管理面積	6,007 m ²
施設の機能	共同住宅		

施設名	渋谷ヶ原住宅		
所在地	湘南台4丁目33番地 他		
施設建設年	昭和39・41年 平成5～9年	直近の大規模修繕実施年	平成20年
土地面積	10,238 m ²	うち指定管理面積	10,238 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	6,711 m ²	うち指定管理面積	6,711 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	古里住宅		
所在地	打戻1789番地		
施設建設年	昭和42～49年	直近の大規模修繕実施年	平成27年
土地面積	19,787 m ²	うち指定管理面積	19,787 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	20,002 m ²	うち指定管理面積	20,002 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	滝ノ沢住宅		
所在地	遠藤872番地1		
施設建設年	昭和51～53年	直近の大規模修繕実施年	平成30年
土地面積	8,122 m ²	うち指定管理面積	8,122 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	8,415 m ²	うち指定管理面積	8,415 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	永山住宅		
所在地	石川4丁目734番地 他		
施設建設年	昭和62年 平成3年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	7,121 m ²	うち指定管理面積	7,121 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	5,712 m ²	うち指定管理面積	5,712 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	サンシルバー藤沢住宅		
所在地	鶴沼1560番地1		
施設建設年	平成元年	直近の大規模修繕実施年	平成30年
土地面積	1,445 m ²	うち指定管理面積	1,445 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	2,682 m ²	うち指定管理面積	2,682 m ²
施設の機能	共同住宅		

施設名	高倉住宅		
所在地	高倉470番地1		
施設建設年	平成4年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	2,698 m ²	うち指定管理面積	2,698 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	2,312 m ²	うち指定管理面積	2,312 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設の外観	  <p style="text-align: center;">直接建設型(長後住宅)</p>		

借上型

施設名	ホロン・シルバー館		
所在地	城南2丁目7番6号		
施設建設年	平成8年	直近の大規模修繕実施年	平成30年
土地面積	1,161 m ²	うち指定管理面積	1,161 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	972 m ²	うち指定管理面積	972 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	エスペランサ湘南台		
所在地	湘南台3丁目15番地18		
施設建設年	平成8年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	498 m ²	うち指定管理面積	498 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,052 m ²	うち指定管理面積	1,052 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	サンハイツ藤が谷		
所在地	鶴沼藤が谷4丁目15番10号		
施設建設年	平成9年	直近の大規模修繕実施年	平成30年
土地面積	800 m ²	うち指定管理面積	800 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	852 m ²	うち指定管理面積	852 m ²
施設の機能	共同住宅		

施設名	スターホーム村岡		
所在地	村岡東2丁目13番3号		
施設建設年	平成11年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	981 m ²	うち指定管理面積	981 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,038 m ²	うち指定管理面積	1,038 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	グレース元町		
所在地	辻堂元町2丁目16番13号		
施設建設年	平成11年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	558 m ²	うち指定管理面積	558 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,023 m ²	うち指定管理面積	1,023 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	ヴィンテージ山王		
所在地	善行3丁目5番地10		
施設建設年	平成11年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	778 m ²	うち指定管理面積	778 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	962 m ²	うち指定管理面積	962 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	エスポワール渋谷		
所在地	長後983番地4		
施設建設年	平成12年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	998 m ²	うち指定管理面積	998 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,076 m ²	うち指定管理面積	1,076 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	マカラプア鶴沼		
所在地	鶴沼海岸7丁目21番14号		
施設建設年	平成15年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	1,189 m ²	うち指定管理面積	1,189 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,174 m ²	うち指定管理面積	1,174 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	コンテ川名		
所在地	川名1丁目2番3号		
施設建設年	平成22年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	769 m ²	うち指定管理面積	769 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,191 m ²	うち指定管理面積	1,191 m ²
施設の機能	共同住宅		

施設名	ふじハイツ鶴沼		
所在地	鶴沼石上2丁目12番5号		
施設建設年	平成24年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	699 m ²	うち指定管理面積	699 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,196 m ²	うち指定管理面積	1,196 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	グランソレイユ亀井野		
所在地	亀井野3丁目28番地11		
施設建設年	平成24年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	969 m ²	うち指定管理面積	969 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	1,109 m ²	うち指定管理面積	1,109 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設名	コンフォール藤沢		
所在地	藤が岡1丁目1番 他		
施設建設年	平成13～15年	直近の大規模修繕実施年	
土地面積	23,707 m ²	うち指定管理面積	23,707 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	39,209 m ²	うち指定管理面積	39,209 m ²
施設の機能	共同住宅		
施設の外観	 		
	借上型(サンハイツ藤が谷)		

職員従事体制	常勤職員	3 人	パート・ アルバイト	0 人	その他 (嘱託)	1 人
--------	------	-----	---------------	-----	-------------	-----

事業目標・実績(施設別に事業目標を定めている場合のみ記入)

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	2(4)に記載			±0		±0	
				±0		±0	
				±0		±0	

事業実績	項目	29年度	30年度		元年度 ※		備考
				前年比		前年比	
				±0		-	
				±0		-	
				±0		-	

※令和元年6月末までの実績

施設管理上の課題	2(6)に記載
特記事項	

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 指定管理者における今後の対応の考え方

施設名	市営住宅及び共同施設
○ 指定管理者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
施設所管課	計画建築部住宅政策課

1 「施設別評価結果」について

	今後の対応の考え方
総合評価	<p>市営住宅が住まいのセーフティネットとしての役割を担うなか、住宅政策課と連携のもと、適正に管理業務を遂行してきましたことを高く評価いただきましたが、これに慢心せず、今後も入居者や入居希望者の皆様に、誠心誠意、安全・安心で良質な住環境をご提供していくとともに、人権に十分配慮した公平・平等な対応を心がけ、藤沢市に住んでいて本当に良かったと実感いただけるよう、地域に根ざした管理・運営に効率的・効果的に取組んでいきたいと考えております。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>公営住宅管理という業務の公共性を十分に認識し、公営住宅法や市条例をはじめとした関係規程を熟知した経験豊かな職員を配置するとともに、今後も法令遵守及び社内諸規程により適正な文書管理と財務管理による健全な経営に徹していきます。</p> <p>特に高齢者や障がい者に対応した住宅管理運営方法を住宅政策課と連携しながら協議していきます。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>公営住宅の管理業務を熟知した技術者・資格者をサービスセンター及び本部に配置し、これまでに蓄積した維持管理のノウハウにより良質な施設管理を実施していきます。</p> <p>また、市営住宅入居者の定期募集に伴う説明会及び鍵引渡しの際は、藤沢駅周辺の会場で実施するよう変更しましたが、空き住戸解消についての協議を住宅政策課と進めていきます。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>社内規程により市内で震度5弱以上の地震が発生したときや東海地震注意情報が発表されたときなどには、本部に災害対策本部を、サービスセンターには災害対策支部を設置しています。</p> <p>また、台風や事故発生等の緊急時には職員が速やかに初動態勢を整えるとともに、災害対応に関する覚書を締結する緊急修繕業者との連携のもと迅速に対応し、住宅政策課との速やかでの確な情報の受伝達を引続き遂行していきます。</p> <p>なお、災害時の対応につきましては、地震発生を想定した緊急参集訓練や初動訓練を定期的の実施するなど、非常時の適切な対応と危機管理体制を構築しています。</p>
④利用者視点	<p>これまでも入居者の視点に立ち、入居者に寄り添った対応で業務を遂行していますが、職員をサービス介助士として育成し、より一層の思いやりの心で入居者をサポートできるよう体制を強化していきます。</p> <p>また、指定管理者の連絡先及び夜間休日の緊急連絡センター連絡先を</p>

	今後の対応の考え方
	<p>表示したマグネットシートを一昨年に全入居者へ配布しましたが、連絡先がわからないといった入居者へは、引続き個別にマグネットシート等を再配布します。</p> <p>なお、利用者満足度調査での改善点の検討を、より多くの入居者の皆様からいただくような方向性を、住宅政策課と協議していきます。</p> <p>今後においても、住まい方に関する相談会の開催や自治会運営のサポート、さらには利用者満足度調査により入居者のニーズを的確に把握しその結果を業務に反映させるなど、入居する皆様から信頼される良質で効率的・効果的な管理運営を徹底していきます。</p>
⑤施設経営	<p>定期巡回時はもとより、入居者への訪問や自治会との打ち合わせの際にも団地内を巡回するなど、予防保全の観点からも適切に施設管理に努めていきます。</p> <p>また、軽微な補修や簡易的な作業による小修繕については、引続き可能な限り職員自らが実施し、管理経費の削減に努めていきます。</p> <p>なお、建物の老朽化における修繕にあたり、修繕履歴や団地巡回で把握したデータなどを基に資料を整理のうえ住宅政策課に提案するなど、長寿命化対策に協力します。</p>
⑥特定項目	<p>一人暮らし高齢者や障がい者等を対象として安否確認を主体とした見守り活動として当協会独自の取組でありますライフサポート事業を展開中ではありますが、この活動を通じて住民間のつながりを深め、コミュニティ活動への参加を促す働きかけを強化していきます。</p> <p>また、当事業における趣旨をご理解いただけるよう、より積極的な入居者への啓発活動を展開しつつ、利用者数の拡大を図っていきます。</p>
その他特筆すべき事項	<p>通常の住宅管理はもとより、入居者の皆様からの問合せ・相談等については、可能な限り現地を訪問して直接対話を心がけ、安心感を向上させるよう努めていきます。</p> <p>また、高齢者の入居サポートについては、入居者親族等及び行政機関との連絡調整を出来る限り密に行い、入居者等への安全・安心感を向上させる努力を、個人情報に配慮しつつ住宅政策課と協議のうえ、引続き取り組みます。</p>

2 「評価者からの意見等」について

	今後の対応の考え方
①指定管理者に望む事項	引き続き安全・安心な住まいを提供できるよう取り組んでいきます。
②施設所管課に望む事項	

今後の対応の考え方	
③モニタリングに加えるべき事項	以前からの課題や改善点を項目に加えるよう、検討していきます。
④その他課題等	市の他部局との連携手段等を住宅政策課と協議しつつ、市営住宅入居者への手厚いサポートができるような市営住宅管理業務を検討していきます。

以 上

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 施設所管課における今後の対応の考え方

施設名	市営住宅及び共同施設
指定管理者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
○ 施設所管課	計画建築部住宅政策課

1 「施設別評価結果」について

	今後の対応の考え方
総合評価	公営住宅の設置目的を理解し、事業計画に基づき適切に事業が実施されているものと考えています。今後も定例会を通じ課題に対し、意見調整を行い、市と指定管理者とで連携し培ったノウハウや専門性を活用し、市営住宅の管理水準の維持・向上に努めます。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	長年にわたり県内各市において、管理運營業務を適切に実施し、安定した経営実績を保っている点で、指定管理者としての基本的要件、団体の適格性を有しているものと考えています。時代の変化に合った入居者ニーズに柔軟に対応できるよう指導していきます。
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	施設管理に問題はありません。施設・設備の維持管理にあたり、年度ごとに計画を立て実施していきます。大規模な修繕にあたっては、指定管理者と情報共有を行い、協議の上で優先順位を定め実施していきます。また、指定管理者の利用者満足度調査等により得た入居者ニーズを分析し、サービス等に反映させるよう指導していきます。
③安全対策及び危機管理	地震や津波、台風などの自然災害発生時に、市と指定管理者とで連携し、対応できています。指定管理者は、各団地の巡回をはじめとする日常点検、緊急参集訓練など緊急対策として日頃から様々な対応に努めているので、引き続き安全対策及び危機管理に向けた取り組みを指導します。
④利用者視点	利用者満足度調査の内容を市と指定管理者とで精査し、入居者のニーズを把握するよう努めます。また、住まい方相談会の実施や月2回の団地定期巡回を行うことによって、市営住宅入居者との信頼関係を築いていきます。今後も継続して信頼関係の構築に努めるとともに、利用者満足度調査の分析や結果を市と指定管理者とで情報共有していきます。寄せられた要望や意見については、定例会で検討し、市営住宅管理業務に反映できるよう努めます。
⑤施設経営	毎月の各団地定期巡回により、団地内の遊具や外壁の剥離点検等より、修繕箇所などの早急な把握が可能となっています。指定管理者と情報共有を行い、修繕箇所について、緊急性や入居者の安全性を考慮し優先順位をつけて計画的に改修・修繕工事を実施していきます
⑥特定項目	住まい方相談会、ライフサポート事業、見守り活動、自治会と連携した防災訓練の実施により、入居者、地域住民、自治会との良好なコミュニティ形成ができています。引き続き、利用者満足度調査を行うなど、意見集約を図り、今後の事業に反映していきます。

	今後の対応の考え方
その他特筆すべき事項	指定管理者は県内他市でも市営住宅管理業務を担っている実績から業務について幅広い知識を持っています。また、入居募集などは藤沢駅付近の施設を利用して実施するなど、入居者・入居希望者の目線で業務が行われています。仕様書では、会場設置は指定管理者業務となっておりますが、可能な限り市でも協力し、入居者及び市民の利便性の向上を図りたいと考えています。

2 「評価者からの意見等」について

	今後の対応の考え方
①指定管理者に望む事項	
②施設所管課に望む事項	社会情勢や地域の特性などを踏まえた藤沢市市営住宅等長寿命化計画を策定し、市営住宅管理業務を遂行していきます。 また、市からのモニタリングの評価結果や理由を指定管理者との定例会にて市より説明し、今後の市営住宅管理業務への反映に役立てます。
③モニタリングに加えるべき事項	前年度解決に至らなかった点や課題などをモニタリングに加えることを考えています。
④その他課題等	福祉部局や企画部局等の庁内関係課と協力し、住宅政策の業務を遂行していきます。

以 上

運動施設等

公の施設指定管理者評価委員会評価 評価結果シート

施設名	運動施設等		施設数	4施設
指定期間	2017年(平成29年)4月1日から2022年(令和4年)3月31日まで			
指定管理者	公益財団法人 藤沢市みらい創造財団	市施設所管課	スポーツ推進課	
ヒアリング日	2019年(令和元年)10月21日	視察日	2019年(令和元年)10月21日	

	特別	基本		
	高く評価できる	評価できる	おおむね水準どおり	改善すべき
ランク	S	A	B	C
評点	4	3	2	1

※A～Cの3段階評価を基本に、特に秀でている場合のみ、S(非常によい)とする

1 評価総括

評価区分 -評価項目	評価委員会の評価					市施設所管課 の評価	指定管理 者の評価	
	評価者の評価構成							
総合評価	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	0	1	2.7		
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	1	1	2.6		
③安全対策及び危機管理	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
④利用者視点	B	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	3	4	0	2.4		
⑤施設経営	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
⑥特定項目	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者 評価の考え方	
S (0 人)	
A (6 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯スポーツ政策の基本に係る問題かもしれないので、利用者の減少については、もっとシビアな取組が必要です。 ・運営は一定レベルにあると考えます。一方でより高いサービスができるポテンシャルはあると思います。何が出来るか考えていくことが特定事業者として求められます。
B (1 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・やるべきことは沢山あるように思います。一つ一つ行なうことで、市民の皆さまが喜んでご利用頂けることを願います。
C (0 人)	
市施設所管課 評価の考え方	
A	<p>指定管理者は藤沢市がスポーツを推進していく上での指針である「藤沢市スポーツ推進計画」を進めるにあたり、中核的な役割を担っています。</p> <p>事業実施に際しても、市民や関係団体等との協働体制が確立されており、市の指針を理解した上で効果的な事業を計画・実施しています。</p> <p>長年にわたる管理運営の実績及びノウハウを持ち、市関係課事業や民間事業者との取組についても柔軟に対応しています。</p>
指定管理者 評価の考え方	
A	<p>全ての項目においてA評価です。</p> <p>公益財団法人として、公益性及び公共性を保ち、藤沢市の施策の理解や条例等の関連法規を遵守した上で効率的・効果的な施設運営に努めています。</p> <p>また、藤沢市の財団法人として、市の新たな取り組み(ふじさわ夢チャレンジ等)にも柔軟に対応し、市の公共施設としての役割を果たしています。</p> <p>事業運営については、アンケート等を通じて多様化するニーズを的確に把握し、多種多様な事業を展開しています。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	
評価者 評価の考え方	
S (0 人)	
A (6 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ施設の指定管理を「特定」で続けるのはいかがか。 ・複数の事業に関与されており、藤沢市との連携は良いと思います。一方でお互いが緊張関係持って事業を行ってほしいと感じました。 ・利用者が事故なく過ごして頂けるような姿勢はあるのか。
B (0 人)	
C (1 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・法改正以前の旧現定を使用し続け、改訂されないままであるが、市所管は評価Aとしているが、チェック体制は出来ているのか疑問です。
市施設所管課 評価の考え方	
A	<p>指定管理者として行う業務についてその基本的要件を十分に理解し、市民のスポーツ・レクリエーション活動の推進に努めています。</p> <p>また、各施設の特徴を熟知し効果的な管理運営を行うとともに、市が推進するコンプライアンス・個人情報保護・環境保護等の施策を十分に理解し業務にあたっており、指定管理者としての実績・適格性を備えています。</p>

指定管理者 評価の考え方	
A	全ての確認項目についてA評価です。 各種法令遵守はもちろんのこと、指定管理者の管理運営基準並びに指定管理の基本協定及び年度協定に定められた事項を遵守し、業務を行っています。 また市の施策及び施設の設置目的についても、全職員が十分に理解し、業務を行っています。
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	
評価者 評価の考え方	
S	(0 人)
A	(5 人) ・利用者数の増加が頭打ちになった事に問題意識を持つべきです。 ・施設の維持・管理は適切に行われているが、施設稼働率を上げる取組に努めていただきたい。
B	(1 人) ・全般的には一定の水準の管理運営がされているが、利用者数の減に対する対策が不十分。そのことを問題点としてあまり感じていない。
C	(1 人) ・月に何度も利用するとフィットネスクラブ等の方が安いので、そちらを利用する人がいることを把握しているのであれば、料金のあり方等、工夫することを考えるべきではないか。市の方々と沢山話し合い動いてもらいたい。
市施設所管課 評価の考え方	
A	利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努めるとともに、利用者の安全・衛生面についても配慮がなされています。 施設を管理する立場として、日常の点検や備品の管理等を行っており、また自発的な清掃活動も実施しています。 利用者のニーズを把握し、魅力的な教室の開催等により利用者数の拡大に努めるとともに、目標値を定め現実的な計画に取り組んでいます。
指定管理者 評価の考え方	
A	全ての確認項目についてA評価です。 施設管理については、適正な人員を配置し、施設及び利用者の安全面・衛生面に配慮して運営しています。 施設運営については、再委託業者も含めた全ての職員が公の施設で働く意識を高く持ち、利用者に対し公平平等な対応を行っています。 利用者人数については、年間目標及び月間目標を定め、各月の増減について分析し、市との定例会議において報告しています。
③安全対策及び危機管理	
評価者 評価の考え方	
S	(0 人)
A	(6 人)
B	(1 人) ・アンケート、マシンの使い方がわかりにくいとありましたが、安心安全を考えて、文章だけではなくイラストや写真等も使い、誰にでもわかるようにしていただきたい。
C	(0 人)
市施設所管課 評価の考え方	
A	有事に備え防犯・防災について定期的な研修・訓練を実施し、職員の意識向上に努めています。 マニュアル等により緊急時の職員の行動について規定をすることで有事に備えるとともに、市の避難施設としての役割も十分に理解しています。

指定管理者 評価の考え方	
A	<p>全ての項目においてA評価です。</p> <p>万が一の事態に備え、防犯・防火・防災及び事故対応マニュアルを整備し、迅速かつ的確な対応ができるよう訓練及び研修に努めています。</p> <p>各施設については、市の避難施設に指定されている施設もあるため、その役割を十分に理解し、災害等が発生した際の配備体制を財団として定めています。</p>
④利用者視点	
評価者 評価の考え方	
S	(0 人)
A	(3 人)
	・市側も指定管理者も、一番重要なベンチマークである利用者増減に鈍感になってはいないだろうか。
B	(4 人)
	<p>・アンケートの回答項目(4段階)が、やや極端すぎるのではないかと感じた。今後の利用者増の取組に向けて、もう少し深掘りした内容を考えてほしいです。</p> <p>・運動施設を必要とする人はどのような人がターゲットを絞って、利用者促進を図る必要があります。また利用者にとって求められることが何か、アンケート等に頼ることなくより積極的に情報を取りに行くことをご検討ください。</p> <p>・施設入口の暗さ、用具類の収納の仕方が少し気になりました。</p> <p>・アンケートに電話対応に疑問があるとありました。私も3回程かけましたが電話対応が良いとは言えません。アンケートに疑問があるとお声に皆さんで(スタッフ間)で話し合いはしましたか。</p>
C	(0 人)
市施設所管課 評価の考え方	
A	<p>施設利用者から積極的に意見収集を行い、利用者ニーズの把握に努めています。</p> <p>顧客満足度調査を定期的実施し、調査結果を施設運営に取り入れています。</p>
指定管理者 評価の考え方	
A	<p>全ての項目においてA評価です。</p> <p>施設に設置している利用者からの意見提案箱、教室やイベントの際の参加者アンケート、施設利用者への定期的なアンケートを実施し、利用者及び参加者からの意見・提案を積極的に聞き、利用者ニーズに合った施設運営に努めています。</p> <p>また、スポーツ関係者や利用団体、関係団体で構成する専門委員会を設置し、団体等からの意見も聞き、施設運営に取り入れています。</p> <p>市民への情報発信については、広報ふじさわの活用のほか、ホームページやSNSを活用し、手軽に即時性のある情報提供を心がけています。</p>
⑤施設経営	
評価者 評価の考え方	
S	(0 人)
A	(6 人)
	・利用者の求める施設サービスが何か検討してはどうでしょうか。特に清掃などの細かい部分への気づきができているか考えることは必要だと思います。
B	(1 人)
	・八部:パーキング料金や利用方法を考える必要があるのではないかと。
C	(0 人)

市施設所管課 評価の考え方	
A	経営状況については適正に執行されており、また経理関係書類についても適切に管理・保管されています。 使用料等収納については、マニュアル等でその管理方法を定め、適切に行っています。 職員の効果的な配置やLED照明の取り入れ等を行い、適正な経費削減に努めています。
指定管理者 評価の考え方	
A	全ての項目においてA評価です。 利用料金については、業務記述書内でマニュアルを整備し、万が一の際の対応についても定めており、適正に管理しています。 利用料金収入及び事業収入等の収入については、年間目標及び月間目標を定め、各月の増減について分析し、市との定例会議において報告しています。
⑥特定項目	
評価者 評価の考え方	
S	(0 人)
A	(6 人) ・市民団体、ボランティアと連携したイベントの実施や、藤沢市保健医療センターと連携し、利用者に対する健康管理研修会を実施している点は評価できます。
B	(1 人) ・市の評価でSがありましたが、「何が」「どのように」「できていたのか」が明確に弱いです。
C	(0 人)
市施設所管課 評価の考え方	
A	地元の大学や企業、他の公益法人等と連携した事業を展開し、市民が参加しやすい取組を実施しています。 自主事業については事業計画書のとおり実施され、参加者アンケート等によるニーズの把握とそれを反映した事業展開にも努めています。 事業の周知方法について、既存の媒体のみならず、SNS等を積極的に利用し情報発信を行うとともに、SNS活用にあたってのガイドラインを定める等のルール作りにも取り組んでいます。
指定管理者 評価の考え方	
A	全ての項目においてA評価です。 自主事業については、事業計画書のとおり実施しており、スポーツ振興のほか、地域団体等と連携し、地域住民が気軽に楽しく参加できるイベントも実施し、地域の中のスポーツ施設であることを意識した取組をしています。 また、保健医療財団と連携し、トレーニング室や事業において医科学的なエビデンスに基づいた健康づくりの提案について、運動を始める前のセルフチェックシートを共同で作成し、健康上当施設の利用が難しい利用者には保健医療センターのトレーニング室を紹介するなど、藤沢市の公益法人同士ならではの連携を行っています。更に今年度から慶応大学スポーツ医科学研究センター等とも正式に協定を結び定例的な会議の実施及び事業連携を行っています。
その他特筆すべき事項(アピールすべき事項、高く評価する事項)	
評価者 評価の考え方	
市施設所管課 評価の考え方	
青少年・芸術文化・スポーツと多岐にわたる分野を包括的に運営するみらい創造財団としての利点を活用し、効果的な運営を行っています。 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた市の気運醸成の一助を担い、市の展開する事業にも柔軟に協働体制を築いています。 また、市内スポーツ競技団体や地域の団体等との連携強化に努め、様々な事業やイベントを企画・実施していく上での協力体制を構築しており、優れた実績を上げています。	

指定管理者 評価の考え方

施設運営、事業運営に当たっては、4施設が連携して快適で公平なサービスを提供することができています。

また、多種多様な市民サービスを担うみらい財団のスケールメリットを活用し、青少年・芸術文化と常に情報共有し、連携した事業を実施しています。

特に社会問題化している「子どもの貧困対策」については財団の青少年事業部で先行して実施している就学援助需給世帯への事業参加費の減額についても今年度からスポーツの4施設の事業で取り組み、スポーツ分野以外からの視点での施設運営に取り組んでいます。

東京2020オリンピック・パラリンピックを来年に控え、セーリング競技の情報を施設ロビー等で発信するほか、外国人セーリング選手に秩父宮記念体育館トレーニング室、八部公園トレーニング室・プールを無料で利用できるよう提供し、オリンピック・パラリンピックの気運醸成を図っています。

3 評価者からの意見等

①指定管理者に望む事項

- ・建物等の老朽化が利用者減につながることは理解できるものの、当該施設は藤沢市の施設であることから、もう少し市民のアイデアを汲み取るような取組をしてほしいです。
- ・現場の変化にもっと敏感になってほしいです。
- ・笑顔の方もいらっしゃいますが、みなさんもっと笑顔で接してほしいと思います。やさしいお声かけがあるのと、もっともっと寄り添って顔・声・言葉全身でお願いしたいです。
- ・清掃をきちんとして下さい。秩父宮様の展示品にほこりがかかっていました。
- ・アンケート⑤⑥で「昨年に続き大変多くの方に満足以上の評価・・・」とありますが、ではなぜ施設での過ごしやすさが下降なのか、考えていただきたい。
- ・利用者により気持ちよく利用してもらおう視点での管理運営に少し足りない点が感じられる。「経営計画」に掲げるワンランク上のサービス提供にもっと取り組むべきです。

②施設所管課に望む事項

- ・市民・利用者の立場になって、指定管理者に「気づいたこと」「気になること」を、しっかりと伝えてほしいです。
- ・指定管理に出したら、手を放していい訳ではないです。
- ・施設を整えればスポーツ振興が進むという訳ではないことは承知されていると思うが、利用者動向には敏感になってほしいです。
- ・施設の老朽化に対し、修繕の優先順位を常に把握・改討する必要があると考えます。
- ・市側の評価に当たっては、状況をきちんと分析し、具体的根拠に基づいた適正な評価をすべきです。

③モニタリングに加えるべき事項

④その他課題等

- ・施設利用者が頭打ちになるようであれば、スポーツ振興策の見直しが必要かもしれません。
- ・市及び運営団体の評価は全てAとなっています。市の求めるレベルに達しているというお話でしたが、課題が評価に表れるようにする必要があると考えます。

評価項目構成シート

施設名 藤沢市運動施設等

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている、A:水準を満たしている、B:ほぼ水準を満たしており問題ない、C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性に関する評価											
ア 指定管理者制度への理解											
1	施設の設置目的に基づいた管理運営の基本方針が確立されているか。	1	施設の設置目的を踏まえた管理運営方針を全職員が理解し、利用者へ周知されているか。	2019年7月	A	管理運営方針を全職員が理解し、利用者へ周知している。	2018年10月	A	施設の設置目的をよく理解しており、管理運営の基本方針も十分に確立され、事業に活かされている。		
イ 団体の適格性、市の施策への理解											
2	指定管理者として必要な書類が整備されているか。また、提出物について期日通りに指定機関に提出がされているか。	4	基本協定書及び年度協定書に定められた各種の提出物が期限内に提出されているか。また、内容についても正確な記載となっているか。	2019年7月	A	協定書に従い、必要な書類については期日通りに定期的に提出している。	2019年4月	A	必要な書類がきちんと整備され、期日までに適正な内容で提出されている。		
3	市の情報公開制度及び個人情報保護制度の趣旨を理解した上で、適切な方針を掲げ情報の収集及び管理を行っているか。	12	藤沢市情報公開制度及び個人情報保護制度を理解し、適切な運用がされているか。藤沢市文書取扱規定に沿って適切に文書が保存されているか。また、PC等のパスワード等は適切に変更されているか。	2019年7月	A	個人情報保護の基本方針(プライバシーポリシー)および情報公開規程を定めている。個人情報等の収集は必要最低限に止め、収集した情報については、データ情報をパスワード管理するなど、適切に管理し、情報漏えい防止に努めている。	2019年4月	A	情報公開・個人情報保護制度を十分理解し、適切な情報収集及び管理が行われている。		
4	環境に配慮した取組がなされているか。	18	具体的な計画・取組方法が提案され、実践されているか。	2019年7月	A	人感センサーや自然光の利用等による節電、不要紙の裏面使用などによるごみの減量、公用車のエコドライブなど、環境に配慮した取り組みをおこなっている。 ※グリーンカーテンにより室温の上昇を抑えた。(秩父宮) ※なるべく外気を取り入れ、不快にならない範囲で、冷房の使用を抑えた。(全施設)	2019年4月	A	グリーンカーテンの設置や人感センサーによる節電、エコドライブなど環境に配慮した取組がなされている。		
5	業務に必要な法令等を特定し、備え付けているか。	-	業務に必要な法令や規程類について特定し、施設に備えられているか。	2019年9月	A	業務に必要な法令や規定類は全て整備し、全職員がいつでも見られるように共有サーバーに保存している。	2019年9月	A	関係法令等を備え付け、施設の管理運営・窓口対応に活用されている。		
6	文書管理が適切になされているか。	-	收受した使用許可申請書等の書類が適切に保管、廃棄されているか。	2019年9月	A	收受した全ての書類は財団で規定している文書取扱規定に従い、ファイリングシステムにより適切に保管、処理をしている。	2019年9月	A	取り扱い規定に基づいた適切な文書の保管及び廃棄がされている。		
7	労務管理の適切性が確保されているか。	-	労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法及び障害者の雇用の促進等に関する法律等の労働法令が、遵守されているか。	2019年9月	A	労務管理については、財団全体で管理し、法令を順守している。特に労働安全衛生は、全体の総括衛生委員会のほか、法令上必要な施設については独自の衛生委員会を設置し、労働安全に取り組んでいる。	2019年9月	A	研修等を通じて労働法令に関わる法律を学び、遵守する意識が徹底されている。		
8	財務の健全性が確保されているか。	-	団体として財政の健全性が確保されているかを、決算資料等により確認する。	2019年9月	A	公益法人会計制度に則り、日々の管理については会計士の指導も受け適正に管理している。また、四半期毎に中間決算をおこない、年度末には監事による監査を受け、その結果を財団理事会で報告し、承認を得ている。	2019年9月	A	決算資料等を精査し、団体としての財政の健全性が確保されていることを確認した。		

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている、A:水準を満たしている、B:ほぼ水準を満たしており問題ない、C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
9	人権施策に対する理解がされているか。	-	市人権施策推進指針を、従業員に対して周知徹底を図っているか。	2019年9月	A	市の人権啓発講演会に職員が参加するなどし、人権施策への理解を深めている。	2019年9月	A	市が実施する研修に参加するなど、人権施策を意識した取組がなされている。		
10	不当行為防止の対策は講じられているか。	-	不当行為防止責任者が適切に選任・配置され、警察署が実施する講習会を受講しているか。不当行為に対するマニュアルが整備され、研修等により職員に周知されているか。	2019年9月	A	不当行為防止責任者は全施設に選任・配置されており、新たに受講した場合には報告書により復命している。財団として不当行為に対する要綱を整備しており、職員がいつでも確認できるようにしている。また、不当行為防止責任者以外の職員も藤沢市が実施している講習会に参加し、理解を深めている。	2019年9月	A	市が実施する講習会に参加するなど、不当行為防止を意識した取組がなされている。		
②施設の管理運営、施設の効用の発揮に関する評価											
ア 人員体制											
11	職員(職員・非常勤)の配置・執行体制は適当か。	2	業務責任者および有資格者を含め、事業計画書どおりの配置・執行体制となっているか。また、業務や職責に応じた教育・指導が行われているかについても、研修計画によって実施されているかを確認する。	2019年7月	A	事業計画書のとおり、職員の配置・執行体制を維持している。なお、秩父宮記念体育館において、育児休業を取得していた職員が6月から復職した。(休業中は非常勤で対応)	2019年4月	A	労働法令を遵守するかたちで事業計画書に基づいた、適切な職員配置・執行体制が確立されている。		
12	ネームプレートの着用の徹底を図るとともに、スタッフジャンパー等の施設従事者と分る服装で勤務する。	7	朝礼等を実施し、日々の業務の中で徹底していることを確認しているか。	2019年7月	A	朝礼等業務前にネームプレートや服装の確認を行っている。FUJISAWAにこやかクレド基本理念、行動指針に沿い、サービスアップを図っている。	2019年4月	A	ネームプレートの着用は徹底されている。また、統一されたジャンパーやボロシャツの着用により一目で施設従事者と認識できる服装及び指定管理者として適正な身だしなみで勤務している。		
13	職員一人ひとりの意欲と能力を最大限に引き出すために定期的な研修を実施しているか。また、人材育成に沿った研修プランが確立されているか。	11	年間を通しての研修プランが作成されているか。プランに沿って研修が実施されているか。研修に対しての提案や意見収集を行って次年度以降に改善される計画となっているか。	2019年7月	A	計画に沿って職員のスキルアップ研修を実施。※藤沢市職員研修に対象職員が参加(秩父宮・石名坂・秋葉台・八部)※環境省主催の熱中症シンポジウムに各施設職員が出席した。	2019年4月	S	多くの研修を実施し、また市主催の研修等へ積極的に参加し人材育成が図られている。		
イ 施設の管理運営・維持管理											
14	再委託等の契約に関する事務は適正に行われているか。	3	業務の一部を再委託する場合に、予め書面にて市の承諾を得ているか。藤沢市暴力団排除条例の規定に従い適切な配慮を行っているか。	2019年7月	A	再委託業務の承認願いを藤沢市へ提出し承諾を得ている。業務執行に関わる書類はすべて保管している。	2019年4月	A	総合維持管理業務を委託している業者が指名停止処分を受けたことに対し、市及び関係各所と協議するなど、迅速に対応し、新しい業者との引継ぎ等、速やかに移行できるよう調整している。		
15	管理運営において必要な記録をつけ、適切に保管されているか。	5	日々の業務に対して、日報、週間報等の記録を残し、管理責任者が日々の状況を把握しているか。	2019年7月	A	施設の機械設備や消防設備点検等の管理日誌や施設の利用状況等を毎日記録し、適切に管理・保管している。	2019年4月	A	日報、季刊誌等を作成し適切に管理され、市からの提出依頼にも迅速に対応できている。		
16	施設管理者として日常的に施設点検を実施しているか。	14	定期点検のほかに、法定点検・自主点検を実施し、施設の安全管理に努めているか。	2019年7月	A	専門業者による保守点検等を実施するとともに、職員による自主点検も行い安全管理に努めている。	2019年4月	A	日常的な施設点検や専門業者による保守点検により、危険箇所の把握に努め、修繕等に取り組んでいる。		
17	備品のチェックリストを作成して定期的に備品の確認を行っているか。	15	備品チェックリストを作成してしっかりと管理されているか。また、定期的な点検により備品に不良箇所がないかのチェックを行っているか。	2019年7月	A	備品等については、藤沢市の備品台帳と照らし合わせ、適切に管理している。	2019年4月	A	市の備品台帳と照らし合わせ、適切に保管されているが、過去に登録され年数がかなり経過した備品の更新が必要である。		
18	定期的に施設内外の清掃が行われ、清潔で快適な施設の維持が行われているか。	16	定期的・日常的に清掃ができていないか。また、ゴミの分別等についても市の規定に沿った分別が行われているか。	2019年7月	A	施設内のトイレ・フロア及び施設周辺等の日常清掃を実施しており、清潔で快適な施設運営をおこなっている。また、職員の自発的活動により施設周辺のゴミ拾い等の清掃活動を定期的に実施している。	2019年4月	A	職員が率先して美化活動に努め、利用者が気持ちよく施設を利用できる環境づくりを行っている。		

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市			
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定		
ウ 施設利用の促進										
19	施設稼働率や利用者数の維持及び拡大を図っているか。	6	施設稼働率や利用者数の維持及び拡大に向けた計画を立て、実際に取り組んでいる結果を確認する。	2019年7月	A	月毎に目標利用者数を設定し、毎月実施している市との定例会議で報告している。個人利用と団体利用の割合に注意しながら、施設の稼働率向上に努めた。また、ポイントカードやサービスチケットにより継続利用を促進している。 4施設トータルでは目標値に対して約9000人上回っているが、3施設で減となっているため目標設定値も含めて検討する。	2019年4月	A	全施設トータルでは、目標を達成しているが、石名坂、八部公園施設は目標を達成していないため、今後も、施設稼働率を上げる工夫に努めてほしい。	
20	利用者及び事業参加者の拡大を図るためのPRが行われているか。	8	多様な広報媒体を利用して各施設における周知活動が行われているか。	2019年7月	A	「広報ふじさわ」、財団季刊誌、館内掲示、電子掲示システムなどを活用し、利用者拡大に努めている。またSNSによる周知に向けて財団としてのSNS活用ガイドラインを定めた。	2019年4月	A	広報・ホームページや電子掲示システム、季刊誌等を活用し事業PRが図られているが、石名坂の施設利用者が目標値に届いていないため、今後も積極的に情報発信、PR活動に努めてほしい。	
エ 平等な利用の確保										
21	利用者の公平な利用の確保	-	利用者に対して、障がいの有無や年齢に関わらず、適切な配慮がされているか。	2019年9月	A	藤沢市のスポーツ推進計画に示されている「いつでもどこでもだれでもいつまでも」を実践することがスポーツ施設運営の大きなテーマとなっており、特に施設利用者については、車イスを常設するなど、スポーツのナーマライゼーションに取り組んでいる。	2019年9月	A	年齢や障がいの有無等に関わらず、施設を利用していただけるよう努めている。	
③安全対策及び危機管理に関する評価										
ア 安全対策(防犯・防災等)										
22	防犯・防災への取組が実施されているか。	17	職員の防犯・防災意識を高める研修等を実施しているか、また、適切な施設の安全対策がなされているか。	2019年9月	A	施設消防訓練の定期的な実施、救命講習会の定期的な受講等、職員に対する研修会を積極的及び定期的に実施している。 また監視カメラの設置や夜間機械警備など防犯及び安全対策に努めている。	2019年4月	A	H30年度中に自販機内売上金の窃盗事件が発生したことを受けて、関係機関と連携し、再発防止に努めている。	
イ 緊急時の対応										
23	緊急時における利用者の安全確保等ができるように訓練を実施しているか。また緊急時の連絡体制が整っているか。	13	避難訓練等の訓練を毎年1回以上開催し、避難経路等の確認ができていないか。また、緊急時の連絡網が作成され、連絡体制を整えているか。	2019年7月	A	人事異動等による4月からの新体制に伴い、緊急連絡網や各種マニュアルを整備した。 ※4/8消防訓練実施(八部)	2019年4月	A	各施設において総合訓練や、非常参集訓練を実施し、利用者の安全確保ができるよう努めている。	
④利用者視点に関する評価										
ア 利用者意見の把握及び対応										
24	意見提案箱等の設置により、利用者の目にとまる形で意見の収集を行っているか。	9	意見提案箱等を設置し利用者から意見の収集を行い、指定管理者として利用者の意見・要望を検討できる体制を整えているか。	2019年7月	A	意見提案箱を施設入り口の目にとまりやすい場所に設置。意見・要望については迅速に対応している。	2019年4月	A	施設入口のわかりやすい場所に設置し、意見提案の内容を事業に反映させている。	
25	顧客満足度調査を年1回以上実施しているか。	10	顧客満足度調査を年1回以上実施し、その対応策を検討できる体制を整えているか。	2019年7月	A	教室等の事業アンケートは事業実施時におこなっている。アンケートを活用した事業評価に向けてアンケートの内容について財団全体で検証した。なお、今期の顧客満足度調査(利用者アンケート)は、第3期に予定をしている。	2019年4月	A	施設利用者満足度調査を11月に実施し、利用者ニーズに応えるよう努めている。	

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市			
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定		
⑤施設経営に関する評価										
ア 適正な執行										
26	指定管理料は適正に執行されているか。	19	会計処理が会計士や税理士など第三者によってチェックされ、適正に行われているか。また、必要な経理関係書類がきちんと作成・保管されているか。	2019年7月	A	施設別では毎月の部門別会議で収支の確認を行っている。財団全体では四半期毎に会計上の決算を実施し、収支について確認している。30年度の財団全体の監査については、5月に第三者(監事)による監査を実施し、適正であると認められた。また、必要な経理関係書類は適正に作成・保管している。	2019年4月	A	事業計画に従い適正に執行されている。	
27	収入と支出のバランスは適正か、指定管理者の経営状況に問題はないか。	20	予算と決算との間に大きな相違がないか、また、マイナス収支となっていないか等を、月例報告等で確認する。また、指定管理者の経営状況(単体及び連結)に問題がないか。	2019年7月	A	概ね適正に推移しているが、高熱水費については単価が高騰したことにより科目予算が追いつかない状況にある。	2019年4月	A	適正であり経営状態に問題はない。	
28	入場料および使用料は適切に徴収(納付)されているか。入場料及び使用料収入は計画目標を達成しているか。	21	条例に沿った利用料金を徴収しているか、また、現金等の管理は適正に行われているか。	2019年7月	A	収納した利用料金等は、業務記述書兼リスク管理表に従い厳格に管理している。下記の通り各施設によって様々な要因から差はあるが、全施設トータルでは目標比103%と目標を上回っている。 ※団体利用及びトレーニング室利用が好調のため目標比116%と大きく上回った。(秩父宮) ※天候等の影響により、プール利用者については、目標比91%と目標を下回った。(石名坂) ※体育館使用料及び駐車場使用料が好調であったため、目標比103%と目標を上回った。(秋葉台) ※荒天による野球場での大会中止による影響もあり、目標比98%と若干目標を下回った。(八部)	2019年4月	S	業務記述書兼リスク管理表を活用するなど適正な使用料の徴収・納付がされている。計画目標については天候等により目標を達成できていない施設や月はあるが全体としては目標を達成している。	
29	適正に収納事務が執行されているか。	-	利用料金制度を導入している場合において、施設使用料について適正に収納管理をしているか。	2019年9月	A	利用料金の取扱については、各施設で「現金取扱マニュアル」で定めており、その他詳細な業務及び方が一の対応については「業務記述書兼リスク管理表」において定めている。	2019年9月	A	施設ごとの現金取扱マニュアルに基づき、適正に収納管理が執行されている。	
イ 効率的な運営										
30	経費削減のための努力が行われているか。	22	入場者へのサービスや職員の労働条件等に十分配慮したうえで、作業手順・内容等を工夫し、コスト・時間・環境等様々な面で、より効率的に施設運営ができる努力が行われ、経費削減のための具体的な下記のような取組が行われているか。 ・イベント実施における地域関連団体や市民との連携による人件費、物件費の削減と収入増 ・職員の効果的配置による人件費削減 ・LED・グリーンカーテン等の導入による物件費の削減	2019年7月	A	勤務時間の割り振り変更を行ない、時間外勤務手当の削減に努めている。イベント時にサポーターバンクや関連団体等の協力を得て、人件費抑制に努めている。 ※グリーンカーテンにより室温の上昇を抑えた。(秩父宮) ※外気を取り入れ、不快にならない範囲で、冷房の使用を抑えた。(全施設)	2019年4月	A	勤務時間の割り振り変更による時間外勤務手当の削減等により経費削減に努めている。	
ウ 施設・利用者への還元										
31	余剰額が発生している場合に施設や利用者への還元がなされているか。	-	収支実績において、余剰額が相当額発生している場合は、施設や利用者に対しての還元の有無や今後の活用の考えを確認する。	2019年9月	A	収支相償が義務付けられている公益財団としては、利用料金収入も含めた指定管理費に余剰が発生した場合は老朽化した施設の修繕に当てている。	2019年9月	A	余剰が発生した際は施設修繕費に充てるなど、利用者へ還元できる形での執行に努めている。	

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市			
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定		
⑥特定項目に関する評価										
ア 地域等との連携										
32	地域住民・近隣施設・期間・自治体との連携を図り、良好な関係が保たれているか。	23	地域住民の声や意見を把握し、情報交換等を行っているか。また、地域との協力によるイベント開催、あるいは地域活動への参加等により、交流・連携が図られているか。	2019年7月	A	GWに実施したみらい子どもフェスタ等のイベントを実施する際には、市民ボランティアや市民団体との連携を図って実施した。 またトレーニング室の利用者健康管理及び事業連携として藤沢市保健医療センターと連携し、研修会等を実施した。 (秩父宮・秋葉台・八部)※4/20鶴まつり(八部)※みらい子どもフェスタ(全施設) 6月に実施したイベントにおいて、地元企業の出店協力を得て実施した。また、地域のスポーツクラブ「善行大越スポーツクラブ」と協働、協力して事業展開を図っている。(石名坂)	2019年4月	S	各種イベントを通じて、生涯スポーツ・健康づくりの推進に努め、地域住民等とも良好な関係が保たれている。	
イ 自主企画事業										
33	施設の目的をより効果的に達成するための提案や自主事業は、事業計画書どおり実施されているか。また、指定管理者の強みを活かした提案が積極的に行われているか。	-	施設の目的をより効果的に達成するための提案や自主事業は、事業計画書どおり実施されているか。また、指定管理者の強みを活かした提案が積極的に行われているか。	2019年9月	A	施設の目的をより効果的に達成するために、施設に公共Wi-Fiの設置、オリンピック・パラリンピック情報の提供、施設開館日や開館時間の拡大等を提案しており、計画通り実施している。中でも保健医療財団と連携し、トレーニング室や事業において医学的なエビデンスに基づいた健康づくりの提案については、運動を始める前のセルフチェックシートを共同で作成し、健康上当施設の利用が難しい利用者には保健医療センターのトレーニング室を紹介するなど、藤沢市の公益法人同士ならではの連携ができています。更に今年度から慶応大学スポーツ医科学研究センター等とも正式に協定を結び定例的な会議の実施及び事業連携をおこなっている。	2019年9月	A	指定管理者による自主事業については、事業計画書に沿った形での事業展開がされている。藤沢市のスポーツ施設を管理運営する指定管理者として、市内にある他施設の指定管理者や市内の団体等と連携した事業を提案し、実現させている。	
ウ その他、市が指定管理者に特に求めている事項										
34	施設の利用に関わる案内・受付及び同施設で実施する事業について、利用者が安全・安心かつ快適に利用が出来るよう適切な配慮がなされているか。	-	① 施設利用のための案内板の掲示等は適切か。 ② 事業案内は、広報・ポスター・チラシ・ホームページ等を活用し、広く周知活動がされているか。	2019年9月	A	施設利用者が快適に利用できるように適切な案内表示をおこなっており、不具合がないか日々点検している。また施設利用者に定期的にアンケートを実施し利用者の声を積極的に取り入れている。 事業の案内は、チラシ・ポスター、市の広報紙等の紙媒体のほか、ケーブルテレビやラジオ湘南等のマスメディア、ホームページやSNS等のネットメディア等、多方面の広報活動をおこなっている。 また、オリンピックを来年に控え江の島でおこなわれたセーリングW杯や日本で開催されるラグビーW杯の特設コーナーを設置したほか、ロビーに大型テレビを設置し、ミニパブリックビューイングを実施することにより、市民の観るスポーツの促進をおこなった。	2019年9月	A	多種多様な施設利用者に対し、わかりやすい表示を心掛け、日々点検・改善を図っている。従来の広報媒体での周知に加え、SNS等を利用した情報発信も積極的におこなっている。また、SNS等の運用に関するガイドラインを定め、個人情報の管理等についても適切な方策をとっている。	

施設カルテシート

1 市施設所管課記入欄

(1) 施設の基本情報

施設名称	藤沢市運動施設等		
施設所管課	生涯学習部スポーツ推進課	指定管理導入年度	平成29年度
設置条例	藤沢市秩父宮記念体育館条例、藤沢市石名坂温水プール条例、藤沢市都市公園条例		
利用対象者	藤沢市民等の個人・団体利用登録者など		
設置目的	スポーツの推進を図り、市民の心身の健全な発達及び文化の向上に寄与するため。		
現指定管理者	公益財団法人藤沢市みらい創造財団		
指定期間	2017年(平成29年)4月1日	から	2021年(令和3年)3月31日 まで
募集方法	特定		
特定の場合の選定理由	<p>(1)公益財団法人藤沢市みらい創造財団は、本市スポーツ振興基本計画推進にあたり中核的な役割を担っており、事業実施に際しては、市民との協働体制が確立されている。また、市内のスポーツ・レクリエーション関係団体は、運動施設を活動の拠点とし、この法人との連携を保つ中で各種の事業を展開しており、団体事業と施設の管理運営は密接不可分で、その効果を発揮させている。</p> <p>(2)公益財団法人藤沢市みらい創造財団が行うノーマライゼーション推進事業やボランティア育成事業など、特色ある公益事業であり、施設の機能を十分に発揮させるためには、事業と施設の管理運営が密接不可分である。</p> <p>(3)公益財団法人藤沢市みらい創造財団は、長年にわたる管理運営の実績及びノウハウを持ち、各施設の特徴を熟知しており、効率的かつ効果的な管理運営が期待できる。</p> <p>(4)公益財団法人藤沢市みらい創造財団は、「生き生きとした地域文化溢れる豊かな市民生活の形成に寄与する」という、公益目的を達成するため、市関係課や市民団体と連携し様々な事業を進めている。</p> <p>(5)運動施設等の一体的な管理運営の考え方に基づき、新たな指定管理対象施設の枠組みについて、本市スポーツ振興基本計画に基づき、その中核を担う公益財団法人藤沢市みらい創造財団が、これまでの予約収納管理を一括してきたなどの実績と経験を活かし、事業と施設の管理運営を一体的に行うことで、効果が期待される。</p>		
指定管理者に行わせる主な業務	<p>(1)運動施設の運営に関する業務</p> <p>(2)運動施設の維持管理に関する業務</p> <p>(3)自主事業として行うことができる業務</p> <p>(3)その他</p>		

2 指定管理者記入欄

(1) 従事者体制

4月1日現在

雇用形態	29年度	30年度		31年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	44人	44人	±0人	44人	±0人
パート・アルバイト	138人	153人	+15人	155人	+2人
その他(嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
合計	182人	197人	+15人	199人	+2人
備考					

(2)再委託を行っている主な業務

<ul style="list-style-type: none"> ・施設総合管理業務 ・施設機械警備業務 ・植栽管理業務 ・駐車場管理業務 ・トレーニング器具・体育器具保守点検業務 ・コインロッカー保守点検業務 ・プール水質検査業務 	等
---	---

(3)収支状況

(単位:千円)

項目	29年度	30年度		現年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	1,213,713	1,215,894	+2,181	1,227,240	+11,346	
指定管理料	899,066	905,945	+6,879	924,265	+18,320	
利用料金収入	228,705	230,213	+1,508	223,806	-6,407	
自主事業収入	81,531	75,349	-6,182	74,672	-677	
その他収入	4,411	4,387	-24	4,497	+110	
支出	1,162,897	1,178,476	+15,579	1,227,240	+48,764	
人件費	371,903	356,230	-15,673	391,033	+34,803	
臨時雇用賃金	132,595	134,226	+1,631	141,765	+7,539	
諸謝金	14,731	14,396	-335	15,884	+1,488	
旅費交通費	182	316	+134	430	+114	
食料費	443	515	+72	745	+230	
消耗品費	19,583	15,659	-3,924	18,109	+2,450	
燃料費	340	365	+25	560	+195	
光熱水費	187,411	202,348	+14,937	198,562	-3,786	
修繕費	27,134	27,535	+401	25,516	-2,019	
印刷製本費	371	291	-80	544	+253	
通信運搬費	3,983	3,992	+9	4,537	+545	
広告費	612	879	+267	933	+54	
手数料	1,470	2,586	+1,116	1,923	-663	
保険料	6,219	6,162	-57	8,751	+2,589	
委託費	326,162	340,221	+14,059	338,004	-2,217	
賃借料	27,164	26,275	-889	27,846	+1,571	
原材料費	226	188	-38	370	+182	
負担金	216	534	+318	927	+393	
租税公課	39,068	42,866	+3,798	50,801	+7,935	
退職給付引当金	3,044	2,892	-152	0	-2,892	
雑支出	40	0	-40	0	±0	
収支差額	50,816	37,418	-13,398	0	-37,418	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	1,207,784	1,221,081	+13,297	1,233,098	+12,017	
	自主事業開催数	680	669	-11	640	-29	
	利用料金収入	220,610	223,372	+2,762	223,798	+426	単位:千円
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	1,253,881	1,250,595	-3,286	298,611	-	
	自主事業開催数	673	662	-11	155	-	
	利用料金収入	228,585	231,828	+3,243	53,032	-	単位:千円

※令和元年6月末までの実績

(5) 指定管理者が行う自主事業

ア 主に収益の向上を目的とした事業(物販、自動販売機の設置など)

- ・スポーツ用品、水泳用具等の販売
- ・スポーツドリンク等の飲料水、パン、カップラーメン、アイス等軽食の自動販売機設置
- ・スポーツ用品、プール用品、プロジェクター、ワイヤレスアンプ等のレンタルサービス
- ・イベント、大会等開催時の臨時販売による出店
- ・有料駐車場運営(八部、秋葉台、石名坂)

イ 主に利用者サービスの向上を目的とした事業(講座、イベント開催など)

- ・各種スポーツ教室、開放事業、イベント事業の開催
- ・開館日拡大や利用時間の延長、年末営業(テニス、プール)
- ・早朝利用(トレーニング、プール)
- ・回数券相互利用(トレーニング、プール、サウナ)
- ・子ども(小中学生)プール無料開放日
- ・敬老の日(60歳以上)、体育の日、…無料開放
- ・教室欠席者(子ども)振替施設利用券配布(プール)
- ・フリーWi-Fiの設置
- ・個人用レンタルロッカーの設置
- ・外国語表記の施設利用案内の作成
- ・トイレ空間の快適化(除菌クリーナー、トイレ音を消す擬音装置取り付け、和式トイレの一部を洋式トイレに更新)
- ・施設利用ポイントサービス(規定ポイント獲得でオープン教室、個人使用1回無料)
- ・ウエルネスチャレンジ(期間を定め、規定ポイント獲得者へオリジナルグッズプレゼント)
- ・サービスチケット配布(教室等受講者へ個人利用券を配布し施設の継続利用を図る)
- ・スポーツ用品、プール用品、プロジェクター、ワイヤレスアンプ等のレンタルサービス
- ・傘、ドライヤー無料貸し出し
- ・トレーニングルーム管理情報のネットワーク化(秩父宮、八部、秋葉台)
- ・管理施設をネットワーク化した大型ディスプレイ活用によるインフォメーション機能の強化
- ・地域感謝イベント実施
- ・トップアスリート、大会等の招致によるハイレベルの「みるスポーツ」の提供
- ・施設利用者アンケート(各施設共通、毎年実施)

(6) 施設管理上の課題

- ・各施設とも施設および機械設備の老朽化が深刻な問題となっている。券売機や空調機などの付帯設備の中には交換部品の生産終了により修繕ができなくなったものもあり、設備の更新の必要がある。空調機等は利用者の安全性、快適性の維持に必要不可欠であるため、計画的な設備の更新が必要である。
- ・本来スポーツ施設に設置されるべきトレーニング機器等についても、指定管理者(財団)がリース契約をしているが、本来設置されている備品については経費の出所を藤沢市でも検討していただきたい。
- ・公共的体育関係団体(スポーツ関係団体)の施設利用が増加しており、条例・規則によって減免になるため施設利用料金収入への影響(減少)が懸念される。
- ・近年の夏の猛暑により利用者の熱中症対策が急務となっている。昨年、市との調整で高温時に利用を取りやめる団体については利用料金を還付することにしたが、「運動中止を促すのではなく、適切な冷房を無料で入れて、継続的に運動することを推奨すべきだ」との要望があるため、熱中症対策については引き続き藤沢市と協議をしていきたい。
- ・災害時等において指定避難所に指定されている施設もあるが、市と連携した定期的な訓練がなく、市の職員が派遣されない施設もあるため、現実の災害時に有効な連携が図れるのか不安である。
- ・近年働き手が社会全体で不足していることも影響して、夏期のプール監視員等を中心に臨時職員の人材の確保が課題となっている。現状はその分を職員が担っており、時間外勤務の増加に繋がっている。また、定期的な人員の確保ができないと監視職員の育成が難しくなっている。
- ・近年の社会情勢により「働き方改革」が求められており、これまでおこなってきた業務の進め方を再検討する必要がある。
- ・現在、指定管理経費に職員の退職給付費用が見込まれていないため、財団の正味財産が減少している。退職給付費用については職員を雇用する上で必要経費であるため、財源の確保が急務である。

(7) 特記事項

- ・職場における職員の健康を確保し、安全で快適な職場環境を維持推進するため、八部、秋葉台では、単独で「衛生委員会」を設置し法令に沿った体制(衛生管理者の配置)を整えている。また法令に基づく設置義務はないが、財団全体の労働安全衛生管理を担う組織として「統括管理委員会」を設置している(各施設代表者等)。
- ・職員提案によるキャッチフレーズ「笑顔あふれる未来を応援します」のもと、青少年、スポーツ、芸術文化各部門の横断的な事業の展開や財団のCI活動、広報戦略の強化を図り、財団の内外に存在や意義を分かりやすく発信し、市民と共有することで本財団の存在価値を高め、さらに市民に信頼され、愛される「未来創造財団」となるよう努めている。

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市秩父宮記念体育館		
所在地	藤沢市鵜沼東8番2号		
施設建設年	(1997年)平成9年4月27日	直近の大規模修繕実施年	2017年(平成29年) 武道室(多目的室)床改修
土地面積	6,894 m ²	うち指定管理面積	6,894 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	10,968 m ²	うち指定管理面積	10,968 m ²
施設の機能	メインアリーナ1,789m ² (バスケットボール2面・バレーボール2面・バドミントン10面)観客席787席・ジョギングコース(1週180m) サブアリーナ730m ² (バスケットボール1面・バレーボール1面・バドミントン4面) 武道室(多目的室)631m ² (剣道・柔道) 弓道場6人立ち トレーニング室486m ² 軽体育室166m ² 会議室A・会議室B 研修室・プレイルーム その他(エントランスホール・ロビー・事務室・会議室(62m ²)・役員室(30m ²)・情報コーナー・団体事務室・談話室・仮設パテーション室(物置)・空調機械室・休憩室・中央監視室・更衣室・器具庫・本部席・放送室・ホール・ミーティングルーム(29m ²)・トイレ・シャワー・屋上庭園・見学開放廊下・エレベーター(1基)等 みどりの卓球台1台・掲揚ポール3本・ピロティ・身障者駐車場3台		

施設の外観



【施設外観】



【メインアリーナ】



【トレーニング室】



【サブアリーナ】



【弓道場】



【武道室(多目的室)】

職員従事体制	常勤職員	16 人	パート・アルバイト	18 人	その他 ()	0 人
--------	------	------	-----------	------	---------	-----

事業目標・実績(施設別に事業目標を定めている場合のみ記入)

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	272,200	279,700	+7,500	290,800	+11,100	
	自主事業開催数	194	187	-7	197	+10	
	利用料金収入	38,309	39,676	+1,367	37,980	-1,696	単位:千円
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	295,973	303,747	+7,774	74,690	-	
	自主事業開催数	193	187	-6	49	-	
	利用料金収入	41,755	43,478	+1,723	11,156	-	単位:千円

※令和元年6月末までの実績

施設管理上の課題

- ・改築から20年以上が経過しており、機械や備品の経年劣化が生じている。施設の長寿命化を目指した修繕計画も、突発的に発生する修繕に予算を削られて順調には遂行できない。
- ・近年、お客様の熱中症対策が課題となっている。その中で施設の冷房設定については、予算や契約電力の上限を意識しながら対応しているが、「熱中症予防の観点から、有料の冷房設備も無料で稼働させるべき」等、さらなる要望があがっている。
- ・特にトレーニング室において、持病など固有のリスクを抱えたお客様が増えている。
- ・施設利用の目的(種目)が多様化している。あわせて要望も多岐に及んでいる。
- ・全国規模の大会や興業等を実施しているが、秩父宮記念体育館には専用の駐車場がないので不便であり、トップアスリートの誘致などにも影響が出ている。

特記事項

- ・宮家から賜った「秩父宮」の名を冠した施設である。このご縁を念頭に置いたうえで、日々の業務にあたることを心がけている。
- ・藤沢市南部のスポーツ拠点としての役割を果たすとともに、市の防災計画において帰宅困難者受入施設に指定されていることもふまえた管理運営を行っている。

施設名	藤沢市石名坂温水プール				
所在地	藤沢市本藤沢一丁目10番1号				
施設建設年	昭和61年11月1日	直近の大規模修繕実施年	平成24年度 (25mプール水底改修工事)		
土地面積	6,399 m ²	うち指定管理面積	6,399 m ²		
建物の有無	有				
延べ床面積	2,921.21 m ²	うち指定管理面積	2,921.21 m ²		
施設の機能	【屋内プール】(25mプール 6コース(水深1.1m~1.2m) 幼児プール(水深0.6m)) 【多目的ホール】 【和室】(12畳2間) 【会議室】 【浴室】 【その他】(ロビー 事務室 トイレ エレベーター(1基) 機械室等)				
施設の外観	 				
職員従事体制	常勤職員	6 人	パート・アルバイト	31 人	その他 () 0 人
事業目標・実績(施設別に事業目標を定めている場合のみ記入)					
事業目標	項目	29年度	30年度	元年度	備考
			前年比	前年比	
	施設利用者数	94,084	94,081	-3	90,798 -3,283
	自主事業開催数	92	92	±0	94 +2
利用料金収入	15,622	15,621	-1	15,622 +1	単位:千円
事業実績	項目	29年度	30年度	元年度 ※	備考
			前年比	前年比	
	施設利用者数	91,871	90,475	-1,396	24,735 -
	自主事業開催数	92	92	±0	11 -
利用料金収入	15,838	14,989	-849	3,753 -	単位:千円
※令和元年6月末までの実績					
施設管理上の課題	設立30年以上を経過し、経年劣化による施設並びに機械設備の老朽化が顕在化している。設備の性能の低下もあり、エネルギー消費の点で効率が悪くなっている。突発的な故障や破損の修理も多く、あわせて経費がかさむ要因となっており経営を圧迫している。				
特記事項	設立趣旨である「市民の健康と体力の向上に寄与する」ことを念頭に管理運営をおこなっている。また地元還元施設としての側面も意識し、地域住民や自治会、地元サークル、善行大越スポーツクラブ(総合型地域スポーツクラブ)などと連携しながら事業を展開している。さらに地域の水害避難施設としての役割を果たすために、藤沢市の配備態勢に応じて施設の開館に協力している。				

施設名	藤沢市秋葉台公園		
所在地	藤沢市遠藤2000番地の1		
施設建設年	体育館 1984年(昭和59年) 球技場 1987年(昭和62年) プール 1988年(昭和63年)	直近の大規模修繕実施年	体育館 2008年(平成20年) 球技場 2011年(平成23年) プール 2005年(平成15年)
土地面積	77,000 m ²	うち指定管理面積	77,000 m ²
建物の有無	有	建物名称	秋葉台文化体育館 秋葉台公園球技場 秋葉台公園プール
延べ床面積	体育館 11,099 m ² 球技場 1,281 m ² プール 2,530 m ²	うち指定管理面積	体育館 10,931 m ² 球技場 1,281 m ² プール 2,530 m ²
施設の機能	<p>【体育館】 第1体育室(2,363m²、観客席2,000席) 第2体育室(630m²) 第3体育室(武道室440m²) サウナ トレーニングルーム 大会議室 小会議室 和室 弓道場(88m²、5人立ち、別棟) ロビー</p> <p>【球技場】 グランド1面(人工芝、観客席1,436席) 夜間照明設備4灯 本部室 審判員室 救護室 放送室 更衣室 シャワー室</p> <p>【プール】 屋内プール棟 事務室 更衣室 機械室 ロビー 屋内プール 25mプール 幼児プール 屋外プール 50mプール(公認8コース) 流水プール せせらぎプール 噴水広場 アッププール(水深2.5m)</p> <p>【駐車場】 第1～第4駐車場(収容台数627台)</p>		
施設の外観	<p>【体育館】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>		

【球技場】



施設の外観

【プール】



職員従事体制	常勤職員	12 人	パート・アルバイト	47 人	その他 ()	0 人
--------	------	------	-----------	------	---------	-----

事業目標・実績(施設別に事業目標を定めている場合のみ記入)

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	480,200	485,000	+4,800	488,700	+3,700	
	自主事業開催数	225	220	-5	173	-47	
	利用料金収入	91,829	92,750	+921	94,393	+1,643	単位:千円
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	492,588	492,638	+50	116,706	-	
	自主事業開催数	219	214	-5	44	-	
	利用料金収入	93,707	98,560	+4,853	19,995	-	単位:千円

※令和元年6月末までの実績

施設管理上の課題	<p>・施設及び機械設備は老朽化が進んでおり、特に機械設備についてはメーカー交換推奨時期をはるかに超えている機器がほとんどである。部品等の供給が停止しており、不具合発生時は修繕で対応できないものが多くなっている。また屋外プールではプール槽の塗装や各ポンプ類のオーバーホール棟、7月のオープンに向け年間予算の多くが費やされている。</p> <p>2020年東京パラリンピック開催を契機に、パラスポーツの施設利用が増えることが予想されるとともに超高齢者社会を迎えるにあたり、車椅子用の駐車場やトイレ、プール玄関の自動扉化等施設のバリアフリー化も検討したいところ。しかし、施設の補修工事や設備機器の更新等が優先であり、ユニバーサルデザインの施設整備まで計画できない状況である。</p> <p>・屋外プール運営に必要な臨時職員(監視員)の雇用について、総体的には監視体制維持に必要な臨時職員は確保できているものの、フリーターの確保が難しく、7月前半は学生が試験等で勤務できないため、職員の時間外労働や休日勤務、さらに他施設からの応援でサポートしている状況である。</p>
特記事項	<p>・藤沢市北部地域の防災拠点として、藤沢市地域防災計画に係る役割【指定緊急避難場所(大規模火災)、ヘリコプター離着陸施設、遺体安置所】を担っている。</p> <p>・秋葉台運動施設事務所における職員の健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成に向け単独の衛生委員会を設置している。</p>

施設名	藤沢市八部公園		
所在地	藤沢市鵜沼海岸六丁目12番1号		
施設建設年	プール 1968年(昭和43年) 野球場 1970年(昭和45年) テニスコート ハード 1984年(昭和59年) 人工芝 1988年(昭和63年)	直近の大規模修繕実施年	プール 1998年(平成10年) 野球場 1985年(昭和60年) (スコアボード)2019年(平成31年)
土地面積	57,000 m ²	うち指定管理面積	54,440 m ²
建物の有無	有		
延べ床面積	プール 4,145.32 野球場 3,962 m ²	うち指定管理面積	プール 4,145.32 野球場 3,962 m ²
施設の機能	屋内プール (25mプール×8コース、幼児プール、ジャグジー) 屋外プール (25mプール×7コース、幼児プール) サウナ浴室		
延べ床面積	プール 4,145.32 m ²	うち指定管理面積	4,145.32 m ²
	野球場 3,962 m ²		3,962 m ²
施設の機能	屋内プール (25mプール×8コース、幼児プール、ジャグジー) 屋外プール (25mプール×7コース、幼児プール) サウナ浴室 トレーニングルーム 野球場(内野席3,300人、外野(芝生)2,000人) テニスコート (ハード5面、砂入り人工芝3面)		
施設の外観			
	【プール棟外観(屋外プール)】		【屋内プール】
			
	【野球場外観】		【野球場グラウンド】
			
【テニスコート(ハード)】		【トレーニングルーム】	

職員従事体制	常勤職員	10 人	パート・アルバイト	59 人	その他 ()	0 人
--------	------	------	-----------	------	------------	-----

事業目標・実績(施設別に事業目標を定めている場合のみ記入)

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	361,300	362,300	+1,000	362,800	500	
	自主事業開催数	169	170	+1	176	6	
	利用料金収入	74,850	75,325	+475	75,803	478	単位:千円
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	373,449	363,735	-9,714	82,480	-	
	自主事業開催数	169	169	±0	51	-	
	利用料金収入	77,285	74,801	-2,484	18,128	-	単位:千円

※令和元年6月末までの実績

施設管理上の課題	<p>プール棟、野球場等の施設・設備ともに経年劣化による老朽化が見受けられます。その中でも機械設備については、交換部品が製造中止になっていたり、故障の際には営業自体に大きく影響するものもあり、深刻度が増している状況です。</p> <p>野球場外野フェンス・テニスコート床面・屋外プールサイド床など競技の実施や利用者に直接影響があるものは、部分修繕や応急処置などにより随時安全性を確保する対応を図っていますが、修繕費がかさむとともに根本的な改善ではないため本来の機能が十分に果たせないケースも発生している。全面改修などの計画的な工事が必要な時期に来ていると考えている。</p>
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・労働安全衛生法にもとづく衛生委員会を2014年度から設置し開催している。時間外労働時間縮減や年次有給取得推進にむけて職場内で数値目標を掲げている。(目標は概ね達成できている状況にある) ・施設としては秩父宮記念体育館とともに藤沢市南部地域のスポーツ活動の拠点としての役割を果たしている。

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 指定管理者における今後の対応の考え方

施設名	運動施設等
○ 指定管理者	公益財団法人藤沢市みらい創造財団
施設所管課	生涯学習部 スポーツ推進課

1 「施設別評価結果」について

	今後の対応の考え方
総合評価	<p>藤沢市の公共サービスの一翼を担う公益財団法人として、引き続き市の施策を十分に理解し、より効果的な施設運営に努めます。</p> <p>今回の評価については、現状の運営についてのご指摘も多くいただいています。日常の利用者の増減、接遇意識の向上等、基本に立ち返り、日々の運営から見直し、サービス向上に繋げていきたいと考えています。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>藤沢市の公益法人である公益性及び健全性と長年に渡る指定管理者としての実績を評価いただいたものと考えていますが、今後も施設の設置目的を全スタッフが十分に理解し、施設運営を行っていきます。</p> <p>藤沢市との連携については、毎月実施している定例会議のほか、密に連絡を取りあい情報共有及び連携に努めていますが、これが転じて緊張感のない関係性にならないよう指定管理者としての責務を果たしていきます。</p> <p>また、特定理由である市のスポーツ推進計画及び市の関連事業をスポーツ関係団体との密接な繋がりを活かして、より効果的に遂行することにより、本財団ならではの施設運営を行っていきます。</p> <p>スポーツ施設における利用者の安全については、最優先事項であると捉え、今後も危険個所の自主点検及び修繕を実施するとともに、管理体制の確保及び有事に備えた訓練等を行い、安全確保に努めます。</p> <p>なお、法改正に伴う規定の改正については都度行っています。今回ご指摘いただいた平成 31 年 4 月の労働法改正に伴う就業規則の改正については、労働基準監督署にも確認した上で現状の就業規則で対応できると考えていますが、今後も法改正の趣旨を踏まえ適切に対応していきます。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>利用者数の伸び悩み及び施設稼働率についてご指摘をいただきました。現在、毎月の定例会議において各施設の利用者数及び利用料金について報告及び検討をしていますが、今後はその増減理由をより詳しく分析するとともに長期的視点に立った検討も進めたいと考えています。</p> <p>また、近年民間のフィットネスクラブ等も増え、それに伴い様々なサービスの提供が行われています。今後も積極的に情報収集するとともに、現在プール、トレーニングルーム、サウナ等それぞれでの料金設定されている利用料金について、利用をセットとした割安料金の設定等もマーケティング分析をした上で市と協議し、検討していきたいと思えます。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>施設の案内やトレーニングマシン等の使い方等については、利用者の立場に立ち、イラスト等も使用して視覚的に分かりやすく、丁寧な表示を行います。なお、オリンピックを控え外国人の利用者も増えてきている</p>

	今後の対応の考え方
	<p>ことから、英語等の多言語での表示や利用案内を作成し、どんな方にも安全安心に快適に利用できるよう努めます。</p> <p>有事に備えた安全対策や危機管理については、状況に応じた緊急時対応マニュアルを備えており、定期的な訓練や研修を実施しています。</p> <p>災害発生時における藤沢市の配備体制に応じた財団独自の危機管理体制を整備しており、今後も公共施設の指定管理者としての役割を理解し、運営していきます。なお、近年頻発している台風等による風水害対応等で課題になった部分についてはマニュアルの見直しを行い、常に万全の体制で備えていきたいと考えています。</p>
④利用者視点	<p>利用者視点を意識した施設運営について、今回改善を要するとのこと指摘をいただき、改めて全職員で基本に立ち返って利用者の立場に立った施設運営及び接遇について研修や自主的な話し合いの時間を持ち、全職員が共通認識を持った質の高い接遇及び施設運営ができるよう改善していきます。</p> <p>定期的実施しているアンケートについてもより利用者の意見が運営に活かせるよう検討し、見直しをします。</p> <p>また、アンケート以外での利用動向や普段利用されない方のニーズ調査等については、本財団で実施している市民や各団体等の代表で構成された各委員会等で積極的な意見収集を行い、施設運営の更なる向上を目指します。</p>
⑤施設経営	<p>今後も事業計画に従い予算を適正に執行し、毎月施設別の収支について報告及び確認を行うとともに、四半期ごとの会計決算での進捗管理、年度決算の際には外部専門家による監査を行い、管理をしていきます。</p> <p>施設利用料等については、利用者に分かり易く表示するとともに、適正な管理を行うため、現金取り扱いマニュアルを整備し、厳格かつ安全に管理します。</p> <p>また、指定管理料や施設利用料に頼るだけでなく、質の高い教室等を実施することによる参加料金の増収のほか、施設を活用した収益事業をより積極的に進め、健全な施設経営に取り組みます。</p> <p>施設の清掃については、委託業者に任せるだけでなく、スタッフによる定期的なチェック及び清掃をおこない、利用者にとって快適で清潔感のある施設運営ができるよう、改善します。</p> <p>なお、駐車料金等については藤沢市と協議し、利用者の利便性の向上に努めます。</p>
⑥特定項目	<p>今後も関連団体である藤沢市保健医療センターや地元の大学である慶応義塾大学等の専門性の高い組織と連携することにより、安全で更に質の高いサービスが提供できるよう努めていきます。</p> <p>また、イベント実施時には地域の団体や市民のスポーツボランティアにご協力いただき、連携しながら市民のスポーツ活動の促進及び健康増進に努めていきます。</p>
その他特筆すべき事項	<p>施設運営、事業運営については、4施設が連携して快適で公平なサービスを提供するとともに、多種多様な市民サービスを担う本財団のスケールメリットを活用し、青少年・芸術文化と常に情報共有し、連携した事業を実施します。</p>

	今後の対応の考え方
	<p>特に社会問題化している「子どもの貧困」対策については、就学援助需給世帯の子どもが対象事業に参加する際に、参加費を1/3に減額し、全ての子ども達がスポーツの楽しさを感じ、運動能力の向上が図れるよう、藤沢市の公益財団法人としてスポーツ以外の社会問題にも引き続き対応できるよう努めていきます。</p> <p>なお、東京2020オリンピック・パラリンピックの開催イヤーとなる今年は、セーリング競技の会場市のスポーツ施設として、大会情報や競技情報を施設ロビー等で発信するほか、藤沢市の担当課と連携し、大会に出場するセーリング選手にトレーニング室及びプールを無料で提供することにより、選手が最高のパフォーマンスで競技に取り組めるようコンディション調整等を支援するとともに、市民と交流できる場を設定し、更に市民のオリンピック・パラリンピックへの気運醸成を図っていきます。</p>

2 「評価者からの意見等」について

	今後の対応の考え方
① 指定管理者に望む事項	<p>今回ご指摘いただいた事項については、本来公共施設を管理運営する上で自ら気づき改善すべき事柄が多く、真摯に受け止め、反省するとともにご指摘いただいたことに感謝します。</p> <p>接遇や清掃等の利用者視点での管理運営、様々な方法での積極的な意見収集等については、上記で記載いたしました方法で改善することにより、質の高いワンランク上のサービスが提供できるよう職員一丸となって努力していきます。</p> <p>今期指定管理期間の残り2年間において、今回のご指摘いただいた事項を含めて、見直しと改善を図り、質の高いサービスを提供することにより、次期指定管理者の選定に繋げていきたいと考えています。</p>
② 施設所管課に望む事項	
③ モニタリングに加えるべき事項	
④ その他課題等	<p>施設利用者については、新たな事業やサービスの提供、また潜在的なニーズ調査等、施設管理者としてできることを最大限に実施していきます。</p> <p>様々な課題がある中で自己評価がA評価であることについては、本評価が実績評価であるものの、客観的な視点と自らを律した姿勢で自己評価することにより、課題の改善に繋げより良い施設運営を行っていききたいと考えています。</p>

以上

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 施設所管課における今後の対応の考え方

施設名	運動施設等
指定管理者	公益財団法人藤沢市みらい創造財団
○ 施設所管課	生涯学習部 スポーツ推進課

1 「施設別評価結果」について

	今後の対応の考え方
総合評価	<p>今回の評価について、スポーツ施設等の運営については一定の評価をいただいた一方で、改善点も少なくないと認識しています。特に施設の清掃や接遇など意識向上を図るとともに、ハード面においても快適な環境が提供できるよう努めます。</p> <p>今回いただいたご意見等を踏まえ、指定管理者と協議し、より一層の利便性・サービスの向上に努めるとともに、本市のスポーツ推進に向けた取組についても、今一度市民の視点に立つことを忘れず取り組みます。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>指定管理者である（公財）藤沢市みらい創造財団は、本市のスポーツ推進計画を進めるにあたり、これまでも中核的な役割を担っています。今後も引き続き連携を図り計画を推進していきつつ、一定の緊張感を持った関係性を維持します。</p> <p>今回ご指摘の法改正に伴う規定等の整備については、改めて指定管理者と協議し、法令に則り進めます。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>利用者数の減については、天候等の自然条件に起因する部分があることは理解しつつも、それだけを理由とせず、それを補う方策を指定管理者と協議し検討します。</p> <p>利用料金等の設定については、近隣の公共施設や民間の運動施設の状況を見ながら適正な料金設定を検討します。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>施設の安全対策及び危機管理については、一定の評価をいただいていると認識していますが、近年多発している大型台風による災害などに備え適宜マニュアル等を見直し、現状に則したものとなるよう引き続き指定管理者と協議し、備えます。</p> <p>施設の利用方法案内については、イラスト表示や多言語対応等、様々な方にとってわかりやすい表示を検討し、実施します。</p>
④利用者視点	<p>利用者視点に立った施設運営については、今回いただいたご意見を踏まえ、現時点で改善可能な用具の収納や接遇などの点については、迅速に対応します。</p> <p>また利用者視点を把握するための手法として、これまでのアンケート調査以外にも調査可能な方法を指定管理者と協議し、検討します。</p>
⑤施設経営	<p>施設経営状況については、一定の評価をいただいたものと認識していますが、現在の管理体制を維持しつつ、より効果的・効率的な方策を検討します。</p> <p>いただいたご意見のうち、八部公園駐車場料金や利用方法について</p>

	今後の対応の考え方
	は、他施設との整合性を図りつつ検討します。
⑥特定項目	<p>地元の大学や企業、他の公益法人等と連携した事業を展開している点については、一定の評価をいただいたものと認識しています。具体的には、みらい子どもフェスタでの地域ボランティアを活用しての事業実施や、藤沢市保健医療財団・地元大学との連携した健康管理事業などが挙げられ、これらの参加者から好評をいただいていることが、今回の評価に繋がったものと考えています。</p> <p>今後も、継続して地域住民や近隣の様々な機関と連携を図った事業を展開していくよう指導していきます。</p>
その他特筆すべき事項	<p>青少年・芸術文化・スポーツと多岐にわたる分野を包括的に運営するみらい創造財団としての利点を活用し、効果的な運営を行っていると認識しており、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた市民の気運醸成についても、その一助を担い市の展開する事業にも柔軟に協働体制を築いています。</p> <p>また、市内スポーツ競技団体や地域の団体等との連携強化に努め、様々な事業やイベントを企画・実施していく上での協力体制を構築し、優れた実績を上げているものと評価しています。</p>

2 「評価者からの意見等」について

	今後の対応の考え方
① 指定管理者に望む事項	
② 施設所管課に望む事項	<p>今回のご指摘を受けて、まずは利用者視点に立った業務の遂行・指導を改めて強く意識し、実行します。</p> <p>経営状況等については、指定管理者は一定の成果を挙げていると認識していますが、今後はより一層シビアに利用者数の推移やアンケート等の結果を注視し、改善できる点は早急に対応するよう指導・監督していきます。</p> <p>施設の老朽化については、これまでも優先順位をつけて修繕対応をおこなっておりますが、限られた予算の中で最大限の効果を発揮できるよう、指定管理者とも協議しつつ実施していきます。</p>
③モニタリングに加えるべき事項	
④その他課題等	<p>施設利用者数の増に向けては、新たなスポーツ推進計画の策定の中に方策を盛り込むことも視野に入れた検討をしています。</p> <p>様々な課題がある中で評価が軒並みA評価となっている点については、市の求める水準を指定管理者が満たしているということの表れですが、今後も現状の課題を把握した上で改善に努め、客観的な視点に立った評価を行っていきたいと考えています。</p>

以上

自轉車等駐車場

公の施設指定管理者評価委員会評価 評価結果シート

施設名	自転車等駐車場	施設数	23施設
指定期間	2017年(平成29年)4月1日から2022年(令和4年)3月31日まで		
指定管理者	公益財団法人 藤沢市まちづくり協会	市施設所管課	道路河川総務課
ヒアリング日	2019年(令和元年)10月21日	視察日	2019年(令和元年)10月21日

	特別	基本		
	高く評価できる	評価できる	おおむね水準どおり	改善すべき
ランク	S	A	B	C
評点	4	3	2	1

※A～Cの3段階評価を基本に、特に秀でている場合のみ、S(非常によい)とする

1 評価総括

評価区分 -評価項目	評価委員会の評価					市施設所管課の 評価	指定管理 者の評価	
	評価者の評価構成							
総合評価	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	2	0	2.7		
③安全対策及び危機管理	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	0	1	2.7		
④利用者視点	B	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	3	4	0	2.4		
⑤施設経営	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	5	1	1	2.6		
⑥特定項目	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	0	1	2.7		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者 評価の考え方	
S (0 人)	
A (6 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・「ネコの目システム」は、利用者に対して十分な認知がされていない、というアンケート結果がでているため、安易に新たな駐輪場に導入するのは疑問を感じます。 ・所管課、管理の双方に緊張感が感じられない。指定管理者制度の良い点が発揮されていないのではないか。 ・藤沢市との連携は良いと考えます。一方でお互いに緊張関係が不足して評価される側とする側の評価内容が確一化していると感じました。よりよい運営のためにご検討ください。 ・部分的な問題があるものの全般的には概ね水準に達していると思われれます。
B (1 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・取組が見えません。
C (0 人)	
市施設所管課 評価の考え方	
A	<p>公益財団法人藤沢市まちづくり協会は、平成16年度の指定管理者制度の導入以降、継続して藤沢市自転車等駐車場の管理運営を担ってきています。</p> <p>その施設の管理運営のノウハウを活かし、自転車等駐車場を適切に維持管理するとともに、係員にシルバー人材を採用することにより、多くの高齢者の社会参加をなすとげてまいりました。</p> <p>また、同時に受託している駅前整理業務の街頭指導員とも連携することにより、放置自転車の減少につなげています。</p> <p>さらに、経費の節減に努め、施設利用料収入による黒字経営をなすとげており、施設の経営面でも優れた実績を示しています。</p>
指定管理者 評価の考え方	
A	<p>当協会では施設の管理において、施設の設置目的、申請要項、基本協定書、事業計画書等に基づき、適切に管理運営を実施しており、指定管理者としてこれまで培ってきた施設運営のノウハウを活かし、子どもから高齢者まで幅広い利用者がいつも安全で安心して施設を利用出来るようサービスの質の向上に努めています。</p> <p>管理施設として今年度から新たに3施設(善行駅東口自転車等駐車場、湘南台東口路上第1、第2自転車駐車場)が増えましたが、混乱なく供用を開始しました。</p> <p>また、利用者の利便性向上を目的として、スマートフォンやパソコンから一時利用の満空情報を検索出来るネコの目システムを現在提供している18施設に加え、新たな3施設においても導入します。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	
評価者 評価の考え方	
S (0 人)	
A (6 人)	
B (1 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・公の施設の管理が高齢者施策にすり替えられ、「特定」になっているような説明の仕方では、適格を疑われるのではないかと。
C (0 人)	

市施設所管課 評価の考え方

A 指定管理者公益財団法人藤沢市まちづくり協会は、市内の多様な公共施設の管理運営業務を長年にわたり適切に実施するとともに、公益財団法人として各種公益目的事業の推進に取り組んでいます。

藤沢市自転車等駐車場については、平成16年度から指定管理者として管理運営を担っており、三度の期間更新を経て、蓄積されたノウハウを活かした安定した運営を行っています。

また、藤沢市自転車等駐車場の管理運営を担うにあたり、従事する駐車場係員については、シルバー人材から採用することにより、高齢者に対する就業機会の提供とその社会参加活動を推進しています。

さらに、毎年収支バランスは黒字であり、その収支差額を施設の長寿命化修繕などに活用するなど、経営面においても優れており、指定管理者としての基本的要件、団体の適格性をみだしているものと評価できます。

指定管理者 評価の考え方

A 公益財団法人藤沢市まちづくり協会は、指定管理者制度について「多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間事業者等の有する能力、経験、知識等を活用し、住民サービスの向上を図るとともに、効率的な管理運営を行うことにより、経費の削減を図る制度」と理解し、まちづくり協会の管理運営ノウハウを活かして効果的かつ効率的に業務に取り組んでいます。

また、当協会は不特定多数の方々の利益の増進に資すると認定された公益財団であり、人権施策、情報公開及び個人情報保護制度など、様々な市の施策を踏まえた運営を行うとともに、地域社会の健全な発展と市民の福祉の増進に努めており、自転車等駐車場の指定管理者の基本的要件を満たし、適格性を有しているものと考えています。

現在、藤沢市内に23箇所設置されている自転車等駐車場については、当協会の約15年にわたる経験と実績を最大限に活用し、施設の設置目的に基づき管理運営を行っています。

また、施設の係員をシルバー人材センターの会員とすることで、高齢者の就業機会の提供と社会参加活動を推進し、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会の健全な発展に寄与しています。

指定管理者として公の施設を安定して管理できる能力については、人的能力と物的能力が必要とされると考えています。当協会の人的能力としては、長年の経験を有する職員や培ってきたノウハウを共有し、それらを活用することです。また、物的能力として、業務の履行に必要な自己資本比率、流動比率など財務の健全性も適正な水準で有しています。

②施設の管理運営、施設の効用の発揮

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (5 人)

- ・施設の維持管理は適切に行われているが、工夫をこらして、施設管理課題に対応していただきたい。
- ・シルバー人材の方々が活躍する場になっていますが、そのための場所としてではなく、自転車駐輪場としての運営管理をしっかりと考え、実施をしていただきたい。

B (2 人)

- ・所管課と団体の緊張関係がないように感じる。評価資料に市のモニタリング結果が漏れているし、指定管理者のモニタリングも、四半期ごとに行わせるべきではないか。
- ・意見箱の設置など提案事業の実施まで2年も要したものがある。減免決定通知がされていない問題を両者認識していながら長い期間解決されなかった点は問題。

C (0 人)

市施設所管課 評価の考え方

A 指定管理者による自転車等駐車場の管理運営については、シルバー人材を駐車場係員に採用するとともに、各施設の時間帯に応じた必要人員の配置を行うことにより、効率的に運営を行っています。

また、各施設の保守・点検等も計画的に行っており、施設の老朽化に伴う不具合の可能性などを事前に把握して、対応策を講じるなど適切な管理に努めています。

さらに、同協会が市から受託している駅前整理業務委託の街頭指導員とも連携した、自転車等の駐車場への適切な誘導により、放置自転車の減少につながっています。

また、自転車等駐車場の一時利用の満空状況をホームページ上で閲覧できるネコ目システムを展開して、利用者の目安とするなど、施設の効用を発揮するべく取り組んでいるものと評価しています。

指定管理者 評価の考え方

A 自転車等駐車場指定管理業務については、シルバー人材センター事業として、全ての施設にシルバー人材センターの会員を係員として配置し、高齢者の安定した就業機会の確保と生きがいや健康の増進を図るとともに、経験豊かな係員から選任した班長を中心に、安全で快適な施設運営に努めています。

また、当協会が市から受託している駅前自転車等整理業務委託においてシルバー人材センター会員が務める街頭指導員と自転車等駐車場の係員が連携を密にし、円滑な誘導等を行うことで、放置自転車の減少に繋げています。

施設・設備の維持管理については、2004年に当協会が指定管理者となった時点で、既に相当の年数が経過している施設があり、老朽化が顕著になっている施設もあることから、利用者に安全で安心して施設を利用していただくため、日常の保守管理と定期点検を計画的に実施しています。定期的に施設内外の設備等の安全点検、不審者や不審物のチェック、施錠確認等の巡回を行うことで、不具合が発生する可能性を事前に把握した場合は、利用者への影響に応じて市へ報告し、協議のうえ計画的な対応を行っています。

また、防犯カメラや機械警備により無人時間帯も安全対策をとるとともに、精算機等の鍵は金庫やキャビネットに入れ、適切に管理しています。

利用者への情報提供については、専用のホームページを開設し施設の基本情報や定期利用の予約待ち情報を提供するとともに、ネコ目システムによる一時利用の満空状況の情報を発信するなど積極的な取り組みを行っています。

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (6 人)

・エスカレーターや階段での通行に安全対策を講じていく必要はないだろうか。
 ・駐輪場の斜面上り・下りで転倒するリスクはあると思います。他の事項を含め、リスクがないかリスクの再検討とその対策は速やかに取る必要があると考えます。

B (0 人)

C (1 人)

・自転車を動かして上階～下階に行く際、斜面角度からして危険が伴います。前のカゴに重い荷物もしくは子供を乗せている方やハイヒールの女性など、あらゆる利用者の想定をして安全対策を考える必要があるのではないかと。

市施設所管課 評価の考え方

A 指定管理者は施設の安全対策として、駐車場係員の巡回による施設内の不具合個所のチェックや自転車等の場内整理を行うとともに、その際のトラブルに備えて保険に加入しています。

また、自衛消防マニュアルや危機管理マニュアル等を整備し、さまざまな研修を実施することにより、適切な対応がとれるように取り組んでいることが評価できます。

指定管理者 評価の考え方

A 保険については、係員が自転車等の移動により損害を与えた場合や施設内における利用者の怪我や事故等のリスクに備えて「施設賠償責任保険」、利用料金の保管や銀行入金までのリスクに備えて「動産総合保険」、個人情報漏えいのリスクに備えて「個人情報漏えい保険」に加入しています。

利用者が安全で安心して施設を利用できるよう、普通救命講習や情報公開・個人情報保護研修、情報セキュリティ研修、危機管理研修、障がい者に関する研修等を毎年計画的に実施し、全ての職員が受講しています。

事故や災害等の緊急対応マニュアルを作成しており、これに基づき係員による消防訓練を実施しています。なお、マニュアルは、現場係員がより迅速に適切な対応が図れるよう、内容は適宜見直していきます。

④利用者視点

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (3 人)

B (4 人)

- ・駐輪場の利用に関して、使いにくさ、危険箇所、ヒヤリ・ハットなどの情報をもっと吸い上げてほしいです。(大きな事故などが起こる前に)
- ・利用者視点に立った利用者の意見を聞きながら管理していくという姿勢が足りないのではないか。
- ・2階、3階から自転車を押して降りてくるのは、少し怖いと思いました。利用者の視点に立った安全管理をお願いします。
- ・自転車、バイク、荷物を乗せての動き等を実際に行ってみて考えて実行していただきたい。

C (0 人)

市施設所管課 評価の考え方

A 指定管理者は自転車等駐車場の専用のホームページを設けており、電子メールでも利用者からの意見などを受け付ける体制をとっており、市を経由した利用者からの問い合わせに対しても迅速に対応しています。

また、利用者アンケートなどを実施して、利用者からの意見をまとめて、施設の管理運営にフィードバックするように努めています。

さらに、最近増加している、子育て世代のための大型で重量のある自転車に対応して、施設内に優先スペースを設けることにより、その受け入れを図っており、利用者に寄り添ったサービスを展開しているものと評価しています。

指定管理者 評価の考え方

A 利用者からの意見や要望等については、現場管理室、電話、手紙、電子メール等で受け付け、速やかな対応に努めており、受け付けた内容については、個人情報の有無にかかわらず、専用の保管場所に保管することで、個人情報の保護に十分留意しています。

新人係員には現場で新人研修を行い、その後は他の係員とともにOJTを行っています。また、意見・苦情等に対し柔軟で適切な対応ができるよう、全ての係員を対象に接遇や個人情報保護等の研修を行っています。

アンケート調査については、調査内容等を市と協議した後に実施し、集計結果はホームページで公開するとともに施設内に掲示します。アンケート調査でいただいた意見や要望については、内容により市と協議した後に対応を図ります。

また、利用者からの意見をいただけるよう意見箱を設置し、アンケートやメール以外の利用者の直接的な意見も把握し、記録・保管し全ての職員や係員が情報を共有できる体制づくりを行っています。

⑤施設経営

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (5 人)

B (1 人)

・施設運営の余剰金は翌年利用者に還元(施設の追加等)していると伺いましたが、提出の資料では確認できませんでした。当年度分の収支と前年度分の余剰金の双方の金額を記入した表が必要と考えます。運営事業者・所管部署以外の第三者にも運営の実態が明らかにできることが必要です。

C (1 人)

・モニタリングシートに四半期の四期に渡り「マニュアル整備により…」というフレーズがありますが、1年に4回もマニュアルを整備しなければならないマニュアルはどのようなか。

市施設所管課 評価の考え方

A 指定管理者による自転車等駐車場の経営については、施設利用料収入により経費を全て賄う黒字経営を実現しており、市からの指定管理料などの財政支援を必要としない経営を行っています。利用料金の取り扱いについては、市も現地調査により、その運用とチェック体制について把握し、適切な処理がなされていることを確認しています。会計処理についても、会計士による外部のチェックを年1回受けており、適切な経営が行われているものと評価しています。

指定管理者 評価の考え方

A 自転車等駐車場運営管理費の財源は、主として施設利用料収入ですが、安定的で継続的な運営を行うために収入の確保と支出経費の縮減に努めています。施設運営に当たっては、知識や実務経験豊富な職員を配置し、利用者へのサービス向上及び安全の確保を図るとともに、施設の維持管理並びに業務運営等について、役割と責任を明確にし、効率的で確実な業務遂行体制で取り組み、円滑な運営に努めています。利用料金の取り扱いについては、複数の係員によるダブルチェック等により、適切な徴収と現金管理を行い、利用料金の減免措置についても適切に実施しています。利用料金については、収入の状況を常に把握して明らかにできるよう月例報告書を作成するとともに、市に対して四半期ごとに評価状況の報告をしており、当協会の会計処理についても、会計士によるチェックを年1回受けています。経費の縮減については、施設の照明をLED化し節電に努めるとともに、施設運営においても、曜日や定期更新の時期等、施設の混雑状況に合わせた効率の良い係員配置を行うことで、サービスの質を低下させることなく、経費の縮減を図っています。

⑥特定項目

評価者 評価の考え方

S (0 人)

A (6 人)

B (0 人)

C (1 人)

「研修を受ける」受けた内容をどのように活用し、全員で共有し、人材育成してしているのでしょうか。

市施設所管課 評価の考え方	
A	自転車等駐車場の指定管理者として、交通安全対策協議会や藤沢市自転車商協同組合と協力したり、地域への貢献活動として駅周辺の清掃を行うなど、地域との良好な関係の構築に努めていることを評価しています。
指定管理者 評価の考え方	
A	当協会は、交通安全対策協議会に加入し、交通安全対策協議会が開催している自転車のマナーアップ啓発活動に参加するとともに、自主事業として藤沢市自転車商協同組合と連携して自転車の無料点検を実施しています。このような活動を通じて、自転車等駐車場を利用する方々のマナーアップや安全な利用を促進しています。 また、地域への貢献活動として、駐輪場係員による駅周辺のボランティア清掃を行うことで、近隣住民との交流を図るとともに、環境美化に努めています。 利用者への案内周知については、ホームページの開設やビラの配布等によるPR活動を行うとともに、定期利用の空き情報やネコの目システムによる一時利用の満空状況の情報を発信するなどの取組を行っています。
その他特筆すべき事項(アピールすべき事項、高く評価する事項)	
評価者 評価の考え方	
市施設所管課 評価の考え方	
指定管理者 評価の考え方	
3 評価者からの意見等	
①指定管理者に望む事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・シルバー人材センターの方々の「強み」「経験」をさらに活用してほしい。(もっとシルバー人材センターの方々の意見・アイデア等を収集・活用するべきだと感じる) ・市との緊張関係を維持して管理をしていただきたい。 ・市民一人でも不満足の方がいらしたら、指定管理者にはなりえないと思う緊張感を持ってほしい気がします。 ・問題点に対しては早期に解決する姿勢が必要です。 	
②施設所管課に望む事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者に委ねても、なお市としての責任を果たすべく緊張関係を維持していただきたい。 ・形式的に流れることなく、四半期ごとのモニタリングを実施すべきである。 ・指定管理者とは違う目を持ち、慣れあいにならないよう、切磋琢磨していただきたい。 ・問題点に対しては早期に解決する姿勢が必要です。 	
③モニタリングに加えるべき事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・課題とその対応について 	
④その他課題等	
<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングのコメント欄が、ほとんど前回の写しのように思えましたので、しっかりとモニタリングしていただきたい。 ・モニタリングについては、第1四半期～第4四半期、同じような内容で、その時々動きや出来事が全くわからず、感じることもできない。 	

評価項目構成シート

施設名

藤沢市自転車等駐車場

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている、A:水準を満たしている、B:ほぼ水準を満たしており問題ない、C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者		市				
				時期(年月)	判定	時期(年月)	判定	コメント		
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性に関する評価										
ア 指定管理者制度への理解										
1	施設の設置目的、理念及び使命の周知と理解がされているか。	1	① 施設の設置目的を踏まえた管理運営方針を全職員が共有し理解できているか。 ② 市民・利用者(保護者)へ周知されているか。	2019/7	A	・施設の設置目的、理念及び使命については、係員に研修等で説明するとともに、各駐輪場の管理室内に掲示し周知を図っています。また、管理室外にも掲示することで、市民・利用者へも周知を図っています。	2019/7	A	・現地調査により、管理室内外の掲示を確認しました。利用者への周知が図られています。	
イ 団体の適格性、市の施策への理解										
2	① 月次事業報告書や、その他の提出物は、適切に作成され、遅滞なく市に提出されているか。 ② 法令上必要な書類が適切に作成され、関連機関に遅滞なく提出されているか。	3	① 基本協定書に定められた各種の提出物が期限内に提出されているか。また、内容の正確性、体裁等が取り決めに従い適切であるか確認する。 ② 消防・保健・電波関係等、法令上必要な書類については、必要に応じて教育委員会と調整の上適切に提出されているか確認する。	2019/7	A	・市への提出物については適切に作成し、遅滞なく提出しています。 ・法令上必要な書類についても、適切に作成し、関係機関に提出しています。	2019/7	A	・市への提出物等遅滞なく提出されています。	
3	基本協定書で明示している法令等特定し、迅速且つ適切に運用しているか。	9	① 特定すべき法令等が改正等を反映した最新の状況で備え付けられているか。 ② 改正内容等は、速やかに常勤職員、非常勤職員を問わずに周知徹底が図られているか。	2019/7	A	・関連する法令の一覧表を作成することで、最新の情報を閲覧できるようにし、職員へ適切に周知しています。	2019/7	A	・現地調査により修正の反映された最新の条例規則等の配架を確認しています。	
4	情報公開・個人情報保護への取り組みは確立されているか。	16	市の情報公開制度及び個人情報保護制度の趣旨及び守秘義務について関係業務に関わる職員がよく理解し、適切に業務を実施しているか。	2019/7	A	・マニュアル整備により、職員が情報公開・個人情報保護制度の趣旨を理解し、適切に業務を実施しています。なお、1月に職員に対する情報公開・個人情報保護研修を行う予定です。	2019/7	A	・自転車等駐車場管理運営マニュアル及び自転車等駐車場規範マニュアルに個人情報に関する内容がまとめられており、職員にも周知されています。	
5	不当行為防止の対策は講じられているか。	-	① 不当行為防止責任者は選任・配置され、警察署が実施する講習会を受講しているか。また、受講報告書は作成されているか。 ② 不当行為に対するマニュアルが整備され、研修等により施設職員に内容の周知・理解がされ、常に対処が出来る状態になっているか。	2019/7	A	不当行為防止責任者を自転車等駐車場管理事務所長とし、警察署が実施する講習会を受講し、講習内容を事務所会議等で周知しています。「不当行為等の対策に関する要綱」及び「不当行為等対応マニュアル」を整備し、研修等により係員に内容を周知し、常に適切な対応ができるようにしています。	2019/7	A	・不当行為に対するマニュアルの整備により、職員にも周知されています。	

評価項目区分・確認項目			直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)						関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
6	環境に配慮した取り組みが実施されているか。	22	① 環境に配慮した製品の購入や省エネルギーへの取り組みがなされているか。 ② ゴミの減量やリサイクル分別など、市の地球温暖化対策実行計画を踏まえた取り組みが行われているか。 ③ 資源回収品目及び一般廃棄物処理実績が、毎月市へ提出されているか。	2019/7	A	・消耗品購入の際は、環境適合製品やグリーン購入法適合商品を考慮しています。また、各駐輪場の照明のLED化や文書の両面印刷、ウラ紙の再利用等により、市の地球温暖化対策実行計画を踏まえた、省エネルギーの取組やゴミの減量等を行っています。	2019/7	A	・市への提出文書などは両面印刷で受けており、駐輪場の照明機器の老朽化更新にあたり、LEDを採用するなど、環境に配慮した取り組みが実施されています。		
7	業務に必要な法令等を特定し、備え付けているか。	9	業務に必要とされる法令や規程類について特定し、施設に備えられているか確認する。	2019/7	A	・関連する法令の一覧表を作成することで、最新の情報を閲覧できるようにし、職員へ適切に周知しています。	2019/7	A	・現地調査により、修正の反映された最新の条例規則等の配架を確認しています。		
8	文書管理が適切になされているか。	5	收受した使用許可申請書等の書類を適切に保管、廃棄の処理がなされているかを確認する。	2019/7	A	・業務上作成・取得した文書の管理は、当協会の文書取扱規程等に基づき適切に管理しています。	2019/7	A	・各駐輪場における保管体制、回収・処理等についての規程を確認し、適正と判断しています。		
9	労務管理の適切性が確保されているか。	-	労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法及び障害者の雇用の促進等に関する法律等の労働法令の遵守状況を確認する。	2019/7	A	・各種労働法令を遵守し、労務管理を行っています。	2019/7	A	・法令に合わせた事業計画にそった人員配置を行っていることを確認しています。		
10	財務の健全性が確保されているか。	-	団体として財政の健全性が確保されているか、決算資料等により確認する。	2019/7	A	・財務の健全性は、自己資本比率及び流動比率が健全な水準であり、業務の履行に必要な健全性は確保されています。また、まちづくり協会では、退職給付引当金に対する預金額が100%を達成しています。	2019/7	A	・毎年度の決算(事業報告)等により、収支のバランスを確認しており、差額については、施設の長寿命化やより使いやすい駐輪ラックへの更新等に充当しています。		
11	人権施策に対する理解がされているか。	-	市人権施策推進指針を従業員に対して周知徹底を図っているかを確認する。	2019/9	A	「藤沢市人権施策推進指針」を各施設に設置し、職員及び係員が周知徹底を図れるよう備えています。	2019/7	A	・現地調査により、指針の設置を確認しました。		
②施設の管理運営、施設の効用の発揮に関する評価											
ア 人員体制											
12	職員(常勤職員・非常勤職員)の配置・執行体制は適切か。	2	① 業務責任者及び有資格者を含め、事業計画どおりの配置・執行体制となっているかを組織図と勤務実績で確認する。 ② 配置・執行体制そのものの変更がある場合は、理由と手続きに問題がないか確認する。 ③ 業務や職責に応じた教育・指導が行われているのかについても、研修計画書・研修実績報告書等で確認し、必要に応じてヒアリングを実施する。	2019/7	A	・職員、係員については、計画どおりに配置しています。係員に欠員が生じた場合は、ただちに補充しています。	2019/7	A	・職員、係員については、事業計画どおりの配置がなされ、変更が必要な場合はその都度、市と指定管理者で協議しております。		

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
13	利用者・保護者及び来庁市民に対する接遇・接客態度は適切か。	11	<ul style="list-style-type: none"> ① 職員の服装は、利用者が施設職員であると判るよう配慮されているか。 ② 身だしなみは、利用者には不快感を与えないよう清潔に保っているか。 ③ 職員(常勤・非常勤)に対して、接遇研修を定期的に実施し、利用者に応じた好感の持てる態度で接するとともに、状況に応じた臨機応変な対応を日々実施しているか。 ④ 職員による利用者に対する不適切行為(虐待)が行われないよう必要な研修を実施する。 	2019/7	A	・係員は統一したユニホームを着用し、身だしなみに気を付けるとともに、接遇に心がけています。また、接客マナー向上のため、12月に全係員を対象とする研修を行う予定です。クレーム等が発生した場合は、その都度職員が内容を確認、分析し必要に応じて係員に対し指導等を行っています。	2019/7	A	・係員の身だしなみ等に係る苦情が市に入ったことはありません。また、2段ラックへの駐輪の補助など、利用者に寄り添ったサービスも見受けられます。		
イ 施設の管理運営・維持管理											
14	再委託等の契約に関する事務は適切に行われているか。	8	<ul style="list-style-type: none"> ① 業務の一部を再委託する場合に、予め書面にて市の承諾を得ているか。 ② 藤沢市暴力団排除条例の規定に従い、適切な配慮を行っているか。 ③ 管理運営の適切な実施と改善を目的として、再委託先と協議を行っているか。 	2019/7	A	・再委託については、市からの承認を書面で得たうえで、当協会の契約に関する規程に基づき、業者の選定を行い、契約しています。	2019/7	A	・再委託については、事業着手前に書面で提出を受け承認しております。		
15	管理運営において必要な日誌・記録等をつけ、管理責任者の確認後適正に保管されているか。	4	管理運営において必要な日誌・記録等については、原本により作成状況及び管理責任者の確認・保管状況を確認する。	2019/7	A	・各自転車等駐車場の業務日誌及び利用者からの意見要望処理票を作成し、管理責任者の確認後、保管しています。	2019/7	A	・現地調査により、業務日誌等の保管や管理責任者への送致方法などを確認しました。		
16	施設整備の維持管理は適切に行われているか。	18	<ul style="list-style-type: none"> ① 日常の保守管理と定期点検が計画的に実施されているか。 ② 設備の現況を適切に把握し、不具合が発生する可能性について事前に計画的な対応を行っているか。 ③ 実際に不具合が発生した場合は、直ちに注意喚起や使用中止の張り紙等による告知を適切に行うと共に、迅速に修繕等の対応を行っているか。 ④ 緊急度やサービスへの影響に応じ、市への報告を行い協議または、判断を仰いでいるか。 ⑤ 施設修繕を実施する場合、固定業者に発注するのではなく、原則として三社見積もりを実施し、適切な選考を行った上で発注をかけているか。 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の保守管理と定期点検を計画的に実施しています。 ・不具合が発生する可能性を事前に把握した場合は、利用者への影響に応じて市へ報告し、計画的な対応を行います。 ・第1四半期については、利用者への注意喚起や使用中止にいたる具合の発生はありませんでした。 	2019/7	A	・日常の保守管理と定期点検により発見した不具合等については随時、指定管理者から市に対して報告、相談を受けています。修繕等が必要な場合も随時、指示を出してあります。		
17	苑内の樹木等の維持管理・剪定は適切に行われているか。	-	<ul style="list-style-type: none"> ① 苑内の樹木等の維持管理・剪定は適切に行われているか。 ② 樹木に付く病害虫(茶毒蛾等)への対応は適切に行われているか。 ③ 剪定作業及び農薬散布実施にあたっては、利用者・周辺住民の安全や利便性に十分な配慮がなされているか。 	2019/7	A	自転車駐車場の敷地内の樹木等の維持管理・剪定については委託業者に依頼し、年2回全施設を調査した後、剪定作業が必要な施設をピックアップし剪定作業を行っています。また、農薬散布は実施していません。	2019/7	A	・自転車等駐車場の敷地内の樹木等は適切に管理されており、悪天候等の翌日に確認した際も支障になるような問題は起きておりません。		

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)								関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定	コメント		
18	備品及び消耗品は適切に管理されているか。	19	<ul style="list-style-type: none"> ① 備品台帳およびラベル貼付等により、市の所有物と明確に区分して適切に管理され、常に良好な状態が保たれているか。 ② 老朽化・劣化等により、怪我や事故の危険がある備品については、使用を中止し、貼り紙・撤去、使用中の告知を迅速かつ適切に行っているか。 ③ 代替品の調達を適切な方法で計画的に行っているか。 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳とラベル貼付けにより、市の所有物と明確に区分して管理しています。 ・第1四半期では新たに発生した備品の老朽化や劣化はありませんでした。今後、備品の老朽化や劣化のため、怪我や事故の危険性があると判断した場合は、直ちに使用を中止し、告知等を適切に行います。 ・代替品の調達が必要な場合は市と協議し行います。 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査により、団体所有の備品のラベル貼りなどの管理を確認しております。備品の老朽化・劣化については随時指定管理者から報告・相談を受けながら協議していく予定です。 		
19	利用者が安全・安心かつ快適に過ごせる環境が保持されているか。	20	<ul style="list-style-type: none"> ① 障がい者福祉施設として、快適で衛生的な空間が保たれているか。 ② 施設内の清掃が適切な時期に実施されているか。 ③ 清掃作業後の火気取り締まり、戸締まり等が確実に実施されているか。 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の清掃は係員が適切に行っています。また、今年度新たに設置された無人の善行東口自転車等駐車場についても職員が落葉清掃を行い、施設的美観保持に努めています。 ・施設内の火気取締り、戸締り等についても係員が確実にしています。 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は有人・無人施設を問わず、適切に清掃されています。 		
ウ 施設利用の促進											
20	施設稼働率及び利用者数は、計画目標値を達成しているか。	10	施設稼働率や利用者数等、「活動指標」の目標値および見込値と実績値の達成状況を確認する。	2019/7	B	<ul style="list-style-type: none"> ・目標に対し、達成率は97.8%でした。 	2019/7	B	<ul style="list-style-type: none"> ・計画目標には達していないが、管理運営において支障はないと判断しております。 		
21	利用者・保護者への適切な情報提供や、市民に対する施設の紹介は適切に行われているか。	12	<ul style="list-style-type: none"> ① ホームページ・パンフレット・掲示物等により、施設情報の提供や紹介が積極的に行われているか。 ② 季節や天候による周辺環境の危険性や、工事等に関する事前周知・案内は適切に行われているか。 ③ 指定管理者のノウハウを活かしたパブリシティは効果的に行われているか。 ※報道機関等を活用した施設・事業周知活動 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・専用ホームページを開設し、施設の基本情報(所在地・駐車可能車種・駐車可能台数・利用料金等)や一時利用の満空情報、ボランティア清掃実施状況等を発信しています。 また、藤沢駅周辺の一部の施設では定期的満空状況や待ち人数を掲示しています。 ・利用者に対する定期的予約待ちの情報も、毎月ホームページで発信しています。 	2019/7	A	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車等駐車場の専用ホームページで基本情報を発信するだけでなく、一時利用の満空表示などを実施しており、利用者の利便性の向上が図られています。 		

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
エ 平等な利用の確保											
22	利用者の公平な利用の確保	-	利用者に対して、障がいの有無や年齢に関わらず、利用できるよう配慮がされているかを確認する。	2019/7	B	・自転車駐車場の各施設ではバリアフリー化されている施設もありますが、本来自転車に乗ってこられる方を対象としているため、高齢者や障がいをお持ちの方にとっては不便を感じる面もあります。その対策として係員を有効に配置することで、高齢者や障害をお持ちの方々に対して、自転車をラックに収める作業を補助するなどの丁寧な対応を図っています。	2019/7	A	・障がいのある方への対応について、配慮が必要な方には施設の構造の許す範囲で対応をお願いしております。また、二段ラックへの駐輪の補助など利用者に寄り添ったサービスも見受けられます。		
③安全対策及び危機管理に関する評価											
ア 安全対策(防犯・防災等)											
23	リスクに対して適切な範囲内で保険に加入しているか。	7	リスク分担表に基づき、予め市と協議した保険(施設賠償責任保険等)について加入状況を確認する。	2019/7	A	・保険については、就業者が自転車等の移動により損害を与えた場合や施設内における利用者の怪我や事故等のリスクに備えて「施設賠償責任保険」、利用料金の保管や銀行入金までのリスクに備えて「動産総合保険」、個人情報漏えいのリスクに備えて「個人情報漏えい保険」に加入しています。	2019/7	A	・リスク分担表に応じた各種保険への加入を確認しました。		
24	防犯・防災・事故防止等のための対策が確立し、安全への配慮がされているか。	-	① 不当行為防止責任者は選任・配置され、警察署が実施する講習会を受講しているか。また、受講報告書は作成されているか。 ② 不当行為に対するマニュアルが整備され、研修等により施設職員に内容の周知・理解がされ、常に対応が出来る状態になっているか。	2019/7	A	不当行為防止責任者を自転車等駐車場管理事務所長とし、警察署が実施する講習会を受講し、講習内容を事務所会議等で周知しています。「不当行為等の対策に関する要綱」及び「不当行為等対応マニュアル」を整備し、研修等により係員に内容を周知し、常に適切な対応ができるようにしています。	2019/7	A	各種対応の責任者の報告を受けています。またマニュアルも整備されています。		

評価項目区分・確認項目			直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている、A:水準を満たしている、B:ほぼ水準を満たしており問題ない、C:やや問題がある又は問題がある)						関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	指定管理者			市				
			時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定	コメント		
イ 緊急時の対応										
25	利用者の安心・安全な施設利用に関する研修・訓練は実施されているか。	16	2019/7	A	・利用者が施設を安心して安全に利用できるよう普通救命講習や情報公開・個人情報保護研修、セキュリティ研修、危機管理研修、障がい者に関する研修等を毎年計画的に実施し、全ての職員が受講しています。	2019/7	A	・自衛消防マニュアル、危機管理マニュアルが整備されており、全職員に対する毎年の研修の実施など、利用者の安全・安心な利用に向けた取り組みがなされています。		
26	事故・災害その他の緊急事態が発生した場合の体制は確立されているか。	17	2019/7	A	・事故や災害時等の緊急対応マニュアルは作成済みですが、現場係員がより迅速に適正な対応が図れるよう、内容は見直しして適宜修正していきます。・係員の訓練については、12月にマニュアルを使用した「消防訓練」を行う予定です。	2019/7	A	・自衛消防マニュアル、危機管理マニュアルが整備されており、現場係員への訓練も毎年実施されています。		
④利用者視点に関する評価										
ア 利用者意見の把握及び対応										
27	利用者・保護者の意見・要望・苦情等の受付体制を確立し、適切に対応が行われているか。	13	2019/7	A	・利用者からの意見・苦情等については、現場管理室、電話、手紙、電子メール等で受け付け、対応を行っています。・受け付けた内容については、個人情報の有無にかかわらず、対応後に専用の保存場所に保管しています。・新人係員には現場で新人研修を行い、その後は他の係員とともにOJT研修を行っています。また、意見・苦情等に対し、柔軟で適切な対応ができるよう、全ての係員に対し、12月に研修(接遇・個人情報保護等)を行う予定です。	2019/7	A	・利用者からの意見について、専用のホームページ等からも受け付けており、指定管理者として内容を適切に処理しています。・接遇、苦情についてもマニュアルを整備して、利用者へ寄り添った対応を行うようになっています。		
28	利用者・保護者からの意見を聴取し対応する体制を講じ、その結果を業務に反映しているか。	14	2019/7	A	・アンケートについては、内容等も含め市と協議したのち1月に実施し、集計結果はホームページと施設内掲示で、公表する予定です。また、要望については、市と協議し対応を図る予定です。	2019/7	A	・アンケートについては、市からも指定管理者に定期予約利用者の動向等の調査を依頼するなど、追加の協力をえています。		

評価項目区分・確認項目		直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考	
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定			コメント
⑤施設経営に関する評価											
ア 適正な執行											
29	指定管理料は、適正に執行されているか。	24	① 会計処理が会計士や税理士などの第三者によってチェックされ、適正に執行されているか。 ② 必要な経理関係書類が正確に作成され、保管期間を定めて保管されているか。	2019/7	A	・経理関係書類については適切に作成・保管しています。 ・会計処理については、会計士(第三者)によるチェックを年1回(前年度分)行っています。	2019/7	A	・年1回の外部のチェックを受けており、適正に執行されていると判断しています。		
30	収入と支出のバランスは適正か。指定管理者の経営状況に問題はないか。	26	① 予算と決算の間に大きな相違はないか。 ② 指定管理者の経営状況に問題はないか。	2019/4	A	・予算と決算との間に大きな相違はありませんでした。また、収支はプラスになりました。 ・収支がプラスになりましたので、発生した収支差額については市と協議し、使用します。 ・平成30年度は市と協議の上、8項目について対応いたしました。 ・まちづくり協会の経営状況については、財務の健全性は確保されています。	2019/7	A	・例年、予算と決算の間に大きな相違はなく、収支はプラスになっています。収支の差額の使い道については市と指定管理者で協議して、施設の長寿命化やより使いやすい駐輪ラックへの更新等に使用しております。		
31	体育館使用料は、適正に納付されているか。	-	① 指定管理者が、藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)条例及び同施行規則により実施する体育館の使用料徴収事務は、条例等に則り適切に行われているか。 ② 収納事務委託会計実地監査における指摘事項がないか。			該当なし	2019/7	A	該当なし		
32	適正に収納事務が執り行われているか。	23	利用料金制度を導入している場合において、施設使用料について適正に収納管理をしているか、帳簿類により確認をする。	2019/7	A	・利用料金については、複数の係員によるチェック等を行い、適切な徴収と現金管理を行っています。 ・減免措置についても適切に実施しました。	2019/7	A	・利用料金については、現地調査を行い、徴収・現金管理等が適正に行われていることを確認しました。		
イ 効率的な運営											
33	経費削減のための努力が行われているか。	25	① 利用者・保護者へのサービスや職員労働条件等に十分な配慮をしたうえで、作業手順・内容等を工夫し、コスト・時間・環境等の様々な面で、より効果的に施設運営ができる努力が行われ、経費削減のための具体的な取り組みがされているか。 ② 職員は、適材適所の効率的配置により人件費削減が図られているか。 ③ LED灯の導入などによる物件費の削減は図られているか。	2019/7	A	・事務用機器等のリースについては見積合わせを行い、複数年契約を結ぶことで、コストの削減を図っています。また各施設で照明にLED灯を導入し、物件費の削減を行っています。 ・曜日や定期更新の時期等、施設の混雑状況に合わせ、効率の良い係員配置を行い、サービスの質を低下させることなく、経費削減を行っています。	2019/7	A	・配置について、機械式管理装置のある一部施設において、人員の固定配置ではなく、他施設からの巡回による管理を行い経費削減に努めています。		

評価項目区分・確認項目			直近モニタリング結果 ※モニタリング項目でない場合は、市・指定管理者で作成時に記入する。 (S:水準を大きく上回っている, A:水準を満たしている, B:ほぼ水準を満たしており問題ない, C:やや問題がある又は問題がある)							関連資料	備考
No	確認項目	モニタリングNo	実施・達成状況の判定のポイント	指定管理者			市				
				時期(年月)	判定	コメント	時期(年月)	判定	コメント		
ウ 施設・利用者への還元											
34	余剰額が発生している場合に施設や利用者への還元がなされているか。	-	収支実績において、余剰額が相当額発生している場合は、施設や利用者に対しての還元の有無や今後の活用の考えを確認する。	2019/4	A	・収支がプラスになりましたので、発生した収支差額については市と協議し、施設利用者がより利用しやすい環境を整備する目的で使用します。	2019/7	A	・収支差額については、施設の長寿命化やより使いやすい駐輪ラックへの更新等、市と指定管理者で協議して取り組んでおります。		
⑥特定項目に関する評価											
ア 地域等との連携											
35	地域住民・近隣施設・期間・自治体との連携を図り、良好な関係が継続して保たれているか。	27	① 地域住民の声や意見を把握し、情報交換等を行っているか。 ② 地域との協力によるイベント開催あるいは、地域活動への積極的な参加により、交流・連携が図られ、信頼関係が保たれているか。	2019/7	A	・交通安全対策協議会に加入しており、交通安全対策協議会が7月に開催した、自転車のマナーアップ啓発活動に参加しました。 ・自転車商協同組合等による自転車の無料点検を10月に実施する予定です。 ・年2回シルバー会員である自転車駐車場係員及び街頭指導員に呼びかけ、自転車駐車場周辺の清掃ボランティアを実施し、近隣住民との交流を図っています。	2019/7	A	・交通安全対策協議会、地元自転車商協同組合と協力したり、自転車等駐車場の周辺清掃などの実施など地域との良好な関係が築かれています。		
イ 自主企画事業											
36	施設の目的をより効率的に達成するための提案や自主事業は、計画どおりに実施されているか。指定管理者の強みを活かした提案が積極的に行われているか。	29	① 施設の目的をより効率的に達成するための提案や自主事業は、計画どおりに実施されているか。 ② 指定管理者の強みを活かした提案が積極的に行われているか。	2019/7	A	・提案した16事業のうち14事業は実施しています。残りの2事業は、今年度中に実施する予定です。	2019/7	A	・提案や自主事業は計画どおり実施されております。		
ウ その他、市が指定管理者に特に求めている事項											
37	施設の利用に関わる案内・受付及び同施設で実視する事業について、利用者が安全・安心かつ快適に利用が出来るよう適切な配慮がなされているか。	12	① 施設利用のための案内板の掲示は適切か。 ② 事業案内は、広報・ポスター・チラシ・ホームページ等を活用し、広く周知活動がされているか。	2019/7	A	・専用ホームページを開設し、施設の基本情報(所在地・駐車可能車種・駐車可能台数・利用料金等)や一時利用の満空情報、ボランティア清掃実施状況等を発信しています。また、藤沢駅周辺の一部の施設では定期的満空状況や待ち人数を掲示しています。 ・利用者に対する定期的予約待ちの情報も、毎月ホームページで発信しています。	2019/7	A	・自転車等駐車場の専用ホームページで基本情報を発信するだけでなく、一時利用の満空表示などを実施しており、利用者の利便性の向上が図られています。		

施設カルテシート

1 施設所管課記入欄

(1) 施設の基本情報

施設名称	自転車等駐車場		
施設所管課	道路河川総務課	指定管理導入年度	平成14年度
設置条例	藤沢市自転車等駐車場条例		
利用対象者	市民		
設置目的	自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律(昭和55年法律第87号)第5条第1項に基づく、自転車等の駐車対策の総合的推進に係る地方公共団体の取り組みとして、一般公共の用に供する自転車等駐車場を設置する。		
現指定管理者	公益財団法人藤沢市まちづくり協会		
指定期間	2017年(平成29年)4月1日	から	2022年(平成34年)3月31日 まで
募集方法	特 定		
特定の場合の選定理由	藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針第5の2「特定の団体が実施する事業と密接不可分な関係にあり、当該事業との一体的運営が必要な施設、又は施設の設置目的やその特性等に照らし、特定の団体に管理させることが適当と認められる施設」に該当するため。		
指定管理者に行わせる主な業務	藤沢市が設置した有料自転車等駐車場の管理・運営		

2 指定管理者記入欄

(1) 従事者体制

4月1日現在

雇用形態	29年度	30年度		元年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	4人	4人	±0人	4人	±0人
パート・アルバイト	4人	4人	±0人	6人	+2人
その他(医師嘱託)			±0人		±0人
その他(心理等嘱託)			±0人		±0人
合 計	8人	8人	±0人	10人	+2人
備 考	シルバー会員104人	シルバー会員104人		シルバー会員104人	

(2) 再委託を行っている主な業務

<ul style="list-style-type: none"> ・消防設備保守業務 ・機械警備業務 ・サイクルベア保守業務 ・自動開閉ゲート保守および機械警備業務 ・個別ロック装置・精算機およびコールセンター対応業務
--

(3) 収支状況

(単位:千円)

項目	29年度	30年度		元年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	317,192	314,040	-3,152	329,711	+15,671	
指定管理料						
利用料金収入	317,134	313,977		329,681		
自主事業収入						
その他収入	58	63		30		
支出	295,788	304,520	+8,732	327,763	+23,243	
人件費	24,874	32,326		31,433		
光熱水費	9,082	9,438		9,894		
修繕費	1,139	1,947		3,300		
事務費	5,916	5,988		6,209		
事業費	252,640	251,834		273,629		
その他経費	2,137	2,987		3,298		
収支差額	21,404	9,520	-11,884	1,948	-7,572	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考
				前年比		前年比	
	利用料金収入	313,159	314,847	+1,688	329,681	+14,834	
				±0		±0	
				±0		±0	
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	利用料金収入	317,134	313,977	-3,157	80,635	-	
				±0		-	
				±0		-	

※令和元年6月末までの実績

(5) 指定管理者が行う自主事業

ア 主に収益の向上を目的とした事業(物販、自動販売機の設置など)

特になし

イ 主に利用者サービスの向上を目的とした事業(講座、イベント開催など)

- ・電動式の無料空気入れを設置しています。
- ・高齢者や障がい者等のために優先スペースを設けています。
- ・一部の施設では、雨天時または雨が降った後、屋外に止めている利用者が出庫する際に係員がサドルを拭いています。
- ・神奈川県自転車商協同組合藤沢支部に依頼し、自転車等駐車場内において自転車の点検を希望される方に無料で点検作業を行います。

(6) 施設管理上の課題

○藤沢市営自転車等駐車場は、施設により建設年数が相当経過しているところもあり、施設及び各種設備の老朽化が顕著となっており、天井塗装のペンキはがれや柱のサビ等が発生しています。しかし、利用者が毎日施設を利用しているため、施設を閉鎖しての大規模な修繕が行えない状況です。

また、機械式の施設では、機械部品の製造が終了しているものもあるため、修繕での対応が出来ず今後、機械自体の更新が必要となります。

○近年、電動アシスト自転車や子供乗せ自転車などの多種多様な自転車が増えています。自転車が重くなると上段ラックには入れられず、後ろかご付の自転車やチャイルドシート付自転車を2段ラックの下段に駐車すると、上段ラックの自転車が出し入れ出来なくなり、収容できる台数が減ってしまいます。

また、自転車の長さが長いとラックからはみ出るため、ラックの種類によっては、ラックから落ちる危険性も生じます。

(7) 特記事項

自転車対策に資する自主的な取り組み

○駅前自転車放置対策事業との連携

当協会では、シルバー人材センターの事業として藤沢市より駅前自転車放置対策事業を受託しており、自転車等駐車場の係員と街頭指導員が連携を図ることで、放置自転車対策に積極的に取り組んでいます。

○藤沢市交通安全対策協議会との連携

一時利用券への交通安全標語の印刷、交通安全スローガン横断板・のぼり旗の設置など、藤沢市交通安全対策協議会の推進する交通安全活動に協力しています。

○自転車歩行者道の安全通行指導

辻堂駅北口自転車等駐車場北側出入口付近で、週1回、朝の通勤時間帯にシルバー会員1名を配置し、自転車歩行者道を走行する自転車に対してプラカードでの注意喚起を行っています。

○一時利用状況の情報発信

藤沢駅、辻堂駅、湘南台駅周辺の自転車等駐車場一時利用の満空情報をスマートフォン等に対応したホームページで提供し、利用者の利便性向上や放置自転車の防止に努めています。

○満空表示灯の設置

機械式の自転車等駐車場(藤沢駅北口第2、藤沢駅南口路上、藤沢駅南口路上第2)に一時利用の満空表示灯を設置し、利用者の利便性向上に努めています。

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	別紙 一覧表のとおり								
所在地									
施設建設年		直近の大規模修繕実施年							
土地面積	m ²	うち指定管理面積		m ²					
建物の有無									
延べ床面積	m ²	うち指定管理面積		m ²					
施設の機能									
施設の外観	<div style="text-align: center;"> </div>								
職員従事体制	常勤職員	4	人	パート・アルバイト	6	人	その他 (シルバー会員)	104	人
事業目標・実績(施設別に事業目標を定めている場合のみ記入)									
事業目標	項目	29年度	30年度		元年度		備考		
			前年比	前年比	前年比	前年比			
	利用料金収入	313,159	314,847	+1,688	329,681	+14,834			
			±0		±0				
			±0		±0				
事業実績	項目	29年度	30年度		元年度 ※		備考		
			前年比	前年比	前年比	前年比			
	利用料金収入	317,134	313,977	-3,157	80,635	-			
			±0		-				
			±0		-				
※令和元年6月末までの実績									
施設管理上の課題	別紙一覧表のとおり								
特記事項	別紙一覧表のとおり								



1 藤沢駅北口市役所前第1自転車等駐車場



2 藤沢駅北口市役所前第2自転車駐車場



3 藤沢駅南口自転車等駐車場



4 藤沢駅南口第2ミニバイク駐車場



5 藤沢駅南口第2自転車駐車場



6 辻堂駅北口自転車等駐車場



7 辻堂駅南口自転車駐車場



8 六会日大前駅東口自転車駐車場



9 六会日大前駅西口自転車等駐車場



10 湘南台駅東口地下自転車駐車場



11 長後駅東口自転車等駐車場



12 鶴沼海岸駅東口自転車等駐車場



13 鶴沼海岸駅第2自転車駐車場



14 藤沢駅北口自転車等駐車場



15 辻堂駅北口交通広場自転車駐車場



16 藤沢駅南口路上自転車駐車場



17 藤沢駅北口第2自転車等駐車場



18 長後駅西口自転車等駐車場



19 藤沢駅南口路上第2自転車駐車場



20 善行駅西口自転車等駐車場





21 善行駅東口自転車等駐車場



22 湘南台駅東口路上第1自転車等駐車場



23 湘南台駅東口路上第2自転車等駐車場

管理施設一覧表

施設名	所在地	施設建設年	直近の大規模修繕実施年	土地面積 ㎡	うち指定管理面積 ㎡	建物の有無	延べ床面積 ㎡	うち指定管理面積 ㎡	有人無人	配置人数	施設の機能	種別及び収容台数	事業目標(利用料金収入) 単位:千円						施設管理上の課題	特記事項					
													29年度		30年度		元年度				元年度(6月末まで)				
													前年比	前年比	前年比	前年比	前年比	前年比							
1 藤沢駅北口市役所前第1自転車等駐車場	藤沢392-3	昭和63年	-	408.28	408.28	有	848.49	848.49	有人	13人	地上3階建て	自転車:449台 原付:53台	15,545	15,545	0	15,545	0	15,071	14,660	-411	3,633	-11,027	・3階の天井から雨漏りしている。 ・定期予約の待機者が多数いる。	定期待ち 自転車:172台 (市役所前第2との合算台数) 原付:25台	
2 藤沢駅北口市役所前第2自転車等駐車場	藤沢383-3	平成元年	-	455.73	455.73	有	392.62	392.62	有人		地上1階建て	ラック式(2段 下段 スライド型)	自転車:535台	15,551	15,551	0	15,551	0	15,361	15,075	-286	3,809	-11,266	・ラックが古く老朽化が激しいため不具合が多い。 ・通路が狭く、すれ違いが困難である。 ・激しい雨の時、屋根からの雨漏りがある。 ・定期予約の待機者が多数いる。	定期待ち 自転車:172台 (市役所前第1との合算台数)
3 藤沢駅南口自転車等駐車場	南藤沢19-3	平成2年	-	498.87	498.87	有	1405.79	1405.79	有人	9人	半地下 地上3階建て		自転車:920台 原付:174台	30,053	30,053	0	30,053	0	29,743	29,825	82	7,531	-22,294	・バス停が施設前にあり、バス停で待っている方と、駐車場利用者の方が出入りする際に、交錯することがあり、危険である。	定期待ち 自転車:126台 原付:34台
4 藤沢駅南口第2ミニバイク駐車場	南藤沢32	平成12年	-	130.38	130.38	無			無人		屋外(屋根なし)		自二輪:原付:78台	2,262	2,262	0	2,262	0	2,353	2,340	-13	592	-1,748	・当駐車場は、バイクの定期専用駐車場であるが、一時利用者が間違えて停めてしまうことがある。	定期待ち 自二輪:39台 原付:25台
5 藤沢駅南口第2自転車等駐車場	鶴沼橋1-26	平成12年	-	540.76	540.76	無			有人	5人	屋外(屋根付)		自転車:169台	8,194	8,194	0	8,194	0	8,090	7,815	-275	1,933	-5,882	・屋根のない場所があり、鳥の糞が自転車や洋服に落ちることがある。 ・江ノ電高架下の駐輪場利用者等が駅に向かう際、場内を通行するため当駐車場利用者の妨げになることがある。	一時利用のみ
6 辻堂駅北口自転車等駐車場	辻堂新町1-2000-16	平成2年	-	1269.00	1269.00	有	2454.62	2454.62	有人	9人	半地下 地上3階建て		自転車:1,540台 原付:331台	33,040	33,346	306	33,681	335	32,697	32,280	-417	8,205	-24,075	・駐輪場前の自転車歩行者道を、スピードを落とさず駐車場に入ってくる利用者と歩行者が接触してしまうことがあり、近隣住民からの苦情がある。	定期待ち 自転車:28台 原付:0台
7 辻堂駅南口自転車等駐車場	辻堂1-1371-1	平成2年	-	496.40	496.40	有	948.29	948.29	有人	7人	地上3階建て		自転車:882台	22,522	22,522	0	22,522	0	22,284	22,154	-130	5,552	-16,602	・定期予約の待機者が多数いる。	定期待ち 自転車:118台
8 六会日大前駅東口自転車等駐車場	亀井野1-36-1	平成18年	-	177.69	177.69	有	415.05	415.05	有人	5人	地上3階建て	ラック式(2段、スライド、固定)	自転車:335台	9,343	9,343	0	9,343	0	9,280	9,168	-112	2,238	-6,930	・通路が狭く、自転車が柱の保護板にぶつかり、保護板に傷のつくことがある。 ・ラック施設のため、2-(6)の施設管理上の課題のとおりである。	定期待ち 自転車:53台
9 六会日大前駅西口自転車等駐車場	亀井野1772-1	平成9年	-	795.79	795.79	有	943.02	943.02	有人	8人	半地下 地上1階建て		自転車:330台 原付・自二輪: 200台	10,606	11,207	601	11,861	654	10,711	10,666	-45	2,769	-7,897	・夜11時から朝6時半まで閉鎖しているため夜間11時以降出庫したい方が、屋外置き場を希望されるが、収容台数が少ないのでお断りすることがある。	定期待ち無し
10 湘南台駅東口地下自転車等駐車場	湘南台1-43-13	平成11年	-	987.80	987.80	有	987.80	987.80	有人	7人	地下1階	サイクルコンベア付	自転車:850台	22,042	22,042	0	22,042	0	22,663	22,117	-546	5,351	-16,766	・地下自転車駐車場専用出入口を自転車を利用されない駅利用者が通行する。 ・駅通路側の歩行者出入口から自転車を入れ無断で駐車してしまう方がいる。	定期待ち 自転車:148台
11 長後駅東口自転車等駐車場	長後697-1	平成5年	-	699.88	699.88	有	1210.22	1210.22	有人	5人	地上3階建て		自転車:1,026台 原付:72台	16,204	16,553	349	16,933	380	14,936	13,564	-1,372	3,438	-10,126	・建物塗装が剥がれ、自転車に落ちて利用者に不快な思いをさせることがある。 ・柱等にサビがあり、利用者の洋服や原付バイクに付着したことがある。	定期待ち 自転車:3台 原付:3台
12 鶴沼海岸駅自転車等駐車場	鶴沼海岸2-5335-1	平成6年	-	1214.06	1214.06	有	1181.60	1181.60	有人	10人 うち臨時 職員1人	地上2階建て		自転車:1,248台 原付・自二輪:93台	27,333	27,765	432	28,236	471	29,366	29,424	58	7,557	-21,867	・建物塗装が剥がれ、自転車に落ちて利用者に不快な思いをさせることがある。 ・屋外の通路や建物の出入口にアスファルトの凹みがある。 ・天井が腐食し、雨漏りがある。	定期待ち 自転車:45台 原付:0台 自二輪:4台
13 鶴沼海岸駅第2自転車等駐車場	鶴沼海岸2-6599-69	平成6年	-	219.52	219.52	無			無人		屋外(屋根付)		自転車:220台	4,800	4,800	0	4,800	0	4,762	4,746	-16	1,195	-3,551	・屋外の通路や建物の出入口にアスファルトの凹みがある。	定期待ち 自転車:11台
14 藤沢駅北口自転車等駐車場	藤沢438-8	平成8年	-	588.74	588.74	有	1499.94	1499.94	有人	9人	半地下 地上3階建て		自転車:904台 自二輪:100台	22,430	22,430	0	22,430	0	22,733	22,381	-352	5,591	-16,790	・壁にひび割れが多数あり、剥がれて落下の危険性がある。	定期待ち 自転車:70台 自二輪:33台
15 辻堂駅北口交通広場自転車等駐車場	辻堂神台1-22	平成21年	-	460.80	460.80	有	921.60	921.60	有人	6人	地上2階建て	ゲート式、ラック(2 段、スライド、傾斜) 式	自転車:673台	21,569	21,569	0	21,569	0	21,226	21,407	181	5,181	-16,226	・歩行者専用出入口から自転車を出入りして、無断駐車をする方がいる。	定期待ち 自転車:23台
16 藤沢駅南口路上自転車等駐車場	南藤沢12-1	平成25年	-	53.00	53.00	無			無人		屋外(屋根なし)	自転車ロック式	自転車:56台	2,190	2,190	0	2,190	0	2,211	2,233	22	489	-1,744	・無人駐車場であるためラックとラックの間に自転車を止め、料金を払わないで利用する方がいる。	一時利用のみ
17 藤沢駅北口第2自転車等駐車場	藤沢574-3	平成27年	-	772.69	772.69	有	1996.30	1996.30	有人	6人	地下1階 地上3階建て	ゲート式、ラック(2 段、固定)式 サイクルコンベア付	自転車:900台 原付:200台	30,854	30,854	0	31,527	673	35,305	35,543	238	8,465	-27,078	・定期予約の待機者が多く、一時利用も午前中には満車になることが多い。	定期待ち 自転車:183台 原付:51台
18 長後駅西口自転車等駐車場	藤沢市下土欄507-3	平成27年	-	747.61	747.61	無			有人	6人	屋外(屋根なし)	ゲート式、固定ラック	自転車:415台 原付:35台	12,733	12,733	0	12,733	0	13,877	13,156	-721	3,025	-10,131	・自転車を置く場所のアスファルトが削れて凹んでいる。	定期待ち 自転車:56台 原付:29台
19 藤沢駅南口路上第2自転車等駐車場	南藤沢32	平成27年	-	57.72	57.72	無			無人		屋外(屋根なし)	自転車ロック式	自転車:51台	2,518	2,518	0	2,518	0	2,912	3,042	130	699	-2,343	・無人駐車場であるためラックとラックの間に自転車を止め、料金を払わないで利用する方がいる。	一時利用のみ
20 善行駅西口自転車等駐車場	善行1-3	平成29年	-	420.16	420.16	無			無人		屋外(屋根なし)	自転車ロック式、バ イクロック式	自転車:15台 原付:81台 自二輪:19台	3,370	3,370	0	3,370	0	1,553	2,381	828	968	-1,413	・自転車の一時利用の収容台数が少ないため、すぐに満車になってしまう。 ・無人管理のため、原付バイクの契約者が自動二輪を代車として乗って来てしまうことがある。	定期待ち 自転車:7台 原付:0台 自二輪:3台
21 善行駅東口自転車等駐車場	善行7-3413-3	平成31年	-	469.20	469.20	無			無人		屋外(屋根なし)	ゲート式、バイクロッ ク式	自転車:150台 原付:45台 自二輪:21台				7,206	7,206				1,133	1,133	・上段ラックの定期利用の空きが多い。 ・原付バイクのスペースに、排気量の大きいバイクが停められていることがあ る。	定期待ち 自転車:5台 原付:3台 自二輪:6台
22 湘南台駅東口路上第1自転車等駐車場	湘南台1-43-1	平成31年	-	160.82	160.82	無			無人		屋外(屋根なし)	自転車ロック式	自転車:105台				3,679	3,679				897	897	・午前中の早い時間に満車になるため、ラック外に駐車してしまう方が多い。	一時利用のみ
23 湘南台駅東口路上第2自転車等駐車場	湘南台1-43-15	平成31年	-	90.30	90.30	無			無人		屋外(屋根なし)	自転車ロック式	自転車:41台				1,436	1,436				384	384	・午前中の早い時間に満車になるため、ラック外に駐車してしまう方が多い。	一時利用のみ

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 指定管理者における今後の対応の考え方

施設名	自転車等駐車場
○ 指定管理者	公益財団法人 藤沢市まちづくり協会
施設所管課	道路河川総務課

1 「施設別評価結果」について

	今後の対応の考え方
総合評価	<p>総合的には指定管理者として一定の評価をいただいたところですが、公の施設の管理者であることを改めて認識し、職員及び現場係員の全員が常に緊張感を持ち、利用者の視点に立った管理運営に努めます。</p> <p>また、ネコの目システムについては、これまでのホームページによる掲出に加え、今後は施設にポスター等を掲示することで、より多くの方々への周知に努め、利用者の利便性向上を図っていきます。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>藤沢市内23か所の自転車等駐車場は、当協会が15年にわたる管理実績を有しており、今後も職員と現場係員の長年の経験により培ったノウハウを最大限に活用するとともに、市の高齢者施策に合致したシルバー人材を活用して実施することの意義等を明確にしなが、施設の設置目的に基づいた管理運営を行っていきます。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>自転車等駐車場指定管理業務については、これまでと同様に公の施設を管理しているという自覚を持って適切な利用者対応に努め、施設の課題等に対して職員と現場係員が常に状況を共有し対応していきます。</p> <p>今回のご指摘も踏まえ、施設の効用をさらに発揮するよう工夫を凝らした管理運営に努めるとともに、事業計画書において提案した自主事業や協定書等で定められている実施事項についても、着実に実施してまいります。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>各施設の安全対策は、利用者の安全性と利便性を図るよう、全施設において危険箇所や事故発生のリスクについて、現場係員からのヒアリング等で確認し、問題箇所等があった場合は、結果を市に報告し、対応方法について十分協議します。</p> <p>また、重い荷物や子どもを乗せての乗車やハイヒールでの運転等、利用者に危険が及ぶ可能性のある行為については、注意喚起を行います。</p>
④利用者視点	<p>施設を利用されている方々の視点から施設の安全性や利便性、危険箇所等を把握するために、今回のアンケート調査において施設の使い勝手や危険と思われる箇所等についての質問を設定し、施設に対する利用者の意見を聞き取り、事故等を未然に防ぐよう対策を講じていきます。</p> <p>利用者からの意見聴取については、毎年行っているアンケート調査やご意見箱、直接利用者からいただくご意見等により把握していますが、ご意見箱によるご意見が利用者からの一番多い声であることから、今後もいただいたご意見は、迅速に内容を確認して対応を図るとともに、対応方法についてもホームページ等で広く公開してまいります。</p>

	今後の対応の考え方
	<p>全施設において現場係員から利用者のヒヤリ・ハット事例を聞き取るとともに、事故発生の可能性がある施設については、実際に自転車等を操作し、スロープや床が濡れている場面など事故が想定される状況での検証を行います。</p> <p>検証の結果からハード面の課題については市と協議のうえ、対応を図るとともに、必要に応じて思いやりスペースの拡張や利用者への注意喚起等も行っていきます。</p>
⑤施設経営	<p>指定管理事業の決算資料については、収入支出の全体が分かりやすく把握できるよう、工夫して作成します。</p> <p>また、日々の指定管理業務については、職員と現場係員が作成済の管理運営マニュアルに沿って、適切に実施します。</p>
⑥特定項目	<p>今後も自転車のマナーアップ啓発活動への参加や自転車の無料点検等を実施することで自転車等駐車場を利用する方々のマナーアップや安全な利用を促進します。</p> <p>また、地域への貢献活動として行っている駅周辺のボランティア清掃についても、自転車等駐車場をPRしながら、環境美化活動の一環として行うとともに、活動範囲の拡張についても検討します。</p> <p>研修については、全ての研修において全部署から最低1人以上の職員の受講を義務付けており、受講者は研修終了後、情報やレジュメを所属する部署の職員に配布して情報共有を図るとともに、所属長を通じて再度、課内会議等で取り上げることにより、全職員への周知に努めます。</p> <p>研修の参加対象者を正規職員に限定せず、非正規職員を対象とした研修も今後引き続き、開催します。</p>
その他特筆すべき事項	

2 「評価者からの意見等」について

	今後の対応の考え方
①指定管理者に望む事項	<p>まちづくり協会は、今後もシルバー人材センターの活用を図りながら、利用者の視点に立った管理に努めるとともに、業務の運営上問題が発生した場合は、速やかに事実確認と市への報告を行い、問題解決に向けた取組を必要に応じて市と協議し行っていきます。</p> <p>また、自転車等駐車場は、有人の管理施設数が多いことから、班長会議を年2回以上開催するとともに、全係員を対象に開催する研修時において、様々な係員から業務に関する意見や要望、利用者の対応事例等の報告をさせ、施設ごとの情報を共有することで、業務の改善等につなげていきます。</p> <p>意見箱の設置や減免決定通知書の発送については、既に設置及び対応済となっておりますが、今後も問題点等が発生した際には、市へ報告後、</p>

今後の対応の考え方	
	対応策を協議し早期に解決します。
②施設所管課に望む事項	
③モニタリングに加えるべき事項	
④その他課題等	モニタリングの回答については、該当期間内に実施した業務や確認項目がより分かりやすくなるよう、工夫を凝らして記載します。

以 上

令和元年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 施設所管課における今後の対応の考え方

施設名	自転車等駐車場
指定管理者	公益財団法人 藤沢市まちづくり協会
○ 施設所管課	道路河川総務課

1 「施設別評価結果」について

	今後の対応の考え方
総合評価	<p>指定管理者と市との良好な連携と緊張感の維持の両立を図りながら、藤沢市民にとってよりよい自転車等駐車場の運営となるよう、指定管理者の運営を踏まえ、施設管理課として検討し、取り組んでいきます。</p> <p>ネコの目システムが認知され、利用者が安心して自転車等駐車場を利用できるよう、市の各庁舎のサイネージ等でも周知していきます。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>市は高年齢者等の雇用の安定等に関する法律に沿ってシルバー人材を活用した事業を行うよう取り組んでおり、市内で唯一シルバー人材センター事業を担っている藤沢市まちづくり協会が、自転車等駐車場の管理運営についても、指定管理者として適格な団体であるという考え方で進めます。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>市としては、放置自転車対策の一環としての自転車等駐車場の維持、拡大、新設に取り組みながら、それぞれの施設が藤沢市民にどのような効用を発揮していくべきかなど施設のあり方について、指定管理者とは違う視点でも検討します。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>自転車等駐車場の安全対策・危機管理について、指定管理者と連携する中で利用者への注意喚起などソフト面の取組は、指定管理者に任せつつ、相当の時期の経過した施設もあることから、大規模な改修等が必要な状況を把握して、安全対策・危機管理に主体的に取り組んでいきます。</p>
④利用者視点	<p>自転車等駐車場内の安全管理について、危険箇所の改修等に取り組むとともに、多様化する利用者のニーズに応えられるよう指定管理者と情報を共有し、利用者の視点に立った、施設の新設・改修などに活かしていきます。</p>
⑤施設経営	<p>施設利用料収入のみで経営を行っている指定管理者による自転車等駐車場の運営については一定の評価をしつつも、さらなる効率的な施設経営に向け、引き続き取り組んでいきます。</p>
⑥特定項目	
その他特筆すべき事項	<p>減免決定通知については、一時利用の減免の通知行為が難しいところでしたが、通知の省略が可能となるよう、平成31年4月1日に規則改正を行うことで対応しています。収支差額金の扱いについては、引き続</p>

	今後の対応の考え方
	き自転車等駐車場に係る公共投資のために活用していきます。

2 「評価者からの意見等」について

評価者からの意見等	今後の対応の考え方
①指定管理者に望む事項	
②施設所管課に望む事項	指定管理者に対して一定の距離と緊張感を保ちながら、施設所管課として問題点の把握と解決に積極的に取り組んでいます。
③モニタリングに加えるべき事項	
④その他課題等	利用状況を踏まえた施設の利用方法、現金を扱わない機械式の精算方式の導入、老朽化対策の検討など必要な項目を検討します。

以 上

制度所管課	総務部 行財政改革推進課
-------	--------------

「藤沢市の指定管理者制度や施設全体に共通する課題及び公の施設指定管理者評価委員会評価手法に関する意見などの集約結果」について

	今後の対応の考え方
<p>①藤沢市の指定管理者制度、施設全体に共通する課題</p>	<p>【指定管理者の選定方法について】</p> <p>「藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針」において、「指定管理者による管理は、「公の施設の設置目的をより効果的に達成する」ために行われるものであり、その選定に当たっては、競争性を担保した上で公平性・透明性に配慮すべきであるため、原則として公募により選定を行うもの」としています。</p> <p>公募の原則にかかわらず、次に該当する施設については指定管理者を特定して選定することができるものとしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 地域市民との協働による管理運営が必要な施設 (2) 特定の団体が実施する事業と密接不可分な関係にあり、当該事業との一体的運営が必要な施設、又は施設の設置目的やその特性等に照らし、特定の団体に管理させることが適当と認められる施設 (3) 施設の管理を指定管理者に委任している場合において、当該指定期間内に新設される同一施設 (4) 公募を行う時間的余裕がない場合、又は特別の事情があり指定管理者を特定して選定することが合理的と認められる施設 <p>これまでも「特定ありき」ではなく、更新に際しては、指定管理者の選定方法を施設ごとにゼロベースで検討してきましたが、指定管理者制度を導入し、15年経過していることから、公募によらない特定による選定の条件については、見直しを検討します。</p> <p>【モニタリングについて】</p> <p>モニタリングは、指定管理者及び市（施設所管課）で、審査選定時の評価項目をベースに、相互で確認すべき項目を定めたモニタリングシートに基づいて、指定管理者は四半期ごとに年4回、市は半期ごとに年2回実施しています。</p> <p>また確認項目については、毎年度見直すとともに、公の施設指定管理者評価委員会での指摘事項等を踏まえ、指定管理者及び市（施設所管課）で協議をし、決定しています。</p> <p>審査選定時の評価項目、評価結果及びモニタリング実施時の課</p>

	今後の対応の考え方
	題等が確認できるよう、モニタリングシートの見直しを検討します。
② 今回の公の施設指定 管理者評価委員会評価 手法において改善すべき 点	<p>【評価について】</p> <p>評価者には、評価資料集で評価に必要な内容を事前に確認いただいた後に、資料の内容及び疑問点等は、指定管理者及び市（施設所管課）へのヒアリングで、また実際の運営状況は、現地を視察することで確認いただき、評価をしていただいています。</p> <p>限られた時間の中での効率的な評価については、評価資料の整理、効率的なヒアリング、現地視察が実施できるよう評価手法の検討をします。</p> <p>評価について、S（高く評価できる）・A（評価できる）・B（おおむね水準どおり）C（改善すべき）評価であると、標準が「A」評価となることから、A（高く評価できる）・B（水準どおり）・C（水準に満たない点がある）・D（改善すべき）評価への見直しを実施します。評価水準を満たしていれば、「B」評価となるようにします。</p> <p>【評価結果について】</p> <p>評価委員会での評価結果については、指定管理者及び施設所管課で対応方針を決定し、評価いただいた内容を今後の管理運営に活かします。</p>
③ その他意見、感想など	

以 上

令和元年度
藤沢市公の施設指定管理者
評価委員会評価 実施要領

藤沢市公の施設指定管理者
評価委員会

目次

はじめに	1
1 目的	1
2 評価対象施設	1
3 評価委員会	1
4 評価方法	2
5 スケジュール	8
(参考資料) 藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針 (抜粋)	9
(参考資料) 藤沢市公の施設指定管理者評価委員会の設置に関する規程	15
(参考資料) 藤沢市非常勤職員の報酬等に関する規則 (抜粋)	17

はじめに

指定管理者制度は、2003年(平成15年)の地方自治法改正に伴い創設され、指定を受けた民間事業者等(以下、「指定管理者」という)に公の施設の管理権限を委任する制度で、本市では平成16年度から導入し、20種104施設(平成31年4月時点)で指定管理者が施設の管理運営を行っています。

本市では、公の施設における適切なサービス水準の確保を目的に、平成22年度から外部の視点を交え、指定管理者の評価を実施してきました。

公の施設ごとに評価委員会を設け、個別に評価を実施してきましたが、「事務の効率性と評価の視点の統一性」が課題となったため、平成27年度からは、指定管理者制度所管課が事務局となり、新たに「藤沢市公の施設指定管理者評価委員会」(以下、「評価委員会」という)を設置し、統一的な評価を実施しています。

1 目的

藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価(以下、「第三者評価」という)は、公の施設における適切なサービス水準の確保を目的として実施します。

第三者評価の結果や指摘事項については、各施設のモニタリング項目に位置付け、定期的な履行確認を行うことで継続的な質の向上を図ります。

さらに、複数の施設を単一の評価委員会で評価を行うことで、施設間の相対的な評価や全施設共通の課題の抽出につながり、施設全体におけるサービス水準の向上をめざします。

2 評価対象施設

評価対象施設は、指定期間の中間年度にあたる施設とします。評価は、基本協定書ごとに行うものとし、一つの協定書で複数施設を対象としている場合は、一括して一つの評価単位として扱います。

3 評価委員会

「藤沢市公の施設指定管理者評価委員会の設置に関する規程」に基づき設置された、評価委員会が対象施設すべての評価を行うものとします。

委員会の構成は、次のとおりです。

委員(評価者)・・・市民、学識経験者、財務の専門家、労務の専門家、評価に係る専門的事項に関し知見を有する者、市職員(総務部長(委員長)、行財政改革推進課長)
※財務の専門家は、専門委員の位置付けとし、指定管理者の財務分析を行っていただきます。
※事務局・・・行財政改革推進課

4 評価方法

評価者は、評価資料集の確認、ヒアリング及び現地視察により評価を行います。

(1) 評価資料集の確認

評価者は、評価委員会開催前に評価資料集の確認をします。事前に質問もしくは確認事項があれば、評価委員会開催の5日前（土日等休日含まない）までに所定の様式を事務局（行財政改革推進課）に電子メール又はファクスで提出します。

(評価資料集の構成)

インデックス 番号	資料	資料用意		備考
		指定管理者	市	
①	資料構成シート（構成資料の一覧）	○		
②-1	評価シート ※指定管理者の自己評価、市施設所管課の評価を記載	○	○	
②-2	評価項目構成シート ※評価根拠として、評価項目を構成する直近モニタリング結果等を記載	○	○	
②-3	モニタリングシート（活動指標シート含む） ※指定管理の履行状況を中心に、指定管理者は年4回、市施設所管課は年2回行っている点検の結果	○	○	指定期間中すべて
③-1	施設カルテシート ※施設の概要、経費、利用者人数等の状況を記載	○		
③-2	施設の設置条例・施行規則		○	
③-3	定款（共同事業体としての協定書含む）	○	○	
③-4	施設パンフレット	○		有の場合のみ
④	指定管理者カルテシート（指定管理者の団体としての基本的情報や財務状況を記載）	○	○	
⑤-1	決算書類（財務諸表。監事監査報告資料含む。連結決算法人は連結分も添付）	○		直近3年度
⑤-2	財務資料（中期経営計画）	○		
⑤-3	利用料金の管理状況（任意様式） ※チェック体制、業務フロー等、既存マニュアル可	○		利用料金制の場合のみ

インデックス 番号	資料	資料用意		備考
		指定管理者	市	
⑥-1	労働者名簿(H31) (当該施設に従事する職員分のみ)	○		
⑥-2	賃金台帳の写し(当該施設に従事する職員分のみ)	○		直近月分
⑥-3	出勤簿の写し (当該施設に従事する職員分のみ)	○		直近月分
⑥-4	雇用契約書又は労働条件通知書(H31)	○		
⑥-5	時間外労働・休日労働に関する協定届(控)	○		
⑥-6	就業規則	○		
⑥-7	賃金規程(給与規程)	○		
⑦	接遇に関する取組状況(任意様式) ※意識啓発や研修実施状況など	○		
⑧-1	アンケート総括資料(任意様式) ※実施手法, 回答数, 集計結果及び対応状況を記載したものの	○		
⑧-2	アンケート用紙の見本	○		
⑨-1	指定管理者の募集に関する資料 ※募集要項, 仕様書, 採点表等(採点欄は空欄)		○	
⑨-2	指定議案資料 ※議案, 議案資料(事業計画書除く)		○	
⑩-1	基本協定書 ※事業計画書等添付資料含む	○	○	
⑩-2	年度協定書(H30, H31) ※事業計画書等添付資料含む	○	○	
⑩-3	事業報告書(H30)	○	○	
⑪	その他参考資料	○	○	

(2) ヒアリング

評価者は、指定管理者及び市施設所管課から施設カルテシート、指定管理者の自己評価、市施設所管課の評価及び(1)の事前質問等についての説明を受け、質疑応答を行います。

(ヒアリングスケジュール)

説明者等	説明内容	主に用いる資料(評価資料集等)	所要時間
市施設所管課	施設の目的, 募集方式(理由), 主な業務	施設カルテシート	5分
指定管理者	施設の管理状況, 目標と実績, 課題等	施設カルテシート	10分
指定管理者	自己評価について	評価シート(指定管理者・市) 評価項目構成シート その他資料	10分
市施設所管課	市の評価について	評価シート(指定管理者・市) 評価項目構成シート その他資料	5分
指定管理者(又は市施設所管課)	事前質問に対する回答	事前質問及び回答シート	5分
評価者	質疑応答		15分
指定管理者及び市施設所管課	(退席)		
評価者	評価(ヒアリング内容整理)		10分

(3) 現地視察

評価者は、現地視察が必要な施設について、現地に赴き、実際の管理運営状況を確認します。

(4) 評価者による評価

評価者は、評価資料集の確認、ヒアリング及び現地視察を踏まえて、対象となる施設ごとに6ページ「参考1 評価シート<評価者用>」を用いて、評価を行います。

評価は、Aランク(評価できる。評点3点)、Bランク(おおむね水準どおり。評点2点)、Cランク(改善すべき。評点1点)を基本に、特に秀でている場合のみに用いるSランク(高く評価できる。評点4点)を加えた4段階評価とし、あわせその評価理由を記載します。その他、指定管理者・市施設所管課に望む事項やモニタリングに加えるべき事項など、必要に応じて意見として記載します。

なお、評価する内容は次の6項目で、各項目における評価の視点は、次のとおりです。

ア 指定管理者としての基本的要件，団体の適格性に関する評価

- (ア) 指定管理者制度への理解
- (イ) 団体の適格性，市施策への理解
 - a 法令遵守，規程等の整備，文書管理
 - b 労務環境
 - c 財務状況
 - d 市の各種施策への理解（環境，人権等）

イ 施設の管理運営，施設の効用の発揮に関する評価

- (ア) 人員体制
- (イ) 施設の管理運営・維持管理
- (ウ) 施設利用の促進
- (エ) 平等な利用の確保

ウ 安全対策及び危機管理に関する評価

- (ア) 安全対策（防犯・防災等）
- (イ) 緊急時の対応

エ 利用者視点に関する評価

- (ア) 利用者意見の把握及び対応
 - a 収集方法の適切性
 - b 利用者アンケートの結果
 - c 利用者からの要望及び対応状況

オ 施設経営に関する評価

- (ア) 適正な執行
- (イ) 効率的な運営
- (ウ) 施設・利用者への還元

カ 特定項目に関する評価

- (ア) 地域等との連携
- (イ) 自主企画事業
- (ウ) その他，市が指定管理者に特に求めている事項

(参考1 評価シート<評価者用>)

評価シート<評価者用> ※評価者の氏名、評価施設にチェックを入れてください。

評価者(敬称略)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
※五十音順	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価施設	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【評価欄】 評価は「A:評価できる、B:おおむね水準どおり、C:改善すべき」を基本に、特に秀でている場合は「S:高く評価できる」にチェックを入れてください。

評価項目	評価	評価理由(評価した点や改善点など記述してください)
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
③安全対策及び危機管理	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
④利用者視点	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
⑤施設経営	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
⑥特定項目	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
総合評価	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
その他特筆すべき事項(高く評価する事項など。※総合評価に反映)		

【意見欄】 次の事項について、ご意見等ありましたら、ご記入願います。

①指定管理者に望む事項	
②市施設所管課に望む事項	
③モニタリングに加えるべき事項	
④その他課題等	

<メモ> ※評価作業を行うにあたってのメモとして用いてください。評価シート外の取り扱いとなります。

(5) 評価委員会の評価について

事務局は、評価者からの評価結果を取りまとめ、評価委員会としての評価結果案を評価者に郵送等で送付します。評価者の確認を経て、評価委員会としての評価を確定させます。

評価委員会としての評価は、評価項目及び総合評価において、評価者が行った評価の平均値（小数点以下は四捨五入）に相当する評価ランク S, A, B, C の4段階で表し、評点の平均値を併記し、あわせて、評価者からの評価理由や意見等を付記するものとします。

(参考2 指定管理者第三者評価 評価結果シート)

指定管理者第三者評価 評価結果シート

施設名	〇〇〇〇〇〇			施設数	1施設
指定期間	2017年(平成29年)4月1日から2022年(令和4年)3月31日まで				
指定管理者	〇〇〇〇		市施設所管課	〇〇課	
ヒアリング日	2019年(令和元年)10月21日		視察日	2019年(令和元年)10月21日	

	特別	基本		
	高く評価できる	評価できる	おおむね水準どおり	改善すべき
ランク	S	A	B	C
評点	4	3	2	1

※A～Cの3段階評価を基本に、特に秀でている場合のみ、S(非常によい)とする

1 評価総括

評価区分 -評価項目	評価委員会の評価						市施設所管 課の評価	指定管理 者の評価
	評価者の評価構成							
総合評価	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	7	0	0	3.0		
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	7	0	0	3.0		
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	7	0	0	3.0		
③安全対策及び危機管理	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	7	0	0	3.0		
④利用者視点	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	6	1	0	2.9		
⑤施設経営	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	4	3	0	2.6		
⑥特定項目	A	S	A	B	C	評点平均	A	A
		0	7	0	0	3.0		

5 スケジュール

時期	項目	評価者	指定管理者	市施設所管課	事務局
8月	<u>第1回評価委員会</u> ・委員委嘱 ・実施要領の確定	○			○
9月	<u>評価資料集を評価者に発送</u> ・ヒアリング及び現地視察に係る事前質問事項の照会・受付				○
10月	<u>第2回評価委員会</u> ・ヒアリングの実施, 現地視察 ・専門委員(財務の専門家)による財務分析, 評価者による意見交換, 評価者の評価確定	○	○	○	○
11月	<u>評価委員会としての評価案の確認</u> ・事務局は評価結果を取りまとめ, 評価委員会としての評価案を作成し, 評価者に確認	○			○
12月	<u>評価結果の確定・送付</u> ・評価結果を確定し, 評価者, 指定管理者, 市施設所管課に送付				○
1月	<u>評価に対する今後の対応を検討・報告</u> ・指定管理者及び市施設所管課は今後の対応を検討し, 事務局に報告		○	○	
2月～ 次年度	<u>評価結果等の公表</u> ・市議会議員に情報提供 ・ホームページに公表				○

以上

(参考資料) 藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針（抜粋）

藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針（抜粋）

平成20年1月

…(略)…

平成31年4月改定

第1 趣旨

平成15年の地方自治法の改正により創設された公の施設の管理に係る指定管理者制度は、民間事業者等の有する能力、経験、知識等を広く活用することにより、多様化する市民ニーズに効率的・効果的に対応するとともに、市民サービスの質の向上と経費の節減等を図ることを目的とするものです。

本市では、法改正の趣旨を踏まえ、「藤沢市指定管理者制度導入の基本方針」を策定し、従前の制度である管理委託を行ってきた施設については、平成16年度から順次指定管理者制度へ移行を行い、平成18年4月にはすべて移行を完了しました。また、直営（一部業務委託を含みます。以下同じ。）により管理を行ってきた施設への制度導入も行いました。

これら指定管理者制度を導入した施設のうち、当初の指定期間が満了したものについては、指定管理者の更新手続が順次行われているほか、直営施設への導入拡大についても、引き続き検討が進められています。

そこで、統一かつ円滑な制度運用に資するため、これまでの経過や経験を踏まえ、選定手続等をより明確にするとともに、制度の運用面を中心に一部見直しを行い、平成20年1月に新たに「藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針」（以下「基本方針」という。）を定めたものです。

なお、この指針は国の制度変更や市の施設を取り巻く情勢等に応じ、必要により改定を行います。

第2 制度導入方針

1 直営施設

現在直営となっている施設については、施設の設置目的やその形態等に照らし、現在の管理状況や執行体制等について十分な検証を行うとともに、時代背景も踏まえた今後の施設のあり方や運営形態（直営・指定管理者制度導入・検討継続等）について引き続き検討を行い、指定管理者による管理がより効率的、効果的と認められる状況となった場合は、指定管理者制度に移行するものとします。

2 新規設置施設

新たに設置する施設についても、直営施設と同様の視点から検討を行い、より効率的、効果的と認められる施設については、指定管理者制度を導入するものとします。

第3 指定管理者への委任・代行の形態

指定管理者に管理を委任し、又は代行させる基本的な形態は次のとおりとします。

(1) 施設の管理運営の委任・代行

(2) 施設の管理運営に加え、施設の設置目的に関連する市の指定事業の実施

(3) 施設の管理運営に加え、施設の設置目的に関連する事業の企画立案実施

なお、これらを基本としたうえで、無料施設か有料施設か、有料施設の場合は利用料金制（指定管理者の収入）を採用するか否か、同一施設が複数ある場合に一括指定とするか個別指定とするかなど、施設の設置目的に照らし、施設の効用が最大限図られるような形態を採用するものとします。

第4 制度導入(更新)スケジュール

…(略)…

第5 指定管理者の選定方法

1 公募による選定

指定管理者による管理は、「公の施設の設置目的をより効果的に達成する」ために行われるもので、その選定に当たっては、競争性を担保したうえで公平性・透明性に配慮すべきであるため、原則として公募により選定を行うものとします。

2 公募によらない選定

公募原則にかかわらず、次に該当する施設については指定管理者を特定して選定することができるものとします。

(1) 地域市民との協働による管理運営が必要な施設

(2) 特定の団体が実施する事業と密接不可分な関係にあり、当該事業との一体的運営が必要な施設、又は施設の設置目的やその特性等に照らし、特定の団体に管理させることが適当と認められる施設

(3) 施設の管理を指定管理者に委任している場合において、当該指定期間内に新設される同一施設

(4) 公募を行う時間的余裕がない場合、又は特別の事情があり指定管理者を特定して選定することが合理的と認められる施設

(例)

ア 応募団体がなかった場合や、相応しい団体からの応募がなかった場合において、再度公募を行う時間的余裕がないとき

イ 指定管理者の指定取消を行った場合

ウ 施設の建替えや廃止により、次期指定管理期間が短期間（概ね2年程度）であり、現指定管理者を特定として選定することが合理的である場合

第6 選定の手続

1 審査選定委員会の設置及び所掌事務等

公募によるか特定（第5の2(3)に該当する施設を除く。）によるかにかかわらず、施設を所管する課等において定める「審査選定委員会の設置に関する規程」に基づき、審査選定委員会を設置するものとします。

なお、審査選定委員会の事務の担当は、当該施設を所管する課等とします。

(1) 所掌事務

ア 指定管理者の選定方法に関すること

イ 指定管理者の選定にあたっての審査基準及び審査方法並びに応募要領に関すること

ウ 申請した団体の審査，選定に関すること

(2) 委員構成

次の区分ごとに、それぞれ示す委員構成を基本とします。なお、委員数は、委員長を含め最大で10人とします。

ア 新規導入施設の場合

指定管理者制度を所管する担当副市長を委員長とし、委員には3人～5人程度の部長級職員を選出（総務部長、企画政策部長及び財務部長を中心に、施設ごとに委員長が必要と認める職員のうちから選出）するほか、財務の専門家及び施設の特性等に応じた複数人の学識経験者等で構成するものとします。

イ 更新施設の場合

総務部長を委員長とし、委員には3人～5人程度の職員を選出（行政総務課長、行政総務課主幹、企画政策課長及び財政課長を中心に、施設ごとに委員長が必要と認める職員のうちから選出）するほか、財務の専門家及び施設の特性等に応じた複数人の学識経験者等で構成するものとします。

(3) 審査基準

藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第3条各号に掲げるもののほか、施設の特性や設置目的を勘案し、最も効率的・効果的であり、かつ安定した管理運営が行える団体を選定できるよう、「指定管理者候補者の選定に係る審査評価基準表（標準）」を参考とし、審査選定委員会において必要な基準を定めるものとします。

(藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第3条各号)

- (1) 公の施設の管理を行うに当たり、市民の平等な利用を確保することができる団体であること。
- (2) 事業計画書の内容により、当該管理を行う公の施設の効用を最大限に発揮させることができ、かつ、その管理に係る経費の縮減を図ることができることと認められる団体であること。
- (3) 事業計画書の内容に沿った公の施設の管理を安定して行うことができる物的能力及び人的能力を有している団体であること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、公の施設の設置の目的を達成するために必要な能力を十分に有している団体であること。

(4) 会議の公開

審査選定委員会における会議は、指定管理者の指定という行政処分行為を行う前提となる内部的な審査を行うほか、民間事業者等のノウハウなど非公開情報を取り扱うことが予定されていることから、原則として非公開とします。ただし、施設の特性等により、公開によるプレゼンテーションを実施する必要があるなどの場合は、募集の際にその旨を明示したうえで、公開できるものとします。

(5) 会議録の取り扱い

審査選定委員会における会議の記録の形式は、原則として全文記録に近い要約記録とします。

なお、会議録（添付された資料等を含む。）の公開にあたっては、藤沢市情報公開条例に照らし、非公開情報が公開されることのないよう慎重に取り扱うものとします。

(6) 審査方法

審査選定委員会における審査は、提案書等の書面による審査に加え、原則として応募団体によるプレゼンテーションを実施するものとします。

これらの審査を行うに当たっては、応募団体名及び採点者名が識別されないよう配慮を行うものとし、指定管理者候補者として最適な団体を選定するほか、原則として第2順位（次点）候補者まで選定するものとします。

また、公募によらず、指定管理者を特定して選定を行う場合においても、提案書等の書面による審査のほか、当該団体による説明や団体の意見聴取を実施するなど、プレゼンテーションに準じた審査を行うよう努めるものとします。

なお、応募団体と利害関係にあると認められる委員は、当該施設の審査に関与することができないものとします。

2 指定期間

指定管理者に管理運営を委ねる期間は、5年間を基本とします。ただし、施設の特性や整備状況等に応じ、これと異なる期間の設定も可能とし、5年間を超える期間を設定する場合は、10年間を上限とします。

3 公募の方法

(1) 応募団体の地域要件等

公募を行うに当たっては、コスト削減や質の高いサービスの提供、競争原理の導入などの観点から、例えば市内の団体に限定するなどの地域要件や、団体の種別などの要件は定めるべきではないとの考え方があります。しかし、一方では地元事業者の育成や地元雇用の促進、税収面などの観点から地域要件を定めたほうがよいとの考え方もあり、また、施設によっては一定の要件を備えた法人や団体に管理を委ねることが適当な場合もあることから、最終的には施設の特性や設置目的などを踏まえ、十分な検討を行い、その都度判断するものとします。

(2) 公募期間

施設の種類、規模等にかかわらず、応募者側が十分に準備できるよう、公募する期間は原則として1か月以上とします。

(3) 周知方法

広報「ふじさわ」への掲載、市ホームページ、ケーブルテレビ、FM放送等様々な媒体を用いて、広く応募を求めることとします。

(4) 応募者への説明

募集要項を作成し、配布するとともに、説明会（現場説明）を実施するなど、施設管理の現状や利用者の状況、質疑応答内容等の情報提供を応募者全員に行い、公平性の確保に努めることとします。

4 市長への報告

指定管理者候補者の選定結果については、審査選定委員会の会議録を添付し、行財政改革推進課の供覧を経て、市長へ報告を行うものとします。

5 選考結果の通知及び公表等

公募による場合において、審査選定委員会による選考の結果、候補者第1順位及び第2順位となった団体に対しては、市長（教育長）への報告終了後、速やかに「標準様式1」及び「標準様式2」を参考に、結果を通知するものとします。この場合において、候補者第1順位及び第2順位に選定された団体以外の団体に対しては、藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則（以下「規則」といいます。）第3条第1項の規定による通知（指定しない旨の決定通知）をするものとします。

また、審査選定委員会における選考結果については、その経過や審査基準、評価結果を、「標準様式3」を参考に、候補者第1順位に選定された団体以外の応募団体名が識別されないよう配慮を行ったうえで、市ホームページ上で公表するものとします。

なお、その後、候補者第1順位の団体の指定議案が議決された場合には、当該団体に対して規則第3条第2項の規定による通知（指定する旨の決定通知）をするとともに指定の告示を行うものとします。また、第2順位となっていた団体に対しては、改めて規則第3条第1項の規定による通知（指定しない旨の決定通知）をするものとします。

公募によらず、指定管理者を特定して選定を行った場合についても、その審査結果の通知、公表及び指定議案議決後の通知及び告示は、公募の場合に準じて行うものとします。

第7 指定議案の提出

…(略)…

第8 協定の締結

…(略)…

第9 制度導入による効果の検証

…(略)…

第10 モニタリング及び第三者評価

指定管理者制度を導入した全ての施設における管理運営サービスの質の向上を目的に、その管理運営の状況に関して、指定管理者及び当該施設を所管する課等によるモニタリングと第三者による評価を行うものとします。

1 モニタリング

(1) モニタリングの方法及び対象となる施設

指定管理者が協定を締結する際に確認した仕様どおりの管理運営を行っているかどうかのチェックを、指定管理者制度を導入した全ての施設を対象に、当該施設を所管する課等及び指定

管理者の双方で行うものとします。

(2) モニタリングの実施時期

モニタリングは毎年度行うものとし、年度における実施時期は当該施設を所管する課等は半期毎（年度中に2回）に、指定管理者は四半期毎（年度中に4回）に行うものとします。

(3) モニタリング実施結果の提出

当該施設を所管する課等は、モニタリング実施結果（指定管理者によるモニタリングを含む）の帳票の写しを行財政改革推進課に提出するものとします。

2 第三者評価

外部の委員を中心に構成する指定管理者評価委員会が、指定管理者を選定する際に用いた審査基準、基本協定書、事業提案書及びモニタリング帳票などを参考に作成した評価項目を基に、指定管理者による管理運営状況の確認を中心に、総合的に評価するものとします。

なお、指定管理者評価委員会は、制度を所管する行財政改革推進課において定める「藤沢市公の施設指定管理者評価委員会の設置に関する規程」に基づき設置するものとします。

(1) 委員会構成

委員長に総務部長を充て、委員は市民、学識経験者、財務の専門家、労務の専門家、評価に係る専門的事項に関し知見を有する者及び市職員（行財政改革推進課長）から構成し、最大で8人とします。

(2) 評価者の制限

指定管理者と利害関係にあると認められる者は、当該施設の評価には参加できないものとします。

(3) 評価の時期

第三者による評価の時期は、原則として指定期間の中間年（指定期間が3年の施設は2年目に、5年の施設は3年目）に行うものとします。

(4) 評価結果の公表等

評価結果は市議会に情報提供を行うとともに、市ホームページ上で公開するものとします。

(5) 評価結果の活用

評価における指摘事項については、市施設所管課によるモニタリング等により対応状況を定期的に確認するとともに、次期選定時の募集要項等の作成時に活用するものとします。

第11 基本方針の適用日

…(以下、略)…

(参考資料) 藤沢市公の施設指定管理者評価委員会の設置に関する規程

藤沢市公の施設指定管理者評価委員会の設置に関する規程

(目的及び設置)

第1条 この規程は、藤沢市の公の施設（以下「公の施設」という。）の管理を行う指定管理者の業務に関し、第三者による客観的な評価を行うことにより、指定管理者のサービス水準の向上に資するため、藤沢市公の施設指定管理者評価委員会（以下「委員会」という。）を設置し、その組織及び運営について必要な事項を定めることを目的とする。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 指定管理者が行う公の施設の管理運営業務の評価に関すること。
- (2) 指定管理者及び施設所管課に対して助言を行うこと。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、指定管理者制度に関する事項への助言を行うこと。

(組織)

第3条 委員会は、委員長及び委員8人以内をもって組織する。

(委員長)

第4条 委員長は、総務部長をもって充てる。

- 2 委員長は、議事その他の会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

(委員)

第5条 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、市長が委嘱又は任命する。

- (1) 市民
- (2) 学識経験者
- (3) 財務の専門家
- (4) 労務の専門家
- (5) 評価に係る専門的事項に関し知見を有する者
- (6) 市職員

- 2 委員の任期は、市長から委嘱又は任命された日から1年以内とする。ただし、再任を妨げない。

(専門委員)

第6条 委員会に専門委員1人を置き、前条第1項第3号に掲げる者で委嘱された委員のうちから、市長が指名する。

(特別評価委員)

第7条 委員長は、評価の作業が長時間にわたる場合等の特別な事情があると認めるときは、委員会に特別評価委員を置くことができる。

- 2 特別評価委員は、委員をもって充てる。
- 3 専門委員及び第5条第1項第6号の委員は、特別評価委員となることはできない。

(会議)

第8条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会は、委員長を含む半数以上の委員の出席がなければ、会議を開き、議決することはできない。

3 委員会の会議の議事は、出席した委員の過半数をもってこれを決し、可否同数のときは、委員長がこれを決する。

4 委員会の会議は、非公開とする。

(委員の代理)

第9条 第5条第1項第6号の委員が、やむを得ない理由により会議に出席できない場合は、その職務を代理する者を出席させることができる。この場合において、当該委員は、会議が開かれる前に委任状を委員長に提出しなければならない。

(関係人の出席)

第10条 委員長は、委員会において必要があると認めるときは、専門的事項に関して知識又は経験のある者その他関係人の出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(委員の除斥)

第11条 委員長及び委員は、評価対象となる指定管理者との利害関係者にあたる場合は、評価に加わることができない。

(評価の報告等)

第12条

委員会は、評価に係る公正性及び透明性を確保するため、委員会の会議について議事録を整備するものとする。

2 委員長は、会議が終了したときは、その結果を市長に報告しなければならない。

(報酬等)

第13条 委員の報酬等については、藤沢市非常勤職員の報酬等に関する条例（昭和37年藤沢市条例第36号）の定めるところによる。

(守秘義務)

第14条 委員及び委員であった者並びに第10条の規定により会議に出席した者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

(庶務)

第15条 委員会の庶務は、総務部行財政改革推進課において総括し、処理する。

(委任)

第16条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この規程は、平成27年8月17日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年6月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和元年6月11日から施行する。

(参考資料) 藤沢市非常勤職員の報酬等に関する規則 (抜粋)

○藤沢市非常勤職員の報酬等に関する規則

昭和43年10月28日規則第22号

… (略) …

平成27年6月1日規則第40号

(趣旨)

第1条 この規則は、藤沢市非常勤職員の報酬等に関する条例(昭和31年藤沢市条例第36号。以下「条例」という。)第2条第2項の規定に基づき、非常勤職員の範囲及び報酬の額を定めるほか、非常勤職員の報酬及び通勤費用の支給について必要な事項を定めるものとする。

(昭和59規則31・平成13規則70・平成14規則31・平成17規則46・平成20規則17・平成22規則89・一部改正)

(日額報酬)

第2条 条例第2条第2項の規定による日額報酬の額は、次項以下に定めるとおりとする。

2 次に掲げる地方公務員法(昭和25年法律第261号。以下「法」という。)第3条第3項第2号に規定する審議会等(以下「審議会」という。)の委員等にあつては10,400円とし、当該審議会の委員長、会長又は議長にあつては10,800円とする。ただし、第5号、第6号、第15号及び第17号に規定する審議会の委員等又は委員長若しくは会長が、同一の日に当該審議会の専門委員、特別審査委員若しくは特別評価委員又は専門委員会の委員としての職務を行つたときは、支給しない。

… (略) …

(5) 藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例(平成15年藤沢市条例第19号)第3条の規定による指定管理者の候補者の選定を行うために公の施設ごとに設置される委員会

(6) 公の施設指定管理者評価委員会

… (略) …

4 次の各号の委員等の額は、当該各号に掲げるとおりとする。

… (略) …

(4) 藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第3条の規定による指定管理者の候補者の選定を行うために公の施設ごとに設置される委員会の特別審査委員 19,000円

(5) 公の施設指定管理者評価委員会専門委員 19,000円

(6) 公の施設指定管理者評価委員会特別評価委員 19,000円

…(略)…

(報酬の支給日)

第6条 報酬の支給は、次に定めるところにより行うものとする。

評価作業が長時間にわたる場合(概ね半日以上)

- (1) 日額で定められている報酬は、その都度支給する。ただし、任命権者が必要があると認めるときは、月の初日からその月の末日までの間における勤務日数により計算した総額を翌月に支給することができる。

… (略) …

以 上