

令和2年度

藤沢市公の施設指定管理者評価委員会  
評価結果等報告書

2021年（令和3年）3月

藤 沢 市

## 目 次

1	はじめに	1
2	実施概要	1
	(1) 目的	1
	(2) 評価対象施設	1
	(3) 評価者	2
	(4) 評価方法	2
	(5) 評価結果等に対する評価委員会への報告	4
3	評価結果等	4
	(1) 藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）	5
	(2) 藤沢市市民活動支援施設	2 1
	(3) 藤沢市長久保公園	4 1
	(4) 藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設	5 9
	(5) 藤沢市児童館	7 5
	(6) 藤沢市青少年会館	9 1
	(7) 藤沢市少年の森	1 0 9
	(8) 藤沢市地域子どもの家	1 2 5
	(9) 藤沢市老人福祉センター	1 4 5
	(10) 藤沢市江の島サムエル・コッキング苑	1 6 3
	(11) 藤沢市江の島岩屋	1 7 9
	(12) 藤沢市八ヶ岳野外体験教室	1 9 5
	(13) その他	2 1 1
4	参考資料	2 1 3
	(1) 藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針（抜粋）	2 1 3
	(2) 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	2 1 7

## 1 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す。本市では平成16年度から導入し、2020年（令和2年）4月1日時点で20種104施設において指定管理者が施設の管理運営を行っています。

これらの施設について、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、指定期間の中間年度にあたる施設を対象に、平成22年度から外部の視点を交えた指定管理者の評価を実施してきました。

指定管理者の評価は、平成22年度から平成26年度までにおいては、指定管理者の選定方法に応じて2種類の評価手法による評価を行ってきましたが、事務の効率性と評価の視点の統一性が課題となったことから、2015年度（平成27年度）から「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。

この報告書は、令和2年度に実施した評価委員会が出された評価や意見等及び意見等に対する今後の対応の考え方などを取りまとめたものです。今後、より効率的・効果的な管理運営や市民サービスの向上が図られるよう、この結果を活用してまいります。

## 2 実施概要

### (1) 目的

評価委員会による評価は、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した。評価結果や意見で付された指摘事項については、評価対象施設のモニタリング項目に位置づけ、定期的な履行確認を行うことで継続的な質の向上を図るものとします。

### (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次の施設（12種36施設）になります。なお、評価は基本協定書ごとに行うものとし、複数施設を一つの基本協定書の締結により管理している場合は、一括して一つの評価単位として扱うものとします。

(評価対象施設等)

No.	評価対象施設名	施設数	所管課名(令和3年度組織改正後の新課名)
1	藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)	1	障がい福祉課 (新課名:障がい者支援課)
2	藤沢市市民活動支援施設	2	市民自治推進課
3	藤沢市長久保公園	1	みどり保全課
4	藤沢公民館労働会館等複合施設	1	藤沢公民館, 生涯学習総務課, 産業労働課
5	藤沢市児童館	5	青少年課
6	藤沢市青少年会館	2	
7	藤沢市少年の森	1	
8	藤沢市地域子ども家	17	
9	藤沢市老人福祉センター	3	地域包括ケアシステム推進室 (新課名:高齢者支援課)
10	藤沢市江の島サムエル・コッキング苑	1	観光シティプロモーション課 (新課名:観光課)
11	藤沢市江の島岩屋	1	
12	藤沢市八ヶ岳野外体験教室	1	教育総務課

(3) 評価者

「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の委員(以下、「評価者」という。)が、評価対象施設全ての評価を行いました。なお、委員構成は次のとおり。

ア 委員長(藤沢市総務部長)

イ 委員(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(行財政改革推進課長))

(4) 評価方法

評価対象施設の指定管理者及び施設所管課が作成した評価資料集や、専門委員による財務分析・労務状況確認結果等を踏まえ、評価者が評価対象施設ごとに評価を行いました。

評価にあたっては、次に掲げる評価項目に対する4段階評価とし、評価理由や意見等のほか、指定管理者制度や施設全体に共通する課題、評価手法に関する意見を付記しています。

なお、評価委員会の評価は全評価者の平均点とします。

(評価項目等)

評価項目	評価の視点
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	指定管理者制度への理解
	団体の適格性、市施策への理解
	法令遵守、規程等の整備、文書管理
	市の各種施策への理解(環境、人権等)
	労務環境
②施設の管理運営、施設の効用の発揮に関する評価	財務状況
	人員体制
	施設の管理運営・維持管理
	施設利用の促進
③安全対策及び危機管理に関する評価	平等な利用の確保
	安全対策(防犯・防災等)
④利用者視点に関する評価	緊急時の対応
	利用者意見の把握及び方法
	収集方法の適切性
⑤施設経営に関する評価	利用者アンケートの結果
	利用者からの要望及び対応状況
	適正な執行
⑥特定項目に関する評価	効率的な運営
	施設・利用者への還元
	地域等との連携
	自主企画事業
	その他、市が指定管理者に特に求めている事項

(評点)

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

#### (5) 評価結果等に対する評価委員会への報告

評価対象施設の指定管理者及び施設所管課は、評価委員会から付された意見等に関し、今後の対応の考え方を評価委員会に対し報告します。

また、制度所管課は、評価者から付された指定管理者制度や施設全体に共通する課題、評価手法に関する意見に関し、今後の対応の考え方を評価委員会に対し報告します。

### 3 評価結果等

本報告書においては、評価委員会による「評価結果」のほか、「令和2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」「令和2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」「施設カルテシート」を付しています。

「令和2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」及び「令和2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」は、評価委員会から付された意見等に対する、指定管理者又は指定管理施設所管課の今後の考えを記載しています。

また、「施設カルテシート」は、施設の概要や経費、利用者数など、当該施設に関する基本的な事項を記載したものです。

なお、評価者から付された指定管理者制度や施設全体に共通する課題や、評価手法に関する意見と、当該意見等に対する制度所管課の今後の考えについては、「(13) その他」に記載しています。

(1) 藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）

内容	ページ
評価結果	7
今後の対応の考え方（指定管理者）	13
今後の対応の考え方（施設所管課）	16
施設カルテシート	17





# 評価結果

施設名	藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)	施設数	1施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5年)3月31日まで		
指定管理者	社会福祉法人光友会	市施設所管課	障がい福祉課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	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	B	A	B	C	D	評点平均	B	A
		1	6	0	0	3.1		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	A	A
		2	4	1	0	3.1		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	A
		1	5	1	0	3.0		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	A
		0	6	1	0	2.9		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	A
		1	6	0	0	3.1		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	A
		2	4	1	0	3.1		

## 2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人 )	-
B ( 7 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉施設として、全体的にも水準どおりの適切な運営がされている。</li> <li>・施設の老朽化が進む中、利用者・家族に寄り添う姿勢が感じられ、評価したい。</li> <li>・施設の老朽化等の利用者からの不満などはあるものの、工夫して運用している点は評価される。また、職員の利用者への対応、特に児童への対応は、家族からの評価も高く、職員一人一人の努力が伺え評価される。</li> <li>・45年という歴史に伴い、施設の老朽化はあるものの、行き届いた清掃などで補うなど、できることを精一杯されていることは感じ取られた。</li> <li>・各項目において水準を満たしており、適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 0 人 )	-
D ( 0 人 )	-
市施設所管課	評価の考え方
B	・各項目とも水準を満たしていると判断できることから、総合的に指定管理者としての水準を満たしている。
指定管理者	評価の考え方
A	・指定管理者として、サービス提供において、安心・安全を心掛けるとともに、公平性の高い事業展開と社会貢献を常に意識して取り組んでいる。
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
A ( 1 人 )	-
B ( 6 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水準を満たしている。</li> <li>・管理運営方針等をホームページにおいて周知しており、周知の方法に関しては評価できる。財務状況については、財務分析結果から良好と評価される。労務関連の規則等の整備は法令どおりではあるが、労務管理に関しては有給休暇や管理職の時間管理等をきめ細かく管理ができるとなお良い。</li> <li>・1975年(昭和50年)に開設され、45年という長期に渡って培われたことを活かしながら運営されているものと推察する。</li> </ul>
C ( 0 人 )	-
D ( 0 人 )	-
市施設所管課	評価の考え方
B	・指定管理者制度への理解、団体の適格性、市の施策への理解のいずれについても水準を満たしていると判断できる。
指定管理者	評価の考え方
A	・基本協定書に定められた事項に対し、適切に対応している。法人設立40周年を迎え、藤沢市域を中心に50を超えるニーズに即した事業を展開し、安定した運営ができている。
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
A ( 2 人 )	・新型コロナウイルス感染症対策が必須とされる中、施設利用者への衛生面の配慮、利用者やその家族への情報提供や相談対応を行っている点が高く評価できる。
B ( 4 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化が目立つが、施設内、敷地内も清掃が行き届いている。</li> <li>・契約者が定員を上回っているようだが、利用者のニーズに応える必要があることや、実際の出席率は低く、出席者が定員を上回るとは少ないことから、現状では問題にせずとも良いと考える。</li> <li>・施設の老朽化、構造上の問題に対し、行き届いた清掃や工夫した対応が図られている。駐輪施設の腐食に対し、一部補強するなどの対策が取られていたが、施設全般の安全管理については、引き続き、徹底した取組をお願いしたい。</li> </ul>
C ( 1 人 )	・経年劣化による施設内の管理に力を入れていただきたく感じる。水漏れもあるようだが、水道配管のひび割れなど、見えない・分かりにくいところでの問題発生は多々ある。施設内の方々のためにも、管理運営が今まで以上に必要ではないか。また、清掃が行き渡っているとのことだが、福祉施設では5S「整理・整頓・清掃・清潔・躰(従業員の身だしなみ)」の徹底をお願いしたい。

D ( 0 人)
-
市施設所管課 評価の考え方
A ・新型コロナウイルス感染症予防において施設利用者への衛生面の配慮を的確に行うほか、利用者やその家族が不安な生活を過ごす中、情報提供や相談への対応を十分行っている点が高く評価できる。
指定管理者 評価の考え方
A ・施設内の管理、修繕にあたっては、市と調整しながら実施するとともに、業者選定にあたっては公平に選定している。樹木の剪定を行い、利用者、近隣の方が快適に過ごせるよう配慮している。
③安全対策及び危機管理
評価者 評価の考え方
A ( 1 人)
・安全対策に関する講習の受講、マニュアルの整備、緊急時の訓練や研修の受講など職員への教育、周知がなされている点が評価される。また各部署でのヒヤリハット報告等、事故防止に努めている点も評価される。
B ( 5 人)
・安全対策等が水準どおりで問題なし。 ・賠償責任保険加入やヒヤリハットレポート件数及び報告件数が激減していることは、素晴らしいことである。しかし、ヒヤリハットというのは件数だけではなく、「何が」「どのように」という内容が重要であるため、数が少なくなったという今こそ、十分な注意をお願いしたい。
C ( 1 人)
・築年数が古く、対策はとられているものの、現在の安全面に不安が残る。利用者は社会的弱者が多いと考えられるので、安全管理の基本となる施設の堅牢性の考慮が必要と考える。
D ( 0 人)
-
市施設所管課 評価の考え方
B ・安全対策、緊急時の対応のいずれについても水準を満たしていると判断できる。
指定管理者 評価の考え方
A ・ヒヤリハットレポートを職員に提出させ、高い危機意識を醸成し、利用児者が安心、安全に過ごせるようリスクマネジメントに取り組んでいる。また、施設賠償責任保険に加入している。
④利用者視点
評価者 評価の考え方
A ( 0 人)
-
B ( 6 人)
・児童発達支援センター(しいの実学園)及び生活介護支援事業(藤の実学園)としての利用者や保護者目線に立った施設運営がなされている。 ・利用者の必要性があり、市の他の事業を含む他のサービスでは補えない、利用者として必要とされていることから、利用者が定員よりも多いと考えられる。 ・施設の老朽化などの不安はあるものの、職員の利用者への対応は概ね良好でしっかり対応している様子が評価される。また、職員の接遇研修、意識啓発等も行われているが、現場の職員からのフィードバックも資料に入れてもいいのではないかとと思う。
C ( 1 人)
・職員に対して接遇などの研修を行ったとのことだが、2019年(令和元年)4月の接遇・マナー研修は参加者1名となっていた。現場のことがあるので受講が難しいことは分かるが、どのように接遇・マナーの統一を図るのか、疑問と心配が残った。
D ( 0 人)
-
市施設所管課 評価の考え方
B ・利用者の意見、要望、苦情等の受付体制の確立、受け付けた意見等を業務に反映することのいずれについても水準を満たしていると判断できる。
指定管理者 評価の考え方
A ・保護者・家族へのアンケートの実施、ご意見箱の設置等、利用児・者の要望に応えるよう対応している。また、職員に対して接遇や福祉の専門性向上の研修を行い、利用児・者へのサービス向上につなげている。
⑤施設経営
評価者 評価の考え方
A ( 1 人)
・地道な経営姿勢が窺えた。

B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に行われている。</li> <li>・本館建設が1975年(昭和50年)で、施設全体の老朽化が目立つが、施設の建替えが実現するまでの間、創意・工夫で安全を確保しつつ運営を続けて欲しい。また、駐輪場の屋根を支える金属製支柱の腐食が激しいため、早急な対策が望まれる(屋根を撤去するの一方)。</li> <li>・契約者が定員を上回っているようだが、利用者のニーズに応える必要があることや、実際の出席率は低く、出席者が定員を上回することは少ないことから、現状では問題にせずとも良いと考える。</li> <li>・税理士による収支バランスのチェック体制、体育館利用料の納付状況、経費削減等の努力がされている点が評価される。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	B ・適正な執行、効率的な運営、利益の利用者への還元のいずれについても水準を満たしていると判断できる。
指定管理者 評価の考え方	A ・法人本部や会計事務所と連携し、収入と支出のバランスを常にチェックし、施設運営が適正に推進できるようにしている。
⑥特定項目	
評価者 評価の考え方	A ( 2 人)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案自主事業である児童発達支援事業所「キャロット」は、法人力を活かして積極的な取組がされており評価できる。</li> <li>・しいの実学園の入所待機児童の解消に寄与するため、「児童発達支援事業所」を自主事業として設置した点は評価できる。</li> </ul>
	B ( 4 人)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該施設は、地域の理解・連携のもとに成立する。</li> <li>・利用者へのイベントなどの独自の事業サービス提供や地域自治会とのコミュニケーションも良く取られており、またホームページも見やすく作られていて、事業努力が見られる点が評価される。</li> </ul>
	C ( 1 人)
	-
	D ( 0 人)
	-
市施設所管課 評価の考え方	B ・地域等との連携、自主企画事業のいずれについても水準を満たしていると判断できる。
指定管理者 評価の考え方	A ・鶴沼市民センター、地区社会福祉協議会や地域の自治会の行事等に協力し、良好な関係を築いている。また、自主事業として、障がい者のライフステージに応じた、児童発達支援、放課後等デイサービスを運営している。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営自体の収支はマイナスのようだが、他の会計から不足分を充当することにより、現在も運営に支障はないと考えられる。</li> </ul>
市施設所管課 評価の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内に幅広く事業展開している社会福祉法人として、障がい福祉に対し高い意識を持ち、同法人内の他事業所と連携し、福祉需要の汲み取りや情報共有を行い、それを活用した管理・運営を行っている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しいの実学園(定員60名)の利用希望者が定員以上となり、待機児童解消ため、2018年(平成30年)4月、自主事業として太陽の家に児童発達支援事業所「太陽の家キャロット(定員10名)」を開所。放課後等デイサービス太陽の家、藤の実学園と併せ、ライフステージに応じた支援を展開している。</li> <li>・建物が築45年となり、老朽化による修繕箇所が多くなってきているが、市と連携しながら、適切に維持管理を行い、サービスの維持・向上につなげている。</li> <li>・コロナ禍の中、利用児・者、家族、地域の安定のため、感染防止対策をとりながら継続して開所している。</li> </ul>

### 3 評価者からの意見等

#### ① 指定管理者に望む事項

・2019年度(令和元年度)藤の実学園アンケートで、職員のあいさつについて「やや悪い」5.6%が目立つので、接遇の改善が必要と思われる。  
・引き続き入所者、家族のために尽力をお願いしたい。  
・未曾有の災害ともいえる状況下で、利用者の不安は高いと思われる。職員が感染源になる可能性もあり、職員の健康管理に対する対策も見えるようにしていただきたい。また労務管理において職員が不利益なることのないように労使協定及び規程類の整備の向上を図っていただきたい。  
・現場第一、利用者様の安全・安心が何より大事であるが、接遇やマナーも大切。従業員全員で理解し、統一してできるような仕組みを考えていただきたい。  
・電話対応について、最初が肝心。電話に出る可能性がある職員全員は、できるだけ明るい声での対応してほしい。また、「自分は担当で分からない」という言葉ではなく、「担当に繋がりますのでお待ちください」だけで良い。

#### ② 施設所管課に望む事項

・施設の老朽化が進んでいる様子。指定管理者の努力に甘えることなく、長寿命化や建替えなど、長期的視点で施設改善の取組が必要かと思われる。  
・利用者からの要望の高い、施設の老朽化対策などは、施設運営費だけでは賅えない部分もあると思われる。市が今後どのようにフォローしていくのかを指針などを提示していただきたい。  
・利用者様の高齢化も進み、これから新たな局面にも直面するかと思われる。市の施設所管課及び制度所管課との連携をしっかりと行っていただき、必要であれば市の他部署(例えば介護福祉課)の意見も取り入れるようなことも出てくるかと感じた。

#### ③ モニタリングに加えるべき事項

・管理運営者からの視点ばかりではなく、利用者アンケートのように現場の職員からの視点の意見もあると、よりリアルに現状が見えてくることもあるかと思われる。

#### ④ その他課題等

・指定管理者側の自身の評価の付け方は、高くなるのは必然なのかもしれないが、市施設管轄課との評価の差の理由をより明確にされると分かりやすいかと思われる。  
・現場職員は精神的にも体力的にも日々苦勞が多いと思われる。職員の方々のメンタルケアをまず行い、職員一人一人の日々の様子をしっかりと把握した上で業務をお願いできる職場であってほしい。そこからがスタート。



令和2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	藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）
○ 指定管理者	社会福祉法人光友会
施設所管課	福祉健康部障がい福祉課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	施設開設46年目を迎え、老朽化が進んで経年劣化が著しい設備など適切な管理を行いながら、指定管理者として、引続き、財政面の健全性、質の高いサービス、安全の確保を十分に確保しながら、運営を行ってまいります。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>管理運営方針等をホームページに掲載するなど、引続き透明性をもった運営を行ってまいります。</p> <p>なお、「有給休暇や管理職の時間管理等をきめ細かく管理ができるとなお良い」とのご指摘については、有給休暇については、取得促進を図っており、積極的に取得出来る環境整備を行っております。また、時間管理については、2019年度（令和元年度）からタイムレコーダーを導入し、よりきめ細やかに管理してまいります。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>老朽化した施設ではありますが、施設所管課からご指導をいただきながら、引き続き、適切に各種修繕を行い、安全管理の徹底を図ってまいります。「整理・整頓・清掃・清潔・躰（従業員の身だしなみ）の徹底をお願いしたい」とのご意見をいただきましたが、整理、整頓など、退勤時に各職員において実施しております。</p> <p>清掃、清潔については、外部業者へ委託し、清潔の維持を図っていますが、併せて職員による定期的な清掃を実施するとともに、手すりの消毒等、新型コロナウイルス等感染症対策を行っております。</p> <p>また、従業員の身だしなみについては、引き続き、接遇、マナー研修の実施や利用者アンケートを実施し、ご意見をいただきながら必要に応じて対応してまいります。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>今後も施設の安全面を考慮し、環境整備や修繕を進めながら利用者が安心して過ごせる様、取り組んでまいります。</p> <p>ヒヤリハットレポートでは「リスク意識向上・気づき」によりレポート件数が増加していますが、報告の事案については、ひとつひとつ改善しているところです。レポート数の問題よりは職員一人一人の気付きの振り返りと、改善につなげることが大切と考えております。今後も迅速なレポートの共有と改善を図ってまいります。</p> <p>また、安全対策に関する講習の受講やマニュアルの整備、緊急時の訓練、危険予知トレーニング研修を踏まえた育成を継続して実施してまいります。</p>

項目	今後の対応の考え方
④利用者視点	<p>利用児・者、保護者、ご家庭、指定管理者から概ね高評価を頂いておりますが、保護者アンケートの実施、ご意見箱の設置、個別面談等での聞き取り等で、ご意見、要望に応えられるように今後も務めてまいります。</p> <p>接遇・マナー研修につきましては、全職員を対象として事業所ごとに実施しております。ご指摘のありました新採用職員については、県が行っている新採用研修へ派遣したものです。その他の研修も計画的に行っており、ウェブでの研修も積極的に取り入れております。更に向上が図れるように取り組んでまいります。</p> <p>現場職員からのフィードバックも資料に入れてもいいのではとのご意見については、今後に意見を活かしてまいります。</p> <p>事業所自己評価も実施し、課題となることは、会議等で周知、検討に努めています。結果については、ホームページ、施設掲示等で周知しております。</p>
⑤施設経営	<p>会計事務所と連携し、適正・効率的な財政運営を図り、施設運営がスムーズに推進できるように努めております。</p> <p>2019年度（令和元年度）から、電気使用量を省力化するためのメーターを設置し、節電に努めております。</p> <p>体育館使用料の公金取り扱いについては、引き続き適正に行ってまいります。</p> <p>ご指摘のありました、駐輪場の屋根を支える金属の腐食については、補強対応策を行っておりますが、今後も対策を行ってまいります。</p>
⑥特定項目	<p>自主事業キャロットは、これからも児童発達支援のニーズの受け皿として充実した支援を行ってまいります。</p> <p>地域との連携については、太陽の家まつりを通じて、引き続き鶴沼市民センター、地区福祉協議会や地元自治会と協力し良好な関係を築き、防災面についても連携してまいります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>今後も法人のスケールメリットを活かしながら、適切に運営してまいります。</p> <p>施設の老朽化が進んでいることから、施設所管課と連携しながら適切な維持管理を行い、サービスの維持、向上に繋げてまいります。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>ご指摘のいただいた2019年度（令和元年度）アンケートで職員の挨拶について「やや悪い」5.6%については18件中1件でありました。マナー向上の取組により2020年度（令和2年度）アンケートの同項目においては「やや悪い・悪い」25件中0件、「良い・やや良い」92%を達成しております。</p> <p>コロナ禍では、職員の出勤前の検温、出勤時の手洗い、マスク着用等「新型コロナウイルス感染時フローチャート」に基づき感染予防対策を</p>



項目	今後の対応の考え方
	<p>実施しております。</p> <p>また、感染予防対策や感染時の対応においても周知、掲示することで職員の健康管理に取り組んでおります。</p> <p>労務管理では適切な労使協定を結んでおり、職員規程集も整備し、事業所ごとに保管することで、何時でも閲覧できるようにしております。</p> <p>また、接遇マナーにおいては電話対応などを含め、失礼の無い対応ができるよう、全職員で基本的接遇マナーの向上に努めてまいります。</p>
<p>② 施設所管課に望む事項</p>	
<p>③ モニタリングに加えるべき事項</p>	<p>「現場の職員からの視点の意見もあると、よりリアルに現状が見えてくることもあるかと思われる」とのご意見については、現在においても現場職員からの意見を吸い上げ、モニタリングを行っておりますが、より現場視点を意識し、実施にあたってまいります。</p>
<p>③ その他課題等</p>	<p>施設所管課との評価の差について、指定管理者として最善を尽くし業務に取り組んでおりますが、今回ご指摘をいただいた事項について、真摯に受け止め、より良い施設となるよう改善に取り組んでまいります。</p>

令和2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	藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）
指定管理者	社会福祉法人光友会
○ 施設所管課	福祉健康部障がい福祉課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	重度の障がいに対応した心身障がい者福祉センターとして、指定管理者のノウハウを活かし、安全面・衛生面への配慮を徹底しながら利用者に寄り添った支援が提供できるよう、引き続き適切な運営管理に努めてまいります。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	施設管理運営にあたっては、引き続き透明性を確保していくとともに、適切な労務管理が実施されるよう指定管理者と対応してまいります。
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	様々な感染症予防対策が求められる中で、引き続き衛生面への配慮を徹底するほか、修繕箇所優先順位をつけ、施設の維持管理に必要な修繕を実施してまいります。
③安全対策及び危機管理	ヒヤリハットの取組を継続して実施するとともに、空調やトイレ等、利用者が利用する施設内設備のほか、利用者の安全を確保する視点を持ち、対応してまいりたいと考えています。
④利用者視点	全職員を対象とした接遇等の研修を引き続き実施してまいります。また、今後とも利用者からの意見・要望・苦情等につきましては、指定管理者と連携して業務に反映できるよう対応してまいります。
⑤施設経営	財政面の健全性・透明性を確保し、継続したサービス提供ができるよう努め、指導してまいります。
⑥特定項目	施設を活用し、引き続き利用者ニーズに対応したサービスの提供と地域連携に努めてまいります。
その他特筆すべき事項	今後とも現在の対応を継続してまいりたいと考えています。
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	施設所管課としてのみならず、市民の視点を持ち、接遇の向上を図ってまいります。
② 施設所管課に望む事項	施設の老朽化については、再整備や施設の大規模修繕等の施設改善の様々な手法を検討し方向性を定めたいと考えています。その一方で、水漏れやひび割れ等の老朽化に対する修繕は随時行ってまいります。
③モニタリングに加えるべき事項	ご意見のあった現場職員の視点からの意見については、モニタリング項目の調整等を指定管理者と検討してまいります。
③ その他課題等	現在の職員体制の維持とスキルの向上に努め、引き続き質の高いサービス提供が継続できるよう対応してまいります。

# 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	藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)				
施設所管課	福祉健康部障がい福祉課	指定管理導入年度	平成16年度		
設置条例	藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)条例				
利用対象者	障がい児者				
設置目的	心身障がい者の福祉及び健康の増進を図るため				
現指定管理者	社会福祉法人光友会				
指定期間	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5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) 藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)条例第4条第1項の支援(しいの実学園において行う支援), 同条例第5条第1項の生活介護(藤の実学園において行う生活介護)並びに同条例第8条の施設等(太陽の家体育館)の使用許可及びその取消しに関する業務 (2) 太陽の家の施設及び設備の維持管理に関する業務 (3) 前2号に掲げるもののほか, 太陽の家の運営に関する事務のうち市長のみの権限に属する事務以外の事務に関する業務				

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	53人	50人	-3人	49人	-1人
パート・アルバイト	36人	37人	+1人	41人	+4人
その他(医師嘱託)	6人	6人	±0人	6人	±0人
その他(心理等嘱託)	2人	2人	±0人	2人	±0人
合計	97人	95人	-2人	98人	+3人
備考					

### (2) 再委託を行っている主な業務

<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防設備点検業務</li> <li>・エレベーター保守点検業務</li> <li>・日常清掃業務</li> <li>・通園バス運行業務</li> <li>・吸収冷温水機保守点検業務</li> <li>・機械警備業務</li> <li>・給食調理業務</li> </ul>
---

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	453,184	493,270	+40,086	487,711	-5,559	
指定管理料	176,000	177,500	+1,500	179,000	+1,500	
利用料金収入	4,434	2,359	-2,075	4,920	+2,561	
自主事業収入	260,972	299,382	+38,410	298,130	-1,252	
その他収入	11,778	14,029	+2,251	5,661	-8,368	
			±0		±0	
支出	402,495	388,700	-13,795	401,240	+12,540	
人件費	313,178	296,817	-16,361	308,476	+11,659	
光熱水費	11,818	11,574	-244	12,200	+626	
修繕費	2,790	2,071	-719	2,900	+829	
事務費	49,529	54,280	+4,751	56,934	+2,654	
事業費	19,363	19,999	+636	20,730	+731	
その他経費	5,817	3,959	-1,858		-3,959	
収支差額	50,689	104,570	+53,881	86,471	-18,099	

## (4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	しいの実学園 延べ利用者数	13,300	13,320	+20	13,290	-30	
	藤の実学園 延べ利用者数	12,450	12,360	-90	12,600	+240	
	体育館利用者数	24,300	25,100	+800	24,000	-1,100	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	しいの実学園 延べ利用者数	12,860	13,477	+617	3,023	-	
	藤の実学園 延べ利用者数	12,560	12,789	+229	3,297	-	
	体育館利用者数	25,894	27,205	+1,311	3,457	-	

※令和2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)

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)

1. しいの実学園(児童発達支援センター)

就学前の知的発達の遅れや肢体不自由のある児童を日々家庭から通わせて, 様々な生活体験や機能訓練をとおして, 個々の児童の発達を促進していく。また, 障がいのある児童が通う保育所等を訪問し専門的な支援事業も実施している。

2. 藤の実学園(生活介護)

知的障がいの遅れを伴っている原則18歳以上の障がい者を日々通園のうえ, 日J表生活に必要な支援等を行う。

3. 体育館

障がい者スポーツの普及および障がい者と健常者とのスポーツをとおした交流の場として, 各種スポーツ事業を開催する。

4. 放課後等デイサービス

障がい者のライフステージに応じた児・者一貫のサービスが提供できるよう, 放課後等のデイサービスを実施している。

小学校児童対象の「どんぐり」, 中・高校生対象の「ほっとスペース」の2ヵ所支援している。

5. 太陽の家キャロット

しいの実学園の利用希望者の増加に伴い児童発達支援事業として開設した。しいの実学園同様個々の児童の発達を促進していく。

(6) 施設管理上の課題

- ・築45年になるため, 空調機器, 配管, 吸収冷温水機, 配電盤等更新しなくてはならない機器類が多い。
- ・トイレの臭いが強いところがある。古い和式のものがあり故障することがある。
- ・窓枠の腐食のため, 開かない又は動きが重い窓が複数ある。
- ・駐輪場の柱が腐食しているため, 屋根が落ちる可能性がある。
- ・強風大雨になると, 太陽の家本館及び体育館とも雨漏りが複数ある。
- ・駐車場アスファルトに亀裂があり蹟くことがある。

(7) 特記事項

なし

(8)個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市太陽の家(心身障がい者福祉センター)				
所在地	藤沢市鵠沼海岸6-6-12				
施設建設年	本館 1975年(昭和50年) 体育館 1980年(昭和55年)	直近の大規模修繕実施年	2010年(平成22年)耐震工事		
土地面積	6,304.44 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	6,304.44 m <sup>2</sup>		
建物の有無	有				
延べ床面積	4,657.14 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	4,377.62 m <sup>2</sup>		
施設の機能	1. しいの実学園 心身障がい児の療育及び発達の支援を図る。 2. 藤の実学園 知的障がい者の日常生活支援及び健康の増進を図る。 3. 体育館 障がい者スポーツの普及及び障がい者と健常者がスポーツを通じ交流を図る。				
施設の外観	 				
職員従事体制	常勤職員	人	パート・アルバイト	人	その他 ( ) 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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考
			前年比	前年比	
	2の(4)に記載		±0	±0	
			±0	±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 ※	備考
			前年比	前年比	
	2の(4)に記載		±0	-	
			±0	-	
※令和2年6月末までの実績					
施設管理上の課題	2の(6)に掲載				
特記事項					

## (2) 藤沢市市民活動支援施設

内容	ページ
評価結果	23
今後の対応の考え方（指定管理者）	29
今後の対応の考え方（施設所管課）	33
施設カルテシート	35





# 評価結果

施設名	藤沢市市民活動支援施設	施設数	2施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5年)3月31日まで		
指定管理者	特定非営利活動法人藤沢市市民活動推進連絡会	市施設所管課	市民自治推進課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
①指定管理者としての 基本的要件, 団 体の適格性	B	A	B	C	D	評点平均	B	A
		1	4	2	0	2.9		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	5	2	0	2.7		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	4	3	0	2.6		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	C
		0	4	3	0	2.6		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 1 人)	・市民が市民活動を支援するという市民活動の本来の姿を実践している点を評価する。
B ( 5 人)	・市民活動団体の支援に向けた適切な運営がされている。 ・市民のNPO活動の支援の場としての存在の必要は認めるが、経営視点での努力がさらに必要なのではないかと考える。 ・職員の待遇が仕事に見合うようにできることが一番かと思われる。 ・市民活動の自立化に向けた支援が適切に行われている。
C ( 1 人)	・藤沢の施設が今も本当に必要なのか、指定管理者が今後新しい市民活動の支援をできるのか、運営を委任するにあたり問題になっているものと考え。
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・市民活動団体の自立化を支援する施設という設置目的を理解し、利用者の利便性等考慮し、適切なサービス提供に努めている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・市民活動支援施設として、現在できる支援サービスを提供できていると自負しているものの、市民活動の今後への期待が、国民や政府・行政、企業に広がりつつあることを踏まえると、道半ばではないかと考える。藤沢市におけるNPO支援施策は、推進計画に基づき進んでいることを受け、今後もその一助となるよう努め、利用や登録をいただいている市民活動団体のそれぞれが望む発展をサポートしていくための研鑽を続ける必要があると考える。
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
A ( 1 人)	-
B ( 4 人)	・長年の実績もあり、水準を満たしているが、スタッフの流出が痛手とあり、職員定着に向けた法人としての魅力向上が必要と感じる。 ・1996年(平成8年)に始まる前身団体による活動から通算すると、20年を超えた実績となる。その間、市民活動は自立発展し、NPO団体の組織化もピークを過ぎた等の理由で、かつて程の期待感は薄れたと言えるが、直面する課題には対応していることから、指定管理者としての要件は満たしていると判断した。 ・運営管理費及び館内管理費は決算額が予算額を超過しているが、事業企画費は決算額が予算額を下回り、前者の支出超過を補う努力は十分理解した。しかし、当該補填額は超過額の半分以下であることを念頭に置き、一層の奮励をお願いしたい。
C ( 2 人)	・当該管理者は特定非営利法人とはいえ、正味財産がマイナスで債務超過といえる状態。不足する資金の借り入れ(長期借入金)について、経営上健全な形ではない。2020年(令和2年)に新しい事業受託をすることにより収益の増加を図るとされているが、改善が可能か注視する必要がある。 ・労働基準法改正に対応した就業規則の整備が遅れている。職員の労働環境管理にもきめ細かい配慮が必要であると感じた。また、財務状況に関しても見直しが必要であると思われる。
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・施設の設置目的や公共性について、職員やスタッフが理解できており、指定管理の業務の範囲を理解し適正に業務を遂行している。
指定管理者 評価の考え方	
A	・弊会は、1996年(平成8年)(前進団体含む)から市民活動支援を行い、法人格取得後(2001年(平成13年3月))は藤沢市における中間支援組織として、市民活動支援・地域活性化を目的に活動をしている。 ・弊会の20年を超える活動は、構成員による青少年活動・自治会町内会活動・福祉活動・環境活動・防犯活動等、多種多様な地域活動の集大成であり、すべて市民目線の活動を進めている。 ・上記の経験と見地を踏まえ、指定管理者制度の優位点である「民意の反映」と「財源の多様化」を最大限発揮し「市民による市民活動のための支援センター」の運営を担い、職務を遂行している。

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

A ( 0 人)

-

B ( 5 人)

・プラザ六会の利用が進んでいる点は良い。地域コミュニティ連続講座が参加者がなく中止となっているので、企画見直しを期待したい。  
 ・市民活動の多様化に伴い、専門性の高い人材の確保と職員のスキルアップがさらに要求されている。現状でも人材確保が難しくなっており、新たな手段・方法で必要とされる人財の確保が、指定管理者としての継続の要件と考える。  
 ・目標を設定していないとのことだが、このコロナ禍による活動制限もあり、本当に読めない状態であると思われる。できることを見逃さず、今ある施設を活かしていただきたい。  
 ・課題としている地域へのアウトリーチについては、今後のアプローチに期待したい。また、検温、手指消毒、施設のレイアウト変更などコロナ対策を施し、利用者に配慮した管理運営が行われている。

C ( 2 人)

・新規施設の競合もあり、施設利用が低くなっているとのこと。また、施設の古さが感じられた。当該施設の更新は藤沢市の所管だと思われるが、利用者としてこの施設を積極的に利用したくなるかは疑問を感じた。これまで市民団体の場所の支援を行ってきたが、今後は活動支援を積極的に行うことが必要と考える。  
 ・ホームページ等を使った広報活動は、費用をかけられないのかもしれないが、発信力には欠ける内容で、市民が利用したいと思えるような内容ではない気がする。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B

・従事者が適切に配置されており、市民活動団体の自立化の支援という目的に沿った施設の管理運営が行われている。また、施設の利用促進に関し、様々な媒体を用い情報発信をしており、利用者への周知を図っている。

指定管理者 評価の考え方

B

・施設長及び館内管理担当・企画事業担当を適切に配置し、市民活動支援のサービス品質の維持を図るほか、館内チェックリストを作成しており、定期的な巡回を実施することで、館内の安心安全な運営に努めている。  
 ・施設の効用に関して、「市民活動の活性化」は定量的に数値では図ることはできないが、藤沢市における市民活動支援の拠点として目的を果たしていると考ええる。なお、市民活動団体の自立化支援をしているため、利用者(団体)数及び利用件数が減ることも当然考えられることから、計画目標は設定をしていない。

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 7 人)

・マニュアルの整備は評価できるが、実際の運用、職員の研修状況のレポートがあると分かりやすかった。  
 ・マニュアルでは、ルーティンワークや接遇等全てが一緒になっているもののように見られた。別表紙をつけるなど、安全対策、危機管理におけるこの部分は重要であることの工夫があると、受け止める従業員の意識も異なる。連絡体制等を図りにしてあることは、大変わかりやすい。その連絡体制についても、今あるもので良いのか否かの検討を、最低年1回は行うようお願いしたい。

C ( 0 人)

-

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B

・安全対策、危機管理におけるマニュアルや連絡体制が整備されており、研修やミーティングにより、職員・スタッフ間で情報共有がなされている。

指定管理者 評価の考え方

B

・普通救命講習(AED講習)や小島ビル全体で、また分館は六会市民センターと行う避難訓練等共同で年1回以上実施し、有事の際に対応できるよう研修を行っている。  
 ・事故発生時マニュアル及び危機管理マニュアルを作成し、スタッフ間で共有している。また、所管課である市民自治推進課との連携を進め、指定管理者定例協議(毎月)をはじめ、随時連絡を取り合っている。  
 ・災害等での対応協議については、開庁時間の場合は市民自治推進課と推進センター・プラザむつあいとの情報共有を実施。開庁時間以外は担当者間での連絡において情報共有を実施している。

④利用者視点	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人)	-
B ( 4 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体の利用人数が2015年(平成27年)をピークに減少傾向となっている。団体の活動場所の分散化が挙げられているが、改めて利用者視点での魅力づくりに取り組む必要があると思われる。</li> <li>・施設利用者が、2015年(平成27年)をピークに減少傾向にある。Fプレイスや本庁舎の貸し会議室の増加といった要因もあるが、市民活動の多様化・専門化に対応した適切なサービスの提供が継続できるか否かの検討が必要と考える。</li> <li>・ニーズの変化があっても対応できないのかどうか、それとも他の施設との競合の問題なのか、これらを明らかにしていけないと改善が図られないのではないだろうか。</li> <li>・停滞している利用人数、利用件数の改善に向けた取組を期待したい。また、オンラインを活用した取組を行うなど、コロナ渦に即した対応が図られている。</li> </ul>
C ( 3 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の運営施設の存在を知らなかった。施設の存在のアピールの工夫が必要だと考える。また、現在は市担当課や既存の市民団体、インターネットでの情報により基本的なことを知ることはできる。支援施設が必要とされるためには、レアケースにも対応できるだけのノウハウや情報発信が必要と考える。</li> <li>・開催された講座への利用者の評価は良かったが、アンケートの内容は講座に対するものが中心で、施設利用に関するアンケートにはなっていなかったため、各主催団体からの施設に対するアンケートがあっても良かったのではないか。</li> <li>・電話対応について、少し早い説明だった。相手が見えないだけに明るいトーンの声があると良い。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用表、意見提案箱により利用者の意見等を職員間で把握及び共有し、適切に対応している。また、指定管理者から所管課へ定期的に報告がなされ情報が共有されている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用後に提出いただく「利用表」の裏面にご意見記入欄を設けている。また、「意見提案箱」を設置し、常時受け付けている。市民や団体から相談があった場合は、相談対応として、NPO活動相談員やスタッフによるヒアリング等を行い、内容をスタッフ間で情報共有し、運営に活かしている。</li> <li>・利用者の視点に立ち、煩わしく、館内景観にそぐわない注意喚起文などを設置すること極力せず、利用者同士で「スペースを共有する意識」を醸成する空間を作っている。</li> </ul>
⑤施設経営	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人)	-
B ( 4 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営努力がされている。</li> </ul>
C ( 3 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去3期、一般正味財源のマイナスが続き、2020年(令和2年)3月末の一般正味財産が△1,504千円となり、株式会社における債務超過の状態にあるといえる。3年間にわたり正味財源のマイナスが続いているので、抜本的な収支改善策を実施しないと事業の継続が困難と考える。</li> <li>・施設利用が向上しないことは、指定管理者だけの責任ではないが、損益(経常増減額)のマイナスが恒常化していること、人材の流出が見られることは、施設経営を行う上で問題があると考えられる。</li> <li>・財務状況の悪さが、今回の新型コロナウイルス感染症の影響でさらに悪くなっていく可能性があるのではないか。その場合、運営を続けていくことができるのか。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期毎の決算報告書により、指定管理料の適正な執行及び利用料金等の収入の維持が確認できる。また、環境配慮やコスト面で努力をしていることが確認できる。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料は概ね予算通りに執行している。施設利用収入及び機器利用収入、研修参加費等の企画事業収入は臨時休館の期間については、印刷代行を実施した分を除きほぼ得られていない。</li> <li>・当然ながら、経費削減のため、節電や印刷用紙の再利用等、考えられることは徹底して取り組んでいる。</li> <li>・指定管理料に制限があり、職員給与の改善が難しいため、人材の流出につながっている。財源を多様にするよう努力はしているが、必然的に個別の仕事量が増えるため、待遇の改善には至っていない。</li> </ul>

⑥ 特定項目	
評価者	評価の考え方
A ( 1 人)	・非営利組織評価センターとの協力でセルフチェックシート開発の取組がなされ、「評価-自らを律するために」に向けた姿勢は評価できる。
B ( 5 人)	・当該施設の利点の1つは、簡易印刷機利用で、同一原稿の大量印刷による印刷コスト節約にある。大量印刷物を抱えての長距離移動は、高齢化した利用者にとっての負担が大きいので、近くに駐車施設があることが望ましい。 ・事案が発生した際は、施設の貸し主及び所管課との調整を随時行っている点、また、自主事業に関しては、事前に所管課に申請を行い、適切に執行されている点は評価できる。
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・近隣・地域に配慮した運営が行われており、事案が発生した際は、施設の貸し主及び所管課との調整を随時行っている。また、自主事業に関しては、事前に所管課に申請を行い、適切に執行されている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・地域との連携としては、小島ビル周辺の市民の皆様にも配慮をして運営を行っており、事案が発生した場合は、すぐに小島ビルオーナーと連携し、対応している。 ・館内フリースペースのテーブルが全て使用されている場合でも、ご協力いただき、シェアをしていただく等、職員との関係の他、利用者(登録団体)同士の関係も良好である。 ・分館は市民センター内という施設であることから、地域団体や公民館団体と接する事も多く、相談などにも寄り添える状況づくりを心掛けている。 ・業務仕様書に記載されている事業以外に、市民活動団体の自立化及び市民活動支援に寄与できると考えられる事業を随時実施している。
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
	・施設が古く、利用料金の制限があり収入を増加することが難しく、市民活動の状況が変わってきている中、指定管理者が危機感を持っていることは評価すべきだと考える。
市施設所管課 評価の考え方	
	-
指定管理者 評価の考え方	
	・市民活動の支援センターは、日本全国で350箇所以上あるが、自治体ごとに設置されており、それぞれ開設の経緯や運営方式に違いがある。そのような中、本施設は、開設当初から神奈川県内の支援施設や関わる市町の行政担当、全国の支援センターと連絡を取り、全国レベルのフォーラム等にも積極的に参加している。その中で知り得た情報を藤沢市で受け入れられるようにカスタマイズし、事業として行ってきた。 ・資金面では、指定管理団体独自の市民活動支援メニューに対して外部からの補助・助成を活用している。市民活動団体以外でもまちづくりに寄与する活動であれば積極的に支援を行い、増収を図るとともにまちの活性化に貢献している。 ・スタッフのスキルアップに向け、視察や外部研修を実施し、事業化を進めている。さらに、近隣の支援センターに見られるような、高齢者雇用とはせず、団体本体の事業と兼業することで給与面の資金を確保し、市民活動支援という新しい分野の知識を教育機関で学び、積極的に活動を具現化しようとする意欲のある、新卒採用も含め若年層の雇用を推奨している。 ・利用者の評価が高いことも大きな特徴で、利用者の状況に応じた支援を心がけているため、利用者アンケートの集計や意見には多くのお礼やお褒めの言葉をいただいている。
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"> <li>・これまでの団体の居場所的な役割から、団体の自立支援、活動支援にシフトしていく時期にきており、施設の運営方針を見直す必要があるように感じる。特にコロナ禍もあり、リモートでの相談支援に力を入れることや、地域コミュニティのコーディネートに力を入れていくことが求められると考える。</li> <li>・一般の株式会社経営では、法人資産を個人が代替して取得することや運営資金の一部を役員から借用することは避けるべきとされている。当該ルールを特定非営利活動法人に対して、そのまま適用することの是非は別としても、経営の透明化の観点では避けるべき事項かと思われる。</li> </ul>	

②施設所管課に望む事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行施設(小島ビル)から、分庁舎や藤沢公民館内に移転出来れば、駐車施設の利用も含めて、利用者の利便性が向上し、利用者数も増大するのではと考えられる。「藤沢市市民活動プラザむつあい」の利用動向に注目したいと考える。</li> <li>・指定管理の問題以前に、施設の意義や必要性について、現時点での見直しをする必要があるように思われる。</li> <li>・指定管理者側の経営状態の悪化に伴う、抜本的な見直し等のアドバイスなどを市施設管理課から行うのが疑問に感じた。</li> <li>・利用者様の高齢化も進み、これから新たな局面に直面するかと感じる。市の施設所管課及び制度所管課との連携をしっかりと行い、必要であれば市の他部署(例えば介護福祉課)の意見も取り入れるようなことも出てくるかと感じた。</li> </ul>
③モニタリングに加えるべき事項	-
④その他課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内は飲食自由としている旨評価用資料に記載されていたが、このコロナ禍では自由にはしていないのでは。</li> </ul>

令和2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	藤沢市市民活動支援施設
○ 指定管理者	特定非営利活動法人藤沢市民活動推進機構
施設所管課	市民自治推進課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>2020年度（令和2年度）は本来の開館日数が308日である中106日が臨時休館となった影響もあり、ハード面でのサービス提供については不振といえる年でした。しかしながら、場があることで常日頃信頼関係を築いているからこそ、アンケートへの積極的な回答や相談を寄せる先としての評価があると認識しています。アンケート結果では特に法人格を持たない規模の小さい団体から施設の再開を求める声が多く、自立化支援という価値そのものに疑いようはありません。指摘のあった「新しい市民活動の支援」については具体的な内容が示されていませんが、主に個別相談において企業と団体のマッチングや団体同士のマッチング、企業のCSRなどを今年度も受け付けました。また、分館においてコロナ禍でも海外支援の団体の協力のもと現地とつなぐ交流イベントを実施するなど、他自治体の類似機能をもつ施設と比較するとすでに先進的な取組や対応を進めています。</p>
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	<p>懸念であった債務超過については、2020年度（令和2年度）決算が黒字となる見通しであり、引き続き経営状況の改善や債務の解消に努めてまいります。就業規則については労働基準監督署に届けているものであるため、ハラスメントや育児・介護休業関連の規定等、不備となっているものについては社会保険労務士と相談しつつ、早急に整えていきます。</p>
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	<p>新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言の発出にあたっては臨時休館となったものの、印刷代行や電話による相談受付等、利用者からは高く評価していただいています。早い段階で緊急アンケートを実施して、団体の課題を抽出することができたほか、オンラインでの講座実施についても全国的に早い段階で導入しており、他県の支援センター等からの参加者や問合せが多くありました。分館でのリモート交流イベントを実施したところ、公民館からのノウハウ指導の希望が集まりました。個別の相談業務においても、団体同士の連携を実現させたりコロナ禍における助成金申請支援を行ってまいりました。2020年度（令和2年度）は社会の状況や団体のニーズ変化に合わせた対応ができるかが問われた年でありましたが、類似機能を持つ他の自治体の施設等と比較して、非常に高い水準でのサービス提供ができていたといえます。そうしたソフト面の支援を引き続き行ってまいります。</p> <p>ホームページについては現在本館・分館のサイト統合とあわせて改修</p>

項目	今後の対応の考え方
	<p>を予定しています。2021年度（令和3年度）中には新規サイトの構築を予定しています。</p>
<p><b>③安全対策及び危機管理</b></p>	<p>2020年度（令和2年度）は新型コロナウイルス感染症の拡大によりAED講習の実施が難しく、消防庁が提供するオンライン講習を全職員で受講しました。館内の感染対策にも注意を払っており、消毒、換気、人数制限などを実施しています。</p> <p>具体的な安全対策の職員間共有については、今あるマニュアルの見直しや連絡体制の再確認等、改めて2021年度（令和3年度）中に改善を図ってまいります。</p>
<p><b>④利用者視点</b></p>	<p>調査研究事業においては、2年ごとに施設の利用満足度や希望する支援について登録団体の意見をいただいています（前回実施は2019年度（令和元年度））。2021年度（令和3年度）にも実施を予定しています。2020年（令和2年）は3月・4月の緊急アンケートとその設問を一定程度引き継いだ11月の調査で、コロナ禍における団体の課題や支援ニーズについて回答をいただきました。日々懸念点や感染症の拡大状況が移りゆく中で、館内の利用者や講座参加者等の意見を拾い上げながら事業を進めてきました。</p> <p>他施設の競合については毎年の利用実績からも明らかであり、当施設の会議室予約が埋まっている場合には使い方を案内する等、利用者の便宜のために誘導することもあります。特に市役所本庁舎の会議室については、当初NPO法人が減免対象でなかったため、働きかけを行いました。そうした利用者目線での対応は当然のものとして考えており、改善を要する部分とは認識していません。</p>
<p><b>⑤施設経営</b></p>	<p>印刷機や会議室の利用収入等は落ち込んでいますが、オンライン開催の副産物として、講座参加者が多くても外部施設を借りる必要がない、遠隔地へ赴いての会議を行わなくなったなど、節減できた経費の幅も大きいものと捉えています。移動が少なくなれば時間を節約でき、残業も減少する等の効果もあり、今後もそうした実績を踏まえて事業設定をしてまいります。</p>
<p><b>⑥特定項目</b></p>	<p>緊急アンケートを受け、独自の助成金事業や不用マスクの収集・配布を実施する等、コロナ禍において施設としての実施が難しい内容についても指定管理者ができる限りの対応をしてきました。2020年度（令和2年度）は地域住民との交流機会についてもリモートでの実施となりました。自治会等に印刷等の機能を一部提供していますが、休館中にも印刷代行などできる限りのサービス提供に努めました。</p> <p>特定項目については臨機応変な対応が必要なものとして認識しており、上記には2020年度（令和2年度）の対応を記入しましたが、引き続き社会の状況や地域のニーズに合わせて対応してまいります。</p>



項目	今後の対応の考え方
その他特筆すべき事項	
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>2度の緊急事態宣言及び臨時休館の際にも、電話での相談対応を続けてきました。特に2020年度（令和2年度）は休業協力金・持続化給付金の申請や休校中の子ども支援に関する相談など、団体や支援対象にとって緊急性が高い内容も散見されました。コロナ禍の影響もあり、今後は施設のハード面よりもソフト面へのニーズがより高まっていくことが推定されるため、引き続き個別の相談に対する職員の対応能力を高めていくとともに、事例収集や団体運営上価値の高い情報発信に努めてまいります。</p> <p>指定管理者の財務面については、2020年度（令和2年度）から改善の目途がつけました。引き続き収益の安定化を目指すとともに、債務の解消に取り組んでまいります。</p> <p>なお、職員の流出については、次なる活躍の場を見出す力がつき、転職するケースが多く、組織にとっては痛手となりますが、職員は給与待遇が改善することもあり、指定管理業務のみの改善では乗り越えることができないため、収益の見込める自主事業の開拓に力を注いでまいります。</p>
② 施設所管課に望む事項	<p>利用者の高齢化とその対応について、プラザむつあい新しい公民館内にあるためもちろんバリアフリー仕様ですが、推進センターについても当初から障がいをお持ちの方がご利用されることを前提に設置場所の選定をしていた経緯があります。現状でも利用者から改善に関するご意見は出ていませんが、建物所有者による改築があり、障がい者用駐車場やスロープにも変化があったため、スロープ部分等の改善について建物所有者とも話し合いをしています。</p>
③ モニタリングに加えるべき事項	
③ その他課題等	<p>飲食のうち食事については、6月の施設再開時から館内では禁止としています。飲み物については熱中症への警戒もあり、引き続き可としました。</p>



令和2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	藤沢市市民活動支援施設
指定管理者	特定非営利活動法人藤沢市民活動推進機構
○ 施設所管課	市民自治推進課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	市内の市民活動団体の支援を目的とした運営がされています。なお、施設経営の部分については、四半期ごとのモニタリングを捉え、指定管理者と確認をしております。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	長年本市の市民活動に携わってきた経験を活かし、あらゆる分野の公益的市民活動の推進、及び市民活動団体の自立化を支援し、施設機能の確保はできています。スタッフ管理、経営状況については、毎月の定例協議、及びモニタリングを通し、指定管理者側と協議を図っております。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	本施設が必要とされている方にきちんと届いているかは重要であり、そのための周知には特に注力する必要があります。今後は庁内の横断的な連携を図りながら、機会を捉え周知していくとともに、地域課題にもアプローチをしながら、施設サービスをアップデートしていきたいと考えています。
③安全対策及び危機管理	スタッフに対し、情報共有が図られ、管理ができていると認識しています。現在はコロナ禍という、特殊事情がありますが、毎月の定例協議の場等を利用し、指定管理者と密にコミュニケーションを図りながら、安心して施設を利用していただけるよう対応をしております。
④利用者視点	コロナ禍における市民活動団体からのニーズを捉え、講座等に反映ができるよう協議を継続しております。また、施設運営においては、感染防止のため制約が多くなる一方、情報発信の部分はより力を入れ、新規の取組も次年度の計画に落とし込んでまいります。
⑤施設経営	四半期ごとのモニタリングの中で、指定管理料が適正に執行されているか、収入と支出のバランスは適正かについて、今まで以上に注視をし、引き続き利用者に対し、サービスが提供できるよう管理監督をしております。
⑥特定項目	地域との連携という部分については、所管課としても課題意識を持ち、指定管理者と取組を進めてまいります。 コロナ禍のため、臨機応変な施設運営が求められるため、密な連携を図り対応をしております。
その他特筆すべき事項	新型コロナウイルス感染拡大が市民活動に与えた影響を分析し、浮彫になった課題に対し、効果的な支援ができるよう、指定管理者と検討を図ります。

項目	今後の対応の考え方
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	市民活動団体の相談・自立支援はもちろんのこと、多様化する地域課題等に、市民活動団体の英知を還元できるよう新たな取組を進め、市民活動団体の活性化を目指します。
② 施設所管課に望む事項	新たな利用者の確保、本施設の周知という部分に関しては、庁内関係各課（生涯学習総務課等）と連携を図りながら、機会を捉え取組を進めます。利用者目線での利便性向上に向けた対応については、利用者からのご意見を大切にし、指定管理者と協議をしております。
③ モニタリングに加えるべき事項	
③ その他課題等	コロナ禍においては、飲食はご遠慮いただいております。今後も引き続き同じ対応とします。

# 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	藤沢市市民活動支援施設		
施設所管課	市民自治推進課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市市民活動推進条例		
利用対象者	公益的な市民活動を行い、又は行おうとするもの		
設置目的	市内の公益的な市民活動を推進する拠点施設を設置することにより、市民活動団体の交流を促進し、自立化を支援する。		
現指定管理者	特定非営利活動法人 藤沢市市民活動推進連絡会		
指定期間	2018年(平成30年) 4月 1日	から	2023年(令和5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) 支援施設の使用の許可及びその取り消し等に関する業務 (2) 利用料金の徴収及び返還に関する業務 (3) 支援施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4) 支援施設間の連携に関する業務 (5) 市民活動に関する学習の機会及び市民活動を行うものの相互交流の機会の提供に関する業務 (6) 市民活動に関する人材の育成及びネットワーク化の推進に関する業務 (7) 市民活動に関する相談及びコーディネートに関する業務 (8) 特定非営利活動法人の設立及び運営等の相談に関する業務 (9) 市民活動に関する情報の収集及び発信に関する業務 (10) 市民活動に関する調査及び研究に関する業務 (11) 藤沢市市民活動推進計画に定める事業に関する業務 (12) 支援施設利用に関するアンケート業務 (13) 支援施設の運営に関する事務のうち、市長のみの権限に属する事務以外の事務に関する業務 (14) その他支援施設の管理運営に関する業務		

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	9人	8人	-1人	7人	-1人
パート・アルバイト	11人	12人	+1人	12人	±0人
その他(相談員)	1人	1人	±0人	1人	±0人
	0人	0人	±0人	0人	±0人
合計	21人	21人	±0人	20人	-1人
備考					

### (2) 再委託を行っている主な業務

藤沢市市民活動推進センター清掃業務

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	40,029	41,585	+1,556	42,348	+763	
施設利用収入	778	733	-45	962	+229	会議室,ロッカー
機器利用収入	3,243	4,941	+1,698	3,400	-1,541	印刷機・コピー機・利用者用電話
企画事業収入	182	129	-53	815	+686	受益者負担金(研修講座参加費, サポート負担金他)
その他収入	426	24	-402	1,001	+977	指定寄付, 団体負担金
指定管理料	35,400	35,758	+358	36,170	+412	藤沢市指定管理料
支出	40,029	41,585	+1,556	42,348	+763	
運営管理人件費	5,412	7,411	+1,999	5,982	-1,429	1名(手当・法定福利費用・通勤交通費含む)
運営管理事務費	390	744	+354	380	-364	事務消耗品, 研修費, 労務・運営管理事務費他
館内管理人件費	14,261	12,575	-1,686	11,716	-859	給料, 通勤交通費, 法定福利費, 報酬
賃借料	2,302	2,483	+181	3,400	+917	カラー印刷機・簡易印刷機・複写複合機・PC・丁合機・紙屑印機等
印刷機器等貸出機材経費	1,101	1,456	+355	1,300	-156	インク・トナー・マスター・消耗品
清掃委託費	739	806	+67	800	-6	館内清掃委託費
備品修繕費	336	141	-195	350	+209	館内設備の軽微な維持修繕費用及び備品購入
福利厚生費	242	91	-151	200	+109	研修費, 保険料
館内管理事務費	413	509	+96	620	+111	会議費・通信交通費・消耗品費・通信費・雑費
事業担当人件費	10,050	9,141	-909	7,875	-1,266	給与, 通勤交通費, 法定福利費, 報酬
企画事業費	2,507	2,967	+460	5,120	+2,153	講師料, 事務経費, 交通費, 通信費等
管理費	755	1,571	+816	755	-816	
消費税	1,521	1,690	+169	3,850	+2,160	
収支差額	0	0	±0	0	±0	

## (4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
				±0		±0	
				±0		±0	
				±0		±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	利用人数	36,281	30,992	-5,289	1,690	-	
	利用件数	11,238	10,135	-1,103	626	-	
登録団体数	474	449	-25	445	-		

※令和2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)

市民活動団体の自立化を支援するため, 指定管理者の主な業務「(4)及び(5)」により学習会や交流会等実施している。

※参考:2019年度(令和元年度), 学習機会の提供業務については, 本館にて学習機会の提供としてNPOマネジメント講座を11回, ITサポート講座を11回, また交流機会の提供業務については, 交流会を8回実施した。分館については, 学習機会の提供として「プラザde学ぶ」事業を4回, 交流機会の提供業務として「プラザdeカフェ」を4回とその他交流機会として2回の事業を実施した。詳細は管理運営事業報告書等に記載。 <http://npocafe.f-npon.jp/pub/report/>

## (6) 施設管理上の課題

指定管理料に制限がありながら, 企画ベースの実施計画になるため, 資金の枯渇につながり, 人件費を切り詰める結果につながりやすい。現在は指定管理団体拠出金や寄附金なども活用し運営をしている。元々団体拠出金を念頭に予算建てはしているが, その予算どおりに毎年執行されるのは改善すべき状況と考えている。

## (7) 特記事項

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い, 当施設も臨時休館の判断がされていた期間についても, 印刷代行や電話による相談対応を実施した。長年のデータ蓄積により, 年度の切り替わりは印刷の需要が非常に大きいことを認知しており, 利用者からも高く評価していただいた。そうした緊急時の対応においても担当課と調整しつつ, 適切な判断ができるよう心掛けている。

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市市民活動推進センター					
所在地	神奈川県藤沢市藤沢1031番地 小島ビル2階					
施設建設年	1991年	直近の大規模修繕実施年	大規模修繕はなし(電源及び空調の小規模修繕は実施済)			
土地面積	449.00 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	449.00 m <sup>2</sup>			
建物の有無	有					
延べ床面積	449.00 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	449.00 m <sup>2</sup>			
施設の機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室A・B</li> <li>・情報スペース(情報ラック等)</li> <li>・フリースペース(交流スペース及び多目的スペース)</li> <li>・作業スペース(印刷機・コピー機, 裁断機等)</li> <li>・ロッカー(大24個, 小72個)</li> </ul> ※障がい者用トイレ, 障がい者用駐車場(1台)等あり ※有料施設等 会議室, ロッカーの使用は有料。印刷機, コピー機の使用は実費負					
施設の外観	 					
職員従事体制	常勤職員	5 人	パート・アルバイト	8 人	その他	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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考	
			前年比	前年比		
			±0	±0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 ※	備考	
			前年比	前年比		
	利用人数	32273	27318	-4,955	1486	-
	利用件数	9841	8583	-1,258	523	-
			±0	-		
※令和2年6月末までの実績						
施設管理上の課題	20年近く使用している備品が多く, 機能に問題ないものでも汚損・破損が目立ってきている。					
特記事項						



(8) 個別施設ごとの概要

施設名	市民活動プラザむつあい					
所在地	神奈川県藤沢市亀井野4丁目8番地の1					
施設建設年	2016年	直近の大規模修繕実施年	なし			
土地面積	3,410.00 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	0.00 m <sup>2</sup>			
建物の有無	有					
延べ床面積	3,302.00 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	64.00 m <sup>2</sup>			
施設の機能	<p>プラザの機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報スペース(情報ラック等)</li> <li>・フリースペース(交流スペース)</li> <li>・作業スペース(印刷機・コピー機, 裁断機等)</li> <li>・ロッカー(小27個)</li> </ul> <p>※印刷機, コピー機の使用は実費負担。ロッカーの使用は有料。                  複合施設による機能                  ※障がい者用トイレ, エレベーター, 障がい者用駐車場(3台)等あり                  ※有料施設等 会議室, 調理室あり。</p>					
施設の外観						
職員従事体制	常勤職員	2 人	パート・アルバイト	4 人	その他	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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考	
			前年比	前年比		
			±0	±0		
			±0	±0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 ※	備考	
			前年比	前年比		
	利用人数	4,008	3,674	-334	204	-
	利用件数	1,397	1,552	+155	103	-
			±0	-		
※令和2年6月末までの実績						
施設管理上の課題	六会公民館のホールの真下に位置しており, 土日を中心に太鼓や楽器の演奏など, 音量の大きな音楽が響くことから, 実際にこの時間の利用を控えているといった声もいただいている。					
特記事項						



(3) 藤沢市長久保公園都市緑化植物園

内容	ページ
評価結果	4 3
今後の対応の考え方（指定管理者）	4 9
今後の対応の考え方（施設所管課）	5 1
施設カルテシート	5 3



# 評価結果

施設名	藤沢市長久保公園都市緑化植物園	施設数	1施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5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	みどり保全課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
①指定管理者としての 基本的要件, 団 体の適格性	B	—	≡	—			B	B
		A	B	C	D	評点平均		
		0	5	2	0	2.7		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	—	≡	—			B	A
		A	B	C	D	評点平均		
		1	5	1	0	3.0		
③安全対策及び危 機管理	B	—	≡	—			B	B
		A	B	C	D	評点平均		
		0	6	1	0	2.9		
④利用者視点	B	—	≡	—			B	B
		A	B	C	D	評点平均		
		1	6	0	0	3.1		
⑤施設経営	B	—	≡				B	B
		A	B	C	D	評点平均		
		0	7	0	0	3.0		
⑥特定項目	B	—	≡				B	A
		A	B	C	D	評点平均		
		1	6	0	0	3.1		
		—	≡					

2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 1 人)	・長久保公園ならではの憩いの場がたくさんある。長年の実績を踏まえ、それらをさらに活かし、老若男女問わず、利用できる市の大切な場所の一つとして、これからも運営されたい。
B ( 5 人)	・施設管理で一部問題を感じる部分はあるものの、全体的には水準どおりの運営がされている。 ・まちづくり推進事業・生きがい就労センター事業・シルバー人材センター事業等を推進する公益財団法人まちづくり協会が、まちづくり推進事業の一環として地域社会の健全な発展と市民の福祉増進に寄与する目的で展開する指定管理施設の運営であり、指定管理者としての条件を満たしていると判断し「B」と評価する。 ・長年指定管理者を継続することで、市民に対する配慮が低くなっている可能性がある。改めて指定管理者として何が求められているか考え、それに対して何をしているかを伝えることが必要だと考える。 ・全体的に適正に管理運営されている点が評価される。
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・長年の実績を踏まえ、アンケート調査の結果から利用者の意見要望を反映させる取組や、市民と協働で多岐にわたる緑化事業や運営を行っており、本市の緑化推進並びに普及・啓発に大きく寄与している。
指定管理者 評価の考え方	
B	・本協会は、市内におけるみどりの発信拠点としての役割を果たすべく、長年の実績を基礎に、利用者の意見要望を反映させながら新たな取組を行い、市民と協働で様々な緑化事業や運営を発展的に行っている。
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
A ( 0 人)	-
B ( 5 人)	・水準を満たしている。 ・長久保公園は、都市公園の機能に加え、都市緑化植物園として、都市における緑化推進拠点としての機能を有している。都市公園に関する詳述が無いため、313箇所の都市公園と同等の運営がなされていると判断し、都市緑化植物園の管理運営に関する適格性を評価した。 ・長久保公園の基本理念及び理想像並びにそれらに基づく基本方針を管理事務所に掲示し職員に周知させている点は評価できる。労務関係の規程の整備はできている。財務状況は良好ということで評価できる。 ・基本理念、方針を理解した上で業務にあたっているとのことは、非常に大事なことである。公園で働く職員全てが、その理念と方針を「言葉の意味」としてではなく、「市民(人)のために、藤沢市というこの地のために、日本や世界のために」という感覚で捉えて動いていることは何よりである。今後も理念や方針を柱として忘れることないよう望む。
C ( 2 人)	・指定管理者制度が施行されて十有余年経ち、議会の議決を経るとはいえ、100%出資の「子会社」を非公募で指定管理者とするのは疑問無しとしない。制度施行当初やへき地であるならばともかく、現在の藤沢市ではいかがかと思う。 ・指定管理者であることが当然となり、業務に対する課題の認識の感度が鈍くなっていると感じた。本来、指定管理者は交代があり、選定後も業務を指定される事項、自己が指定される必要性を追求する必要があるが、長年業務を担う中で市民からの要望に対する意識が低くなっていると感じた。市の担当部署と打ち合わせをして、その範囲で業務を行っていく意向が感じられる。市の業務を担う以上、市民の声になる要望はもちろん、潜在的な要望、その結果必要な業務を把握する姿勢が求められる。
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・市の施策や長久保公園の基本理念及び基本方針に則り業務にあたっており、緑の普及、啓発の拠点である施設や地域の特性を活かし、市民等との協働事業に積極的に取り組んでいる点が評価できる。

指定管理者 評価の考え方	B	・職員は、管理事務所に掲示した長久保公園の基本理念及び理想像並びにそれらに基づく基本方針を理解し業務にあたっており、緑の普及、啓発の拠点である施設の特性と地域の特性を活かし、市民等と多様な協働事業を、継続的、安定的に企画し実施している。
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	
	A ( 1人)	・花・ハーブ・展示・緑の図書館と総合的な公園というイメージは市民の間にもあるようだが、緑が乏しいという意見もあった。普及に注力して欲しい。
	B ( 5人)	・委託された事業の一つである緑の計画や普及事業は、様々な方法を考えて管理運営を行っていると思われる。 ・日常の保守管理と定期点検を計画的に実施している点は評価できる、また、新型コロナウイルス感染防止対策のための消毒作業を行うなど、利用者が安心・安全に過ごせる環境保持に努めている点も評価できる。 ・バラ園の管理や園内植栽植物の手入れなど、市民や市民団体と連携した取組が実施されている点は評価できる。
	C ( 1人)	・和風庭園の除草、せん定が久しくされていなかった。展望台の対応に時間を要していることもあり、管理運営でもう少し改善の余地があるように感じる。
	D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	B	・様々なイベントの開催やハーブ見本園の再整備、駐車場区画の拡張を行い利用者の利便性を向上させ、来園者数の増加につなげるなど、施設の効用を十分に発揮している。
指定管理者 評価の考え方	A	・みどりの普及、共生、連携の活動の拡大に取り組むとともに、市民ボランティアによるワークショップ形式の提案からハーブ見本園の再整備や、遊具貸出しなど新たなサービスの拡充、トイレの洋式化や温水洗浄付き便座の設置、駐車場区画の拡張など、利用者の利便性を高めたことにより、これまで少なかった幼児連れの家族や高齢の利用者が増加した。 ・春秋のイベント及び30周年記念事業では、ケーブルテレビやラジオ局と協働し、生放送等でPRを行い、イベントの来園者数を増加することができた。
③安全対策及び危機管理	評価者 評価の考え方	
	A ( 0人)	-
	B ( 6人)	・ほぼ水準どおりと思われる。 ・土台部分の腐食を理由に展望デッキへの立入は禁止されている。ガードフェンスやロープで侵入禁止処置がされているが、安全面を考慮すると撤去すべき。また、自然採光を考慮して壁面にガラスが多く使用されている。地震発生時の安全確保のため、金属ワイヤー入り強化ガラスでない場合は、飛散防止フィルムを貼付する必要がある。 ・毎日の園内巡回において、ベンチの破損や枝折れ等の危険をチェックし、利用者の事故防止に努めている点、防災に関する対策として、BCP(事業継続計画)を策定しており、利用者、帰宅困難者等のための資機材の備蓄、緊急連絡用カードを作成し、職員が常時携帯して非常時に備えている点が評価できる。 ・緊急連絡用カードを携帯しているとのことだが、非常時にどのように役に立っているのか情報共有して欲しい。また、広大ではあるが、隅々まで安全面の点検をお願いする。
	C ( 1人)	・作成されているBCPは、緑の普及事業に対するBCPとしては不自然ではないと感じた。しかし、長久保公園の運営受託者として考えると、災害発生後の安全管理に重点を置きすぎて、災害が生じた際に、何が起きるか、何が市民から求められるか、どのような事業を継続するか等の検討が不十分である。その結果、何のためにいつまでどの事業を復旧するか、そのために何が必要になるかの記載がなく、実際に災害が起こった際に利用できない恐れがある。
	D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	B	・定期的な園内巡回などの日常的な安全対策に加え、非常時における利用者や帰宅困難者等のための資機材の備蓄や職員が常時緊急連絡用カードを携帯しているなど、非常時に備えている点が評価できる。

指定管理者 評価の考え方	
B	・開館日に毎日行う園内巡回(朝夕)において、ベンチの破損や枝折れ等の危険をチェックし、利用者の事故防止に努めている。防災に関する対策として、来園者を含めた防災訓練の実施や長久保公園に特化したBCP(事業継続計画)を策定しており、利用者、帰宅困難者等のための資機材の備蓄等を行うとともに、緊急連絡用カードを作成し、職員が常時携帯して非常時に備えている。
④利用者視点	
評価者 評価の考え方	
A ( 1 人)	・意見箱やアンケートだけではなく、直接声掛けを行い伺うことも、生の声が聞けるため実施して欲しい。電話対応も、利用者側に立った案内を的確にされていた。
B ( 6 人)	・トイレの清潔さに対する不満が少し目立つので、改善が必要と思われる。展望台が長期に渡って立入禁止となっており、人気の場所でもあるので、利用者視点に立った対応が必要だと思われる。 ・長久保公園は緑が多く、気持ちの良い場所だと思っている。 ・園内の整備、清掃に関して利用者の評価が高い点、利用者の要望に対してきちんと回答がなされている点が評価できる。 ・施設の利用促進につながる事業展開を期待したい。
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・積極的に意見聴取を行い、職員間で情報共有し対応していることや、アンケート調査の結果を施設の利便性向上につなげるなど、利用者視点に立つ姿勢が評価できる。
指定管理者 評価の考え方	
B	・対面による意見のほか、意見箱等により随時意見を伺い、業務日報に内容及び対応を記入し、職員で共有している。また、アンケート調査で寄せられた意見から施設の利便性の向上につなげるとともに、アンケート結果と意見への回答を公表することで、利用者とのより良い関係の構築に努めている。
⑤施設経営	
評価者 評価の考え方	
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	・適正に行われている。 ・喫緊の課題として2025年問題がある。認知症予防対策としての「みどりと土」の効用は広く期待されているので、長久保公園内でのイベントや講習会に加えて、3箇所ある老人福祉センター等への出張サービスをより増やすことも有効ではないかと思われる。 ・公認会計士及び税理士によるチェック体制ができており、適正に運営させている点が評価できる。 ・パーキングを広げ、そこからの収益も上がっていることを確認した。
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・指定管理者として、公益事業の趣旨を理解した上での適正な管理のもとで経営がなされている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・本事業は、公益法人として公益事業に位置付けており、法令等に従い指定管理料を本事業のため合目的に執行している。会計処理は、公認会計士である監事や会計事務所の公認会計士、税理士によってチェックを受けている。
⑥特定項目	
評価者 評価の考え方	
A ( 1 人)	・緑化講習会の参加者を育成したボランティア部会を組織し、市民と協働管理を行うとともに、緑化愛好団体等との協働でイベントや展示会、講習会などの開催や、藤沢市内全域への緑化啓発を目的に出張講座、出張相談の実施等の活動は評価される。
B ( 6 人)	・ハープ見本園の再整備について、市民ボランティアと協同しての再整備が適正に行われている。 ・緑化愛好団体やボランティア活動との連携を上手に行い、今後の運営に今以上活かして欲しい。
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-



市施設所管課 評価の考え方	B・緑化に係るボランティア活動を行うことができる人材を育成し、市民や緑化愛好団体等と協働で園内管理や事業を実施している。また、市内全域への出張講座・相談を実施するなど、積極的に緑化の普及・啓発につながる事業を実施していることが評価できる。
指定管理者 評価の考え方	A・園内の植物管理については、緑化講習会の参加者を育成したボランティア部会を組織し、市民と協働管理を行うとともに、緑化愛好団体等との協働でイベントや展示会、講習会を開催している。また、藤沢市内全域への緑化啓発を目的に出張講座、出張相談の実施、自家栽培草花苗の公共施設への配布等を行っている。
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	・講習会や展示会等に加え、新たなイベントの開催を積極的に行っている点、各媒体でのPRや指定管理公園等と連携して緑化知識の情報提供を行うなど、積極的に情報発信を行っている点が評価される。
市施設所管課 評価の考え方	・自主事業として、老朽化したハーブ見本園をワークショップ形式を取り入れ再整備を行うなどの市民と協働した事業、また、遊具の無料貸出し、ミニコンサート等の開催など来園者へのサービス向上を目的とした事業を積極的に取り込み行っていることは、高く評価できる。
指定管理者 評価の考え方	・長久保公園は、藤沢市における「みどりの発信拠点」と位置付けられており、園内の管理運営だけにとどまらず、幅広い視野でPRを行うため、ミニコンサートやピラティスを開催している。以前入賞した環境省主催の「みどり香るまちづくり」企画コンテストで植栽した香りの植物は、市民ボランティアとともに育成している。収穫したハーブの花を使った小学校でのクラフト教室や緑化講習会は好評を得ており、植物に興味を持つきっかけとして活用できている。また、市民ボランティアが講師を務めており、市民の活躍の場も広がっている。 ・過年度に当協会の自主財源により整備を行った芝生広場の活用について、来園者のサービス向上を目的に、ゴムボール等の遊具の無料貸出しを行ったところ、貸出しは好調で来園者にも大変喜ばれ、幼児を連れた家族の来園も増えている。 ・昨年度は、老朽化したハーブ見本園を再整備するため、ハーブの専門家等の支援を得て、市民ボランティア26人とワークショップ形式による意見交換を重ね、再整備後のハーブ見本園のイメージを一つの形にまとめた。その後、当協会の自主財源によりハーブ見本園の改修工事を行い、3月末にハーブの花壇等が完成した。咲いた花を楽しむハーブを集めた「みる」花壇、葉や花に触れかおりを楽しむハーブを集めた「かおる」花壇、料理に使うことのできるハーブを集めた「たべる」花壇、ハーブティーにするハーブを集めた「のむ」花壇の4つの花壇は、子どもや初心者にも親しみやすく、植物の日々の生長を楽しんでいただくなど、好評を得ている。
3 評価者からの意見等	
①指定管理者に望む事項	・本市の緑化推進の拠点とされているが、緑化推進という点で目立つ取組が乏しいように思うので検討を望む。
②施設所管課に望む事項	・長久保公園は、都市公園と都市緑化植物園の機能を持つとされているが、都市公園の機能に関しては、「藤沢市新林公園他11公園」に長久保公園を加えて、「藤沢市新林公園他12公園」として運営・管理を指定する方法もあるのではと考える。 ・指定管理者制度の意義は利便性の向上、行政の効率化、民間の事業創出と言われている。この制度趣旨に沿うよう、制度運用の見直しを図られたい。
③モニタリングに加えるべき事項	-
④その他課題等	・2008年(平成20年)4月1日～2018年(平成30年)3月31日の10年間に続き、2018年(平成30年)4月1日～2023年(令和5年)3月31日の指定管理者に「特定」で選定されている。緑化推進の拠点として機能して来た実績や契約更新に際しての手續の遵法性は理解できるが、指定管理者制度の根幹には公平性・透明性を担保した競争原理の適用があると考え。そのために、市の施設所管部署と指定管理者との業務分担につき、見直しを検討することも必要と考える。 ・前身の団体を含めると数十年業務を行っているのだが、一定期間以上の委託先に対しては特定による選出でなく公募とすることも考えられる。 ・労務関係の規程類は、就業規則に”別に定める”と既定されている場合は、就業規則の一部と見なされるので、今後は別規程の添付もお願いしたい。 ・公園となると、女性は特にトイレ環境が気になる。高齢者も気になる方が多い。洋式化、温水洗浄付き便座を多く設置したとのこと。すべてがそのようになっていることを望む。また大変だと思うが、しっかりとした清掃をお願いしたい。 ・指定管理者、市施設所管課の評価理由が、項目ごとそれぞれに同じ内容を述べているため、認識が一致しているのか、また常に情報共有がしっかりなされているのか分からないが、「共に」の意識だけではなく、違った視点からも感じ、考えて欲しい。



令和2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	藤沢市長久保公園（長久保公園都市緑化植物園）
○ 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	都市整備部みどり保全課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>「藤沢市緑の基本計画」に沿った緑の普及・啓発の拠点として、安全に安心して様々な方が利用できるよう、今後も市民や団体等と協力し、より効果的な施設運営と事業活動に努めてまいります。</p> <p>また、公共サービスの一翼を担う公益法人としての自覚のもと、サービスの向上に取り組むとともに、施設所管課と情報の共有に努めます。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>当協会の特色である市民や団体とのマルチパートナーシップを発揮した事業の実施や施設の管理運営に今後も努めてまいります。また、新たな市の施策である生物多様性についても、指定管理事業の中で取り組んでまいります。</p> <p>市民の要望については、アンケート調査結果のみならず、直接いただいたご意見や令和元年度に実施したインターネット調査、過去に実施した市民インタビューの結果なども参考にしたうえで、柔軟かつ効果的な市民サービスに活かしております。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>園内の緑の総量につきましては、施設管理者並びに施設所管課と調整をしております。</p> <p>また、季節の変わり目などで一時的に花が少ない時期については、市民や団体と共に工夫することにより、魅力ある公園を目指します。2021年度（令和3年度）もロウバイやサクラ、アジサイなど新しい苗木の植栽を進めます。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>日々の巡回により、危険箇所の早期発見や事故防止に努め、安全管理上の課題について、積極的に市に提案してまいります。</p> <p>ガラス飛散防止フィルムの貼付は、課題の一つとして認識しており、市の年次計画を見据えた中で、今後も施設所管課と協議してまいります。</p> <p>発災時における指定管理者としての事業継続に対する考え方については、施設所管課をはじめ防災安全部門と連携を図り検討してまいります。</p>
④利用者視点	<p>トイレについては、引き続き日頃からこまめな清掃や消毒を行うとともに、排管清掃の実施により、快適性の維持に努めます。</p> <p>利用者視点に立った対応については、当協会が進めているマーケティング方針に基づき、今後もアンケート調査結果や巡回時などに利用者から直接いただいたご意見を活かし、市に提案してまいります。また常に質の高いサービスを目指し、接遇マナーについて基本に立ち返り実践し</p>

項目	今後の対応の考え方
	<p>てまいります。</p> <p>なお、2021年度（令和3年度）は、ドングリまつりやネイチャービンゴなどのイベントを、発展的に展開してまいります。</p>
⑤施設経営	<p>出張相談や出張講座・公民館高齢者学級について積極的に取り組みます。</p> <p>また、施設所管課を通じ、福祉部門との連携の可能性について検討してまいります。なお、2021年度（令和3年度）から老人福祉センター等へ出張講座の範囲を広げてまいります。</p>
⑥特定項目	<p>今後も各団体やボランティアとの連携を最大限に活かし、市民がいきいきと活動し交流できる場を提供してまいります。</p> <p>2021年度（令和3年度）は、再整備したハーブ見本園で市民ボランティアとともにイベントを共同開催します。また緑化愛好団体から花壇植物の提供をしていただきます。</p>
その他特筆すべき事項	<p>今後も利用者側の視点に立った施設の利用促進につながる事業を検討、実施してまいります。</p> <p>また、当協会の強みである指定管理公園等と連携したみどりに関する情報提供をいたします。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>これまで行ってきた植物やみどりに関する展示会やイベントの開催、経験豊富な専門員による植物相談やアドバイスはもとより、新たな取組として園内でのコンサートなど魅力ある事業を実施します。</p> <p>また、2021年度（令和3年度）は、市民ボランティアが殖やし育てた植物を講習会や市民ボランティア主催のイベントで活用し、ボランティア活動のPRを行います。</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	
③ その他課題等	<p>温水洗浄付き便座の設置や和式便器の洋式化など施設設備の改修については、市の年次計画を見据えた中で、市所管課と協議してまいります。</p> <p>2021年度（令和3年度）は、みどりの相談所内のトイレについて、自動水栓の設置や照明のLED化を検討します。屋外トイレについては、電気設備がないため、採光部分にかかる樹木の剪定作業を市民ボランティアと協働で行い、室内の明るさを確保します。</p> <p>今後もアンケート調査結果や巡回時などに利用者から直接いただいたご意見を参考にするとともに様々な課題の把握に努め、指定管理者としてできることを実施してまいります。</p>

令和2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	藤沢市長久保公園（長久保公園都市緑化植物園）
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	都市整備部みどり保全課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>本市の緑の普及・啓発の拠点として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ことについて、一定の評価をいただけたものと捉えています。</p> <p>今回いただいた意見等を踏まえ、今後も現状に甘んじることなく、指定管理者と緊張感を持った関係を維持しながら連携を図り、利用者のニーズに対応した施設運営に取り組んでまいります。</p>
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	<p>「藤沢市緑の基本計画」の趣旨を理解し、基本理念に沿った市民サービスや協働事業の推進に積極的に取り組んでおり、また、これまでの実績から効率的・効果的な施設運営を行っており、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と考えます。</p> <p>今後も、利用者のニーズに耳を傾け、時代の変化に柔軟に対応できる施設運営に努めるよう指導してまいります。</p>
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	<p>展望広場については、2021年（令和3年）2月にデッキ解体・柵設置工事を完了し利用を再開しています。</p> <p>引き続き、新型コロナウイルス感染症防止対策等、安心・安全な環境を整えるとともに、新たなサービスを拡充するなど、利用者が快適にご利用いただける施設運営を指導してまいります。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>長久保公園は「藤沢市地域防災計画」において、地震に伴う延焼火災が収束するまでの一時的な避難場所である「広域避難場所」に指定されています。災害発生時における対応については、「藤沢市地域防災計画」に基づき、本市の防災部門等と連携を図り、引き続き対応してまいります。</p> <p>また、園内施設の安全対策については、改修の時期等も視野に、指定管理者と協議し取り組んでまいります。</p>
④利用者視点	<p>利用者満足度調査や緑化講習会アンケート等を実施し、利用者の意見・要望の把握に努めていますが、利用者のニーズを適確に反映できるよう、必要に応じてアンケートの設問を見直すなど、利用者視点に立った取組を進めてまいります。</p>
⑤施設経営	<p>施設経営については、引き続き、協働管理などによる経費の縮減や効率的な施設経営に努めるよう指導してまいります。</p> <p>また、福祉施設等への出張相談や出張講座等については、福祉部門からの要望に対応できる体制づくりについて支援をしております。</p>

項目	今後の対応の考え方
⑥特定項目	<p>市民ボランティアや緑化愛好団体等との協働による園内管理や事業の実施については、一定の評価をいただいたものと認識しています。</p> <p>2020年度（令和2年度）は、新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた事業が実施できない状況になりました。今後は、このような状況においても対応できる協働事業等のあり方など、新たな視点に立った体制づくりに指定管理者と連携し取り組んでまいります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>引き続き、市民との協働事業や来園者へのサービス向上を目的とした事業に取り組んでいくとともに、緑の普及・啓発につながる情報を積極的に発信してまいります。</p>
評価者からの意見等	
①指定管理者に望む事項	
②施設所管課に望む事項	<p>本市では、2018年度（平成30年度）に「藤沢市生物多様性地域戦略」を策定し、この中で、「重点プログラム」として「生物多様性に関する拠点機能の構築」の取組を位置づけ、（仮称）生物多様性センター及び同サテライトセンターが、生物多様性に係る普及啓発や協働の実現に寄与するものと考えています。長久保公園は、（仮称）生物多様性センターとして、本市の生物多様性に関する情報を一元管理し、本市の緑の保全拠点である三大谷戸に予定している各サテライトセンターと連携し、マルチパートナーシップ構築のためのマネジメント的役割を担う施設と位置づけています。</p> <p>このため、2023年度（令和5年度）から開始予定の次期期間については、新林公園他11公園の都市公園としての管理とは異なる管理形態を予定しているものです。</p>
③モニタリングに加えるべき事項	
④その他課題等	<p>2023年度（令和5年度）から開始予定の次期期間の指定管理者募集に際しては、2021年度（令和3年度）から本市の三大谷戸の一つである遠藤笹窪谷において整備を予定している公園及び生物多様性を普及啓発するための施設も含めて、一元管理をすることでスケールメリットが期待できると考えております。</p> <p>このため、長久保公園都市緑化植物園には、これまでの「藤沢市緑の基本計画」に基づく「緑の普及・啓発の拠点」としての役割に加え、生物多様性に関する普及啓発の拠点としての機能を併せ持つ施設として、管理・運営方法の検討や指定管理者の募集方法等に関し、見直しを行う必要があると考えているものです。</p>

# 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	藤沢市長久保公園(長久保公園都市緑化植物園)		
施設所管課	みどり保全課	指定管理導入年度	平成20年度
設置条例			
利用対象者	市民		
設置目的	藤沢市長久保公園(長久保公園都市緑化植物園)(以下、「長久保公園」という。)は、都市計画法に基づく地区公園として設置され、都市公園の機能を有することはもとより、災害時の広域避難場所として位置づけられている。さらに公園施設として設置する都市緑化植物園は、緑化に係る指導及び相談の実施、研修会及び展示会の開催、緑の図書室の運営その他の緑化事業を通じ、都市緑化の普及・啓発を行い、もって本市における緑化の推進を図ることを目的としており、本市の緑化推進の拠点として中心的な役割を担う施設である。		
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	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5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)本市のみどり行政の基本となる「藤沢市緑の基本計画」では、長久保公園を緑化推進の啓発拠点として位置づけており、まちづくり協会は計画の趣旨を十分に理解し、基本理念に沿って市民サービスはもとより、協働事業の推進にも積極的に取り組んでいること。</p> <p>(2)「生物多様性の向上」という新たな市の施策において、「普及・啓発」「マルチパートナーシップ」を推進するにあたり、まちづくり協会が持つノウハウの活用が期待できること。</p> <p>(3)まちづくり協会は、協働管理などによる経費の縮減や効率的な運営に努めてきた実績があり、また、老朽化が進む園内の施設全般においても効率的・効果的な管理方法で対応ができること。</p> <p>(4)本市の緑化行政を行っていく上で欠かせない市内緑化推進団体や地域住民と良好な関係を保ち、緑化技術の向上や維持管理を行う市民ボランティアの人材育成などを実施していること。</p>		
指定管理者に行わせる主な業務	藤沢市長久保公園(長久保公園都市緑化植物園)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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	4人	4人	±0人	3人	-1人
パート・アルバイト	2人	2人	±0人	2人	±0人
その他(嘱託)	3人	3人	±0人	3人	±0人
その他(委嘱)	3人	3人	±0人	3人	±0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	12人	12人	±0人	11人	-1人
備 考	休職正職員1人含む	休職正職員1人含む			

(2)再委託を行っている主な業務

①樹木等保守管理業務	⑧昇降機保守点検業務
②警備業務	⑨複写機保守点検業務
③自家用電気工作物保安管理業務	⑩温水ボイラー保守点検業務
④清掃管理業務	⑪システム保守契約
⑤空調設備保守点検業務	⑫消防用設備等保守点検業務
⑥井戸設備点検業務	
⑦芝生広場保守管理業務	

(3)収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
<b>収入</b>	71,996	71,580	-416	73,940	+2,360	百円単位四捨五入
指定管理料	69,601	68,599		71,008		
利用料金収入	0	0		0		
自主事業収入	486	671		715		
その他収入	1,909	2,310		2,217		
<b>支出</b>	73,960	76,808	+2,848	73,940	-2,868	百円単位四捨五入
人件費	43,711	43,559		41,264		
光熱水費	2,538	2,605		2,900		
修繕費	997	1,866		2,335		
事務費	3,823	3,124		3,473		諸経費
事業費	19,500	19,933		20,626		
その他経費	3,391	5,721		3,342		租税公課
<b>収支差額</b>	-1,964	-5,228	-3,264	0	5,228	

(4)事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考			
				前年比		前年比				
事業目標	みどりの相談コーナーの相談件数	1,273	1,280	+7	1,290	+10				
	緑化講習会の開催回数	125	116	-9	121	+5				
	市民との協働事業参加人数	1,430	1,460	+30	1,490	+30				
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考			
				前年比		前年比				
			みどりの相談コーナーの相談件数	1,337	1,413	+76		267	-	電話及びメール等で受付～6/15、対面相談再開6/16～
			緑化講習会の開催回数	128	108	-20		0	-	7/1～再開
市民との協働事業参加人数	1,592	1,674	+82	7	-	6/17～市民ボランティア活動一部再開				

※令和2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)

- ・自動販売機の設置
- ・農薬の販売
- ・藤沢の自然に関する書籍の販売
- ・緑化講習会テキストの販売
- ・草花, 苗木の販売事業(あさがお・ほおずき市, 冬の即売会)
- ・資材, クラフト材料の販売

### 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)

- ・草花苗のリサイクル事業
- ・自然, 植物観察会
- ・みどりの出張相談, 出張講座
- ・花いっぱい運動実践団体の新規募集と会員育成事業
- ・草花, 苗木の販売事業(あさがお・ほおずき市, 冬の即売会)
- ・子ども対象自然, 植物観察とクラフト作り
- ・交付した苗木育成に関する講習会
- ・ガーデニング講座と園内ガーデン整備
- ・植物クイズ板の設置
- ・秋の緑化推進まつり
- ・草花苗や種の無料配布事業
- ・グリーンバンク事業
- ・みどりのCSR事業
- ・ハーブフェスティバルの開催
- ・ガーデニング講座と和風ミニガーデンの整備
- ・みどり香るまちづくり企画プロジェクト
- ・長久保公園以外の紹介企画展(姉妹都市ウインザー紹介やみどりのナショナルトラスト運動紹介)
- ・夏休みワークショップの開設
- ・職場体験の受け入れや園内の植物解説
- ・みどりの人材育成事業(みどりのサポーター養成事業)
- ・ながくぼグリーンサポーターとの協働
- ・病害虫情報や花の見頃情報の提供
- ・季刊誌「ながくぼ」や記念樹育て方の作成, 配布
- ・長久保公園のPR活動(ホームページ, ラジオ, テレビ, タウン誌等)
- ・託児サービス付き講習会の開催
- ・図書, 書籍のコピーサービス
- ・飲食物の販売
- ・集合写真撮影用パネル, 雨傘, 日傘, 車椅子, 遊具, 農薬購入者への噴霧器の貸出し
- ・授乳コーナー, おむつ替えシート, AED, 温水洗浄付き便座の提供とトイレの洋式化
- ・災害時に備えた防災備品の備蓄
- ・駐車場区画の拡張や研修室照明のLED化
- ・コンテナガーデンコンテストや特別講演会
- ・ハーブ見本園の再整備とワークショップ
- ・ミニコンサートやいけばなライブパフォーマンス, ピラティス体験教室

## (6) 施設管理上の課題

### <園内>

- ・園内樹木は植樹してから長年経過しており, 高木の樹木による日照不足や病害虫の被害により, 台風や強風時に公園沿いの歩道や車道に枝折れまたは倒木する危険性がある。また, 中低木は日照不足による開花や果樹の結実に影響がでている。マツクイムシの被害や寿命により枯れる樹木も多くある。
- ・園内樹木には, 要注意外来生物に指定されているニセアカシア(ハリエンジュ)やトウネズミモチなどの成木が植樹されている。また, オオキンケイギクやメリケンソウ, ミシシッピーアカミミガメなどの外来生物も園内に持ち込まれている。
- ・開園以来31年が経過し, 展望デッキや給水管などで腐食があり, パーゴラではモルタルの風化が進むなど施設設備の老朽化が進んでいる。また, 長年の使用による木道基礎部分等の歪みや腐食, 迷路内園路の劣化と樹木の老木化, 排水管に木の根が入り詰まりが生じて園路が冠水するなど, 施設全体の衰退が見られる。
- ・広域避難場所のため夜間も門扉を開放しており, 早朝や夜間の火遊び, いたずら, 不法投棄などが発生する。

### <みどりの相談所>

- ・みどりの相談所内で大規模な雨漏りが発生している。
- ・エレベーターや自家用電気工作物, 温水ボイラー, 放送機器などの機械設備が耐用年数を過ぎており, エレベーターでは資機材供給などの観点から, 早急に全体的な更新や改修が課題となっている。
- ・温室換気窓の開閉装置や寒冷紗装置が雨漏りにより腐食し故障している。換気窓は開閉できる箇所が限られ, 換気が十分出来ず, 温室植物に病害虫の発生や生育などに影響がある。
- ・ガラス部分が多く, 大地震や飛来物に対する大規模な飛散防止対策が必要となっている。

## (7) 特記事項

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市長久保公園(長久保公園都市緑化植物園)									
所在地	藤沢市辻堂太平台2丁目13-35									
施設建設年	平成元年		直近の大規模修繕実施年							
土地面積	34,000.00 m <sup>2</sup>		うち指定管理面積		34,000.00 m <sup>2</sup>					
建物の有無	有									
延べ床面積	693.90 m <sup>2</sup>		うち指定管理面積		693.90 m <sup>2</sup>					
施設の機能	<p>都市の緑化推進の拠点として、みどりに関する相談機能、各種講習会等の研修機能、大花壇やハーブ見本園、温室、生垣見本園等の展示機能、みどりの図書室等の学習機能、芝生広場等のレクリエーション機能、施設を活用した交流機能、都市公園としての遊戯機能及び広域避難場所を併せ持った施設である。自然と親しみ、市民に憩いと潤いの場を提供する公園であるとともに、藤沢市唯一の都市緑化植物園(みどりの相談所)として、緑化に関する普及・啓発の推進を目的に、みどりの情報を発信し、さまざまな活動を行っている。</p>									
施設の外観										
	花のプロムナード大花壇(左)			みどりの相談所(右)						
施設の内部										
	みどりの相談所内 1階展示ホール 「あさがお・ほおずき市」(左)と「ちいさな秋のコンサート」(右)									
職員従事体制	常勤職員	3	人	パート・アルバイト	2	人	その他	( )	6	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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	2(4)と同様			±0		±0	
				±0		±0	
				±0		±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
				±0		-	
				±0		-	
				±0		-	

※令和2年6月末までの実績

施設管理上の課題	2(6)と同様
特記事項	



(4) 藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設

内容	ページ
評価結果	6 1
今後の対応の考え方（指定管理者）	6 7
今後の対応の考え方（施設所管課）	6 9
施設カルテシート	7 1



指定管理者評価 評価結果シート

施設名	藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設	施設数	1施設
指定期間	2019年(平成31年)4月1日から2022年(令和4年)3月31日まで		
指定管理者	相鉄・チームふじさわ共同企業体	市施設所管課	藤沢公民館, 生涯学習総務課, 産業労働課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		2	5	0	0	3.3		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	4	2	0	2.9		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的には、水準どおりの適切な運営がされていると思われる。</li> <li>・複合施設の管理運営に関して、共同企業体を指定管理者として選定し、管理運営を指定する方式は、今後を見据えた合理的な方法と評価に値する。</li> <li>・労働関係の規程類は、構成企業4社のレベルがバラバラで、アップデートが望まれるが、構成企業それぞれの業態の特性を生かした管理運営が行われている点は評価される。</li> <li>・レストランも評判とのこと。利用者意見として施設のスタッフが親切だったとの評価であった。</li> <li>・各項目において水準を満たしており、適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・本市との連携のもと、適正に管理運営業務を遂行している。
指定管理者 評価の考え方	
B	・当団体は指定管理としての適正な管理運営を行っている。藤沢市を拠点とする構成企業の工匠、キャリアドライブ、エムワイ各社で藤沢市を理解し、地域へ還元できる運営を行っている。
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
A ( 2 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の法人・団体からなる共同企業体を組織して、複合施設を管理運用する形態は、とても合理的な手法と評価できる。今後への期待を込めて「A」評価とした。</li> <li>・首都圏にあり資本や人材の集積がある藤沢市らしい企業体である。都市における指定管理者制度の一つの理想形を示したものと評価できる。</li> </ul>
B ( 5 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水準を満たしている。</li> <li>・評価用資料にて全体の収支はあったが、個別の会社にどのように帰属したかの資料が無かった。収支の分配方法について個別の回答により妥当性はあるものと考えますが、評価委員会による第三者にも分かるような書類が必要だと思われる。</li> <li>・新たに施行された法律に対応した就業規則及び雇用契約書のアップデートが望まれる。</li> <li>・交通アクセスも良く、ホームページだけではなく、パンフレットもあるので、市民には知られている様子だと思われる。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・市が求める基本的事項は網羅されている。ホームページで公表する指定管理の状況や他自治体での指定管理の実績などから、管理・運営は良好である。
指定管理者 評価の考え方	
B	・代表企業である相鉄企業は、指定管理者制度が導入されてからこれまでに多数の物件の管理運営実績がある。
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
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響を受けて稼働率が低い状況があるが、水準に近い管理運営がされていると思われる。</li> <li>・他自治体での指定管理の実績などから、管理・運営について問題はないと考えられる。</li> <li>・管理運営に関しては滞りなく行われているかと思われるが、「市民には知られている」だけではなく、施設内の使い勝手や良い部分をもっとアピールすることも必要かと感じる。</li> <li>・会議室利用に際し、Wi-Fi利用など、時代に即したサービス提供ができています。コロナ禍で利用率が低迷しているが、市民ニーズを捉えた施設利用の促進を図っていただきたい。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-



市施設所管課 評価の考え方
B ・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る。
指定管理者 評価の考え方
B ・弊社の業種であるビルメンテナンスのノウハウで、隅々まで行き届いた業務及び指定管理者制度の経験と知識を最大限活かしている。
③安全対策及び危機管理
評価者 評価の考え方
A ( 0 人) -
B ( 7 人) ・水準どおりで問題なし。 ・Fプレイスは、藤沢地区の福祉避難所(一次)としての機能も有するため、より一層の設備・装備の充実を図って欲しい。 ・構成企業の工匠様はビルメンテナンスの専門であること、不具合等の発生時、風水害などの自然災害においても市と連携し、適切な対応が図られている点が評価される。 ・このような大人数収容する場所は、消防署などの防災訓練も定期的に行われるが、マニュアルに書いていないことや、他事例をあげての研究、訓練を望む。
C ( 0 人) -
D ( 0 人) -
市施設所管課 評価の考え方
B ・不具合等の発生時には市との連携により迅速、適切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、適切な対応が図られています。
指定管理者 評価の考え方
B ・代表企業の相鉄企業はもとより、構成企業の工匠は維持管理業務に精通しており、経験豊富な有資格者が常に施設を巡回している。危機管理においても、社内で事案を共有したり、マニュアルを整備し有事に備えている。
④利用者視点
評価者 評価の考え方
A ( 1 人) ・接遇及び利用者の声は高評価だった。レストランも評価が高く、この事業者が選択された意義があったと感じた。
B ( 4 人) ・従来、個別活動を行って来た藤沢公民館・労働会館等の複数組織が複合施設の完成により、共同で行事を開催することがある。その際の運営やレイアウト等に関して、一層の創意工夫が求められる。 ・ホールの収容に関して、一席空けての着席などを決めて貸しているのではなく、あくまでも借りる側に任せているとのこと(2020年(令和2年)9月下旬電話にて問合せ)。危機管理を考えるのなら、一席空けての着席で、定員の半分と決めておくことも必要ではないか、と感じた。電話対応は声のトーンも明るく、こちらの話すペースに合わせて説明しており、担当者では無かったが、しっかりと対応していた。
C ( 2 人) ・施設利用者の一般的なアンケートが行われていない。新たな施設だけに利用者の声を積極的に把握すべきと思われる。 ・利用者からの要望に対して、「説明してご理解いただく」ばかりではなく、利用者の利便性向上のために、どのように創意工夫していくかの視点があっても良いのではないかと。
D ( 0 人) -
市施設所管課 評価の考え方
B ・投書の対応や意見集約などにより、ニーズの把握及び対応に努めている。
指定管理者 評価の考え方
B ・当団体は管理業務、維持管理、就労支援、レストラン運営とそれぞれの会社の専門分野を活かした管理運営を行っている。業務にあたっては、常に利用者視点に立って改善している。
⑤施設経営
評価者 評価の考え方
A ( 0 人) -

B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に行われている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の関係で、計画外の事態となり、収支の下振れが予想される。しかし、初年度の収支は、同程度か上振れをしており、1年目としては効用の発揮ができたと考えられる。次年度以降も施設を有効に活用し利用者のためになる活動をするようお願いしたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症により何か月間の休館があり、経営は大変なことのようにだが、指定管理者と市施設所管課と共に、今後に関して一考いただきたい。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に、レストラン事業について、今後新型コロナウイルス感染症の影響などが懸念されるが、レストランでの喪失はレストラン事業者の損失とのことであった。しかし、損失の負担を賄っていただけるだけの体力はあるのかが心配。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・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。また、管理経費の縮減や適正な経費執行に努めている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・当団体は、各社問題なく経営している。
⑥特定項目	
評価者 評価の考え方	
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールでの自主事業の開催や「しごと体験情報センター」の設置など提案に沿った取組がなされている。</li> <li>・同一施設を共同企業体で管理運営する場合、最大の問題は、各業務間の隙間を無くすことにある。責任体制明確化のため「各構成員間による覚書」を締結する一方、管理業務の中心的役割を相鉄企業株式会社が担うと規定されている。問題が生じた場合、責任のなすり合いにならないことを切望する。</li> <li>・賀詞交換会やFプレイスフェスタ等を通じ地域との交流に努め、地域住民等とも良好な関係が保たれている点が評価される。</li> <li>・Fプレイスという名を電話対応者が何度も言われていたが、市民にはFプレイスという名より、公民館や労働会館と言う人も多いのではないかと。市民の中には、全く違うものと思っていた人も。皆に同じところとして覚えて貰えると良い。</li> </ul>
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・賀詞交換会や施設まつりであるFプレイスフェスタ等を通じて、地域住民、自治会などと良好な関係が保たれるよう努めている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・地域住民との交流として、商店会への入会、賀詞交換会に参加し意見交換をしている。提案事業については、指定管理のノウハウを活かした事業を実施している。
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃、自治会・町内会連合会や社会福祉協議会等で当該施設を利用しているが、対応者の対応態度や振る舞いがとても親切で好感が持てる。</li> <li>・藤沢市のような首都圏にあって、大都市に通勤通学する市民がほとんどあるような地域における指定管理者制度の在り方の一つの理想であると考えられる。</li> </ul>	
市施設所管課 評価の考え方	
-	
指定管理者 評価の考え方	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理の運営としては初めての経験となった、レストラン3+3CAFEだが、地元の生産者と強いつながりを活用し、多くの地産地消の食材を仕入れたメニューはとても好評である。利用者はもとより、雑誌やラジオ等多数のメディアの広報で、藤沢市外からも多く来店していただいている。季節に合った趣向を凝らした様々なイベントも人気となっている。</li> </ul>	
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"> <li>・オープン当初なので控え目なホールと会議室の稼働率目標としたと思われるが、施設の効用を發揮するためには、もう少し高い目標設定であってもよかったのではないかと。コロナ禍の現状で難しいと思うが、稼働率向上に努めて欲しい。</li> <li>・引き続き市民のニーズを踏まえた事業展開を期待したい。</li> </ul>	

②施設所管課に望む事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が集めきれない市役所に入ってい来る市民ニーズを指定管理者に伝えてもらいたい。</li> <li>・ホールやレストランを活用して貰える取組を指定管理者、他の協力を得て考えていただきたく感じる。</li> </ul>
③モニタリングに加えるべき事項	-
④その他課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労務関係の規定で、各事業者に水準のばらつきがある。個々の会社の事情はあるが、市の事業の委託を受けるためには、事業の基本となる労務の規程の整備は必要と考える。</li> <li>・危機管理マニュアル等を整備されているとのことなので、資料として添付していただくと良かった。</li> </ul>



令和2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	藤沢公民館・労働会館等複合施設
○ 指定管理者	相鉄・チームふじさわ共同企業体
施設所管課	産業労働課・生涯学習総務課・藤沢公民館

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	引き続き今後も施設の利便性や稼働率向上といった運営で、水準以上の適切な管理に努めます。また、各社の労務規程は法令に基づいたものであることは確認しており、法令に遵守して労務規程は変更してまいります。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	2021年度（令和3年度）は指定管理期間最終年度なので、構成企業各社のノウハウを活かし、さらに来館者、利用者の皆様に安全で清潔な場所を提供し、利用しやすい管理運営に努めます。 また、財務に関する資料提出一覧に各社に分配する契約書の記載はなかったため提出はしておりません。各社の労務規定は法令に基づいたものであることは確認しており、法令に遵守して労務規定は変更してまいります。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	コロナ禍で臨時休館により、営業形態としては厳しい状況が続いていますが、施設再開に向けて常に準備を怠らず対応しています。 また、施設の広報については、ホームページやSNSを通じて引き続き発信していくとともに、貸室予約のルールが改定されることから施設パンフレットの刷新を行います。
③安全対策及び危機管理	巡回時の設備点検等で発見した不具合箇所については、藤沢市と連携を取り迅速な対応を行っています。また、藤沢地区の福祉避難所でもあることから、風水害等で避難所が開設された際の協力体制は整っています。今後も自社研修等で危機管理についてスタッフ一同共通認識を持ち、対応できるよう備えます。また、防災備蓄は藤沢市で備蓄しているもの以外で、指定管理者も備蓄しております。
④利用者視点	常に利用者視点に立った丁寧な接遇を心掛けています。利用者のご意見は藤沢市と連携し、適切な対応をしております。指定管理者で行うことができる改善については積極的に取り組んでまいります。今後は利用者アンケートを行い、より利用者の声に耳を傾けニーズに応えられるよう努めます。コロナ禍での利用については、ガイドラインに沿ってご案内しております。今後も藤沢市と連携を取り、状況に合わせて改訂いたします。 また、レストランについては利用者の声が多かったご意見を藤沢市より許可をいただき、さらに居心地の良い快適な場所を提供してまいります。

項目	今後の対応の考え方
⑤施設経営	<p>事業計画書の収支予算書通り業務を行っています。2年目から現在までコロナ禍の影響で度々の臨時休館を余儀なくされており、事業やセミナー等、日程の延期やオンラインへ切り替えなど状況に合わせて行っています。レストランにおいては、ランチタイムのみの営業で並行して弁当販売を行うなど、原則として政府の要請に応じた営業形態で運営しています。今後については、藤沢市と情報共有しながら臨機応変に対応してまいります。</p>
⑥特定項目	<p>ホールや会議室は、初年度は施設の認知度向上を目標としたパンフレットの刷新や、SNSを通じた広報活動など、市民にアピールしました。Fプレイスが市民に浸透してきて、ホールや会議室を使用した自主事業は、リピーターが増え、その後施設利用に繋がっています。フリーWi-Fiが使用できる労働会館会議室はどなたでも利用できることから、会議室に特化したチラシを作り、利用者登録が増えました。今後も継続して自主事業や新規利用者の開拓に努めます。</p> <p>また、当該団体の役割については明確にされており、代表企業として全体的な管理業務を担っています。</p>
その他特筆すべき事項	<p>町内会や自治会など、地域住民とFプレイスマつりを通して連携をして交流しました。多くの市民が来館したことで、Fプレイスという施設名が浸透してきています。今後も藤沢市、公民館と連携し地域住民の交流の場として積極的に協力してまいります。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>コロナ禍の現状を踏まえ、施設再開に向けて準備をしております。稼働率向上の課題については、利用制限が緩和されると稼働が伸びると期待しておりますが、指定管理者としても市民へアピールする広報として、新しいツールを検討しております。セミナー、資格講座、自主事業については、市民のニーズに合わせた内容を計画しており、状況によって開催方法を検討しております。</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	
③ その他課題等	<p>各社の労務規程は法令に基づいたものであることは確認しており、法令に遵守して労務規程は変更してまいります。</p> <p>危機管理マニュアルについても、現場に適合しているか再度確認し、整備を引き続き行ってまいります。</p>

令和2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	藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設
指定管理者	相鉄・チームふじさわ共同企業体
○ 施設所管課	産業労働課・生涯学習総務課・藤沢公民館

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	指定管理者と連携を図りながら、引き続き効果的な労働会館等事業の運営と施設の適切な管理・運営に努めてまいります。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	本市が求める基本的事項は網羅されています。ホームページで公表する指定管理の状況や他自治体での指定管理の実績などを含め、これまでの管理・運営状況は良好であると考えことから、運営や経営状況等の維持について指定管理者に期待したいと考えています。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	指定管理者については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。これまで以上に、効果的な施設PRを検討し、実行するよう依頼してまいります。
③安全対策及び危機管理	不具合等の発生時には市との連携により迅速、適切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、適切な対応が図られています。藤沢地区の福祉避難所(一次)である本施設における指定管理者の役割について、指定管理者と調整を図りながらさらに研究してまいりたいと考えています。
④利用者視点	投書の対応や意見集約などにより、ニーズの把握及び対応に努めています。利用者アンケートは、指定管理期間中に指定管理者が確実に1回は実施できるよう、協議を進めてまいります。
⑤施設経営	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ます。また、管理経費の縮減や適正な経費執行に努めています。 指定管理者に対し適宜収支報告の提出を依頼し、適切な経理や運営状況がなされているか把握することについて、本市として引き続き努めてまいります。
⑥特定項目	賀詞交換会や施設まつりであるFプレイスフェスタ等を通じて、地域住民、自治会などと良好な関係が保たれるよう努めています。引き続き利用者ニーズは、指定管理者と本市との間で共有に務めてまいります。
その他特筆すべき事項	
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	コロナ禍での対応等として、会議室を地元中小企業のサテライトオフィス等として部屋貸しすることについての案内パンフレットを作成し、周知を図るなど稼働率の向上に努めていますが、今後も利用者ニーズを調査し、更なる施設のPRを図ってまいります。

項目	今後の対応の考え方
② 施設所管課に望む事項	ホール利用等についての利便性向上及び収益の安定化を図るため、2021年（令和3年）4月からホールの予約開始時期を早めるなどの取組を行っています。今後も利用者の声を聴きながら、指定管理者とともにホール、レストランの活用や利用促進に努めてまいります。
③ モニタリングに加えるべき事項	
③ その他課題等	



# 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	藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設		
施設所管課	生涯学習総務課・産業労働課・藤沢公民館	指定管理導入年度	令和元年度
設置条例	藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設条例		
利用対象者	市民ほか		
設置目的	市民の生涯学習活動の振興、働く市民の福祉の増進及び文化の向上等をともに推進することにより、多種多様な市民の交流を創出する。		
現指定管理者	相鉄・チームふじさわ共同企業体(相鉄企業株式会社・有限会社工匠・株式会社キャリアドライブ・株式会社エムワイ)		
指定期間	2019年(平成31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) 複合施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 (2) 労働会館及び駐車場の利用に関する業務 (3) 労働会館の施設等の使用許可及びその取消しに関する業務 (4) 労働会館において実施する事業に関する業務 (5) 複合施設の設置目的を効果的に達成するために必要な業務		

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員		6人	+6人	6人	±0人
パート・アルバイト		30人	+30人	35人	+5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	0人	36人	+36人	41人	+5人
備考					

### (2) 再委託を行っている主な業務

- ・就労支援セミナー(セミナー講師)
- ・資格取得E-ラーニング(E-ラーニング提供, スクーリング講師)
- ・自家用電気工作物点検
- ・消防設備保守点検
- ・受水槽清掃業務
- ・水質検査業務・空気環境測定業務

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	0	161,393	+161,393	182,212	+20,819	
指定管理料		95,128	+95,128	94,160	-968	
利用料金収入		4,466	+4,466	3,388	-1,078	
自主事業収入		199	+199	900	+701	
その他収入		3,760	+3,760	4,232	+472	
レストラン運営収入		57,840	+57,840	79,532	+21,692	
支出	0	158,974	+158,974	182,212	+23,238	
人件費		57,591	+57,591	56,830	-761	
光熱水費			±0		±0	
修繕費		0	±0	1,000	+1,000	
事務費		14,043	+14,043	10,685	-3,358	
事業費		6,767	+6,767	7,499	+732	
その他経費		24,608	+24,608	26,666	+2,058	
レストラン運営経費		55,964	+55,964	79,532	+23,568	人件費, 消費税等レストラン分のみ
収支差額	0	2,419	+2,419	0	-2,419	

## (4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
事業目標	就労支援セミナー(基本講座)		8	+8	8	±0	
	就労支援セミナー(オプション講座)		10	+10	10	±0	
	資格取得講座		7	+7	6	-1	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
事業実績	就労支援セミナー(基本講座)		8	+8		-	新型コロナウイルスの影響により5.6月分は9月以降に延期。
	就労支援セミナー(オプション講座)		10	+10		-	
	資格取得講座		7	+7	2	-	

※令和2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)

- 自動販売機
- ・2階・3階・4階(計3台)
- コピー機
- ・2階(1台)

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)

- 地域等との連携
- ・Fプレイスフェスタ(施設まつり)開催
- 市内企業を活用した事業
- ・ヤクルト「おなか元気教室」
- 就職活動支援セミナー
- ・就職氷河期世代向けセミナー
- ・中高年向けセミナー
- ・人生100年時代に備えるセミナー
- ・雇われる力を身に付けるセミナー
- 資格取得講座
- ・宅地建物取引士
- ・ファイナンシャルプランナー3級
- ・ITパスポート
- ・MOS
- その他
- ・カブトムシ教室
- ・ホールでグランドピアノを弾こう 他
- ・障がいのある方向けセミナー
- ・女性向けセミナー
- ・外見コミュニケーション力アップ術

(6) 施設管理上の課題

1年点検での指摘事項が多く, その際に指摘させていただいた館内の湿度管理については24時間の空調運転での管理をしなければならないため, 調整が難しい。

(7) 特記事項

なし

(8)個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設						
所在地	神奈川県藤沢市本町1丁目12番17号						
施設建設年	2019年(平成31年)	直近の大規模修繕実施年					
土地面積	3,367.87 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	m <sup>2</sup>				
建物の有無	有						
延べ床面積	7,948.32 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	m <sup>2</sup>				
施設の機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢公民館</li> <li>・藤沢市労働会館</li> <li>・藤沢市民図書室</li> <li>・藤沢子どもの家</li> <li>・かがやき児童クラブ</li> <li>・藤沢西部包括支援センター</li> <li>・地域生活支援センターおあしす</li> <li>・藤沢西部地区ボランティアセンターきずな</li> <li>・生涯学習活動推進室</li> <li>・若者しごと応援塾「ユースサポート・ユースワークふじさわ」</li> <li>・レストラン</li> </ul> その他、多世代間交流スペースなどさまざまな世代の方に活用いただける施設である。						
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	35 人	その他 ( ) 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
			前年比	前年比	前年比		
	就労支援セミナー(基本講座)		8	+8	8	±0	
	就労支援セミナー(オプション講座)		10	+10	10	±0	
	資格取得講座		7	+7	6	-1	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
			前年比	前年比	前年比		
	就労支援セミナー(基本講座)		8	+8		-	
	就労支援セミナー(オプション講座)		10	+10		-	
	資格取得講座		7	+7	2	-	新型コロナの影響により5.6月分は9月以降に延期。
※令和2年6月末までの実績							
施設管理上の課題	なし						
特記事項	なし						

(5) 藤沢市立児童館

内容	ページ
評価結果	77
今後の対応の考え方（指定管理者）	83
今後の対応の考え方（施設所管課）	85
施設カルテシート	87



# 評価結果

施設名	藤沢市立児童館	施設数	5施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5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	青少年課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的にも水準どおりの適切な運営がされている。</li> <li>・全国の児童館が辿ろうとしている動向や、施設経営における課題解決に関する対応では、改善の余地があると思われるが、現状、大きな問題も無く運営・管理されているので「B」と評価した。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・管理運営、人員配置、安全および危機管理等指定管理事業者として適正に運用されている。</li> <li>・機能の見直しと改善が必要と感じる。</li> </ul>
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理者としての個々の職員の意識は高く、また利用者に対してよりよいサービスの提供を目指す姿勢が評価できる。また法人としての適性も十分であるとともに、これまで築き上げてきた地域との関係性を強みとした施設運営を行っていることは、本施設の指定管理者として評価できると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益財団法人として公益性、及び公共性を保ち、効果的かつ効率的な施設運営に努めている。また公の施設管理者として市の施策を理解するとともに、定期的なアンケート等で利用者のニーズを把握し、施設・事業運営に反映している。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体としての就業規則の問題点は、他の3施設と同様である。全体的には、適切な団体運営がされている。</li> <li>・藤沢市例規集第10類第2章、藤沢市立児童館条例(条例第40号)に基づく児童厚生施設であり、同公益財団法人の前身である藤沢市青少年協会における実績を加えると、2005年(平成17年)4月1日から通算15年、児童館等公的施設の管理運営を担ってきた実績があり、指定管理者としての基本要件適格性を具備していると判断した。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点からROE(純資産当期利益率)がやや低めではあるが、全体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・指定管理者申請時の提案書、基本方針を全職員が共有、理解した上で運営を行っている点は評価される。労働時間の管理について、管理職(館長)クラスも出勤簿で管理されている点が評価される。</li> <li>・今をキープすることだけでなく、先々に向けて指定管理者として機能の見直しや改善の提案や動きが活発に出て欲しい。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が出資し運営補助金を支出している団体が、非公募で指定管理者となることは、制度発足時やへき地の自治体でない限り、好ましいことではない。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設置目的等や市の施策を十分理解し運営を行う姿勢、法令等の遵守、財務体質の健全性などからも、指定管理者として適切な者であると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的、市の施策を全職員が理解、共有し、運営を行っている。また、基本協定書、年度協定書、及び各種法令等を遵守し、適切に管理運営を行っている。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-



B ( 7人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な管理運営がされている。</li> <li>・2019年度(令和元年度)の児童館利用者数(5施設合計)は、一般利用83,319名・児童クラブ利用73,557名となっている。大鋸児童館と辻堂児童館については、児童クラブの利用が、一般利用を大きく上回っている。施設の有効活用や利用者拡大を考えるならば、児童館に併設される6つの「児童クラブ」との一体運営管理も有効と思われる</li> <li>・モニタリングシート上、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数減はあるが、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。</li> <li>・施設の管理運営、職員教育、人員配置等適切に行われている。</li> <li>・利用者(利用者の保護者)が、その施設の効用を感じられるような使い方ができていれば良いと感じる。</li> <li>・大学生、高校生ボランティアが宿題のサポートを行うなどボランティア活動の場としても活用され、施設の効用を高めている。</li> </ul>
C ( 0人)	-
D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・施設の管理運営は適切に行われていることはもとより、利用者の立場に立った快適な空間の提供をめざし、接遇において常に資質向上を図り、より良いサービスを提供しようとする姿勢は評価できる。
指定管理者 評価の考え方	
B	・公の施設を管理する職員であることを意識するとともに、利用者には安全、平等な利用の確保を心がけ適切に接している。施設維持管理は、専門業者による遊具・設備点検を定期的実施している。
③安全対策及び危機管理	
評価者 評価の考え方	
A ( 0人)	-
B ( 6人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全対策等が適切に行われている。</li> <li>・市内児童館の職員26名を対象に、財団主催の研修13回、延べ参加者99名が開催され、地域と一体となり、子どもたちの安全・安心な遊びの拠点・居場所の提供を目指している点、また、2020年(令和2年)3月時点で、5児童館の合計が、児童館長(非常勤指導員)5名、児童館非常勤指導員20名、児童館臨時職員1名で構成されている点を評価する。</li> <li>・評価項目構成シート上、緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練も定期的実施とのこと、概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。</li> <li>・各種危機管理マニュアルを作成するとともに、施設において怪我人等が発生した際の応急処置や対応について定期的に研修を行っている点、新型コロナウイルス感染症拡大防止について利用者が安全、安心して利用できるよう、最新の情報を得ながら対策を行っている点が評価される。</li> </ul>
C ( 1人)	・各施設での事故・トラブルの「ヒヤリハット」の事案を職員間で情報共有し、同様の事案が再発しないよう取り組んでいるとのことだが、各施設ごとに起こり得るヒヤリハットはないのか。全施設での情報共有は確かに大切だが、施設毎独自のものもあり、その強化や見直しをどのように行っているかが実は大事であるものと考える。
D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・安全対策及び危機管理については、自然災害だけでなく各種事故や感染症対策等も含め様々な場面を想定し、訓練、研修、マニュアルの整備など重層的に対策を講じ、利用者への安全・安心の提供に取り組んでいる姿勢が評価できる。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、常に情報を収集して安全、安心して利用できるように対策を実施して事業を行っている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・万が一の事態に備え、各種危機管理マニュアルを作成するとともに、施設において怪我人等が発生した際の応急処置や対応について定期的に研修を行っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止については利用者が安全、安心して利用できるよう、最新の情報を得ながら対策を行っている。
④利用者視点	
評価者 評価の考え方	
A ( 0人)	-

	<p>B ( 7人)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度では、数は多くないが、利用ルールや遊具などの不満数が目立つため、こうした点について取り組む姿勢がもう少し必要と思う。</li> <li>・「地域の子どもは地域で守る」に賛同して、自治会・町内会、子ども会、PTA、小学校長、児童クラブ保護者会代表等で運営委員会を組織し、年間6回程度で委員会を開催し、児童館の運営・事業計画を決定している点を評価する。</li> <li>・アンケート資料上、児童館への全体的な満足度が4段階中子ども3.68、保護者3.74と概ね問題ないと言える。</li> <li>・施設利用者の満足度向上のためのアンケート調査を実施するなど、利用者からの意見を聴取する体制が整えられている点が評価される。</li> <li>・接遇に関する研修をされているが、例えば2018年度(平成30年度)に実施された「接遇に活かすコミュニケーション技術」はどのように活かされているか。いずれにしても、子供たちや保護者の視点を持ち、何が求められているのかを感じて運営すれば、利用者にも理解いただけるものと考えられる。</li> <li>・衛生面の課題もあるが、利用者から要望が多い館内飲食のあり方について、引き続き、検討を進めていただきたい。</li> </ul>
	<p>C ( 0人)</p> <p>-</p>
	<p>D ( 0人)</p> <p>-</p>
	<p>市施設所管課 評価の考え方</p> <p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を設置し、利用者の意見を収集するほか、定期的にアンケートを行うなど意見、要望などを取り入れ、これらを検証し、スピーディに管理運営や事業の実施に反映している取組について評価できる。</li> </ul>
	<p>指定管理者 評価の考え方</p> <p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設に常時意見箱を設置するとともに、定期的に利用者アンケートを取り、利用者のニーズに沿えるよう施設運営を心がけている。施設の開館状況、利用案内を、財団ホームページを利用し、利用者が気軽に情報を得ることができるよう発信している。</li> </ul>
	<p>⑤施設経営</p>
	<p>評価者 評価の考え方</p> <p>A ( 0人)</p> <p>-</p> <p>B ( 7人)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に行われている。</li> <li>・全国の児童館数は、2006年(平成18年)の4,718箇所をピークに漸減傾向にあり、市区町村における2017年度(平成29年度)の児童館設置率は62.2%、このうち、数年以内に休館・廃館を予定している市区町村が14.5%もある。地域子どもの家と併せた総合的な見直しが必要と考える。</li> <li>・会計処理については四半期ごとに自己チェックを行い、定期的に監査役である会計士から指導を受け改善を図っているとのこと、概ね問題ないと言える。</li> <li>・会計処理について定期的に会計士から指導を受け改善を図っている点、また、新型コロナウイルス感染症対策の費用などの特別な出費に対して指定管理料の中で適正運用している点が評価される。</li> </ul> <p>C ( 0人)</p> <p>-</p> <p>D ( 0人)</p> <p>-</p>
	<p>市施設所管課 評価の考え方</p> <p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての職員がコスト意識を持って日々の業務に取り組み、サービスの質を低下させることなく効率的な施設経営を心がけているとともに、公益財団法人としての社会における位置づけも十分理解した上で運営を行っていることは評価できる。</li> </ul>
	<p>指定管理者 評価の考え方</p> <p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に組んだ予算執行を、定期的にチェックし管理している。消耗品や通信運搬費等の経費節減を心がけるとともに、草刈りや花壇などの環境整備は職員や地域の協力を得て効率良く行っている。</li> </ul>
	<p>⑥特定項目</p>
	<p>評価者 評価の考え方</p> <p>A ( 0人)</p> <p>-</p>

B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館だよりの財団ホームページ掲載は好評を得ているとあるが、もっと早い時期からの対応ができたのではと感じる。</li> <li>・利用者が安全・安心して施設の利用や事業に参加することができるよう、適切な取組がなされているとのこと、概ね問題ないと言える。</li> <li>・施設の運営委員会において地域住民や関係機関・組織との相互連携を図り、事業実施の際はボランティアや地域協力者の協力を仰ぐ等、良好な関係を築いている点が評価される。</li> <li>・電話応対について、丁寧だが明るさが感じられず、残念であった。行ってみたくなる思いを感じさせて欲しい。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保障審議会児童部会専門委員会でも児童館が抱える今日的な課題として、食事の提供5%、学習支援7.3%、虐待事案の発見15.2%、小学生のランドセル来館26.3%、移動児童館27.6%、中学生の居場所づくり41%が検討されている。藤沢市も、将来に向けた児童館のあり方や役割に関して、見直しの時期を迎えているのではないかと。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	B <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営委員会や事業の実行委員会などにおいて学校や地域団体、地域住民が参画することにより、地域と連携を図り、協力する体制のもとで運営を行っていることは、これまで培ってきた財団と地域住民との良好な関係に依拠するもので、評価に値すると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	B <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域の自治会、青少年団体、学校関係者等で組織する運営委員会で情報交換を行い、意見を聞きながら施設運営を行っている。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の青少年団体や自治会などの地域団体及び地域住民と協力して施設の運営や事業の実施を行っている点については、法人が築き上げてきた実績であり、こうした運営ができる点については特に評価に値すると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域住民や利用団体、学校関係者等で運営委員会を組織し施設運営に反映している。</li> <li>・地域と子どもをつなぐ事業を運営委員会とともに実施しており、このような協力関係は、長年の実績による信頼関係の積み重ねであり、独自の特性であると考えている。</li> </ul>
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"> <li>・施設内での飲食について、夏に試行し課題が浮き彫りとなったとしている。長年の課題であるので、改善の方向での検討を進めてほしい。また、「子どもの貧困対策」学習支援事業について、実施報告には2行の文章しか書かれてなく、支援数などが分からないので、もう少し内容が分かる報告書の記述をお願いしたい。</li> </ul>
②施設所管課に望む事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と一体となった子ども達への安全・安心な居場所提供を考えると、35小学校区の65カ所で展開される児童クラブを無視できない。当該事業は、みらい創造財団職員596名の内、309名が携わる(2020年(令和2年)4月現在)最大事業と言える。参加者も2014年度(平成26年度)45クラブ2,680名が、2019年度(令和元年度)65クラブ3,620名と着実に増えている。児童館の今後のあり方を考えるとき、法的な対応に違いはあるが、利用者目線で、児童クラブとの関連を見直す必要があると思われる。</li> <li>・指定管理者制度の意義は利便性の向上、行政の効率化、民間の事業創出と言われている。この制度趣旨に沿うよう、制度運用の見直しを図られたい。</li> <li>・子供のための施設であるため、5S「整理・整頓・清掃・清潔・躰」に力を注いでいるかの確認の徹底をお願いしたい。</li> </ul>
③モニタリングに加えるべき事項	-
④その他課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇に関する取組状況が児童館、青少年会館、少年の森、地域子どもの家、全て同じ内容であり、それぞれ施設毎の取組等もあると考えるが、無いのかが疑問。</li> </ul>

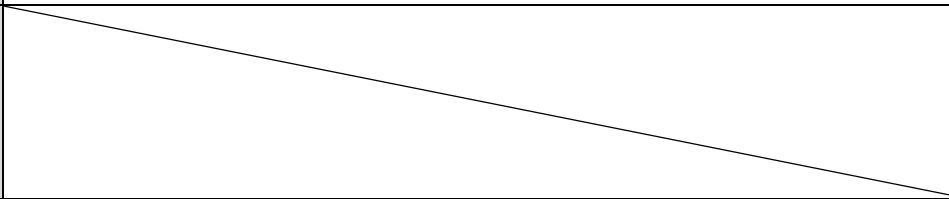



令和2年度藤沢市公の施設指定管理者評価委員会評価 指定管理者における今後の対応の考え方

施設名	藤沢市立児童館
○ 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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	これまで児童館指定管理者として培ってきた管理運営の実績や、地域との信頼関係を活かしつつ、青少年の居場所、遊び場としての機能をさらに充実させてまいります。また、地域や利用者からの意見、要望等の集約に努めるとともに、厚生労働省等を通じて全国の児童館の動向を把握し、児童館に求められている機能について積極的に検証し、見直しと改善を図ってまいります。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	就業規程に関してご指摘いただきました点につきましては、就業規程とは別に内規に定める等、適切に対応しております。今後も最新の関係法令等を適宜確認し、必要な対応を図ってまいります。また、現状に甘んじることなく、児童館として求められている機能を積極的に追求し、見直しや改善に努めてまいります。
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	利用者や地域のニーズを把握し施設運営に活かすことで、児童館の機能と効力をさらに発揮するとともに、ボランティアや地域団体等と連携した事業展開に取り組み、青少年にとって魅力的な児童館となるように努めます。また児童館に併設する児童クラブとの連携を積極的に行い、施設の有効活用にも努めてまいります。
③安全対策及び危機管理	危機管理マニュアルや研修を基本に、利用者が安全に安心して児童館を利用することができるよう職員の安全管理に関する意識、知識の向上に努めるとともに、各館個別に発生した事故やトラブル、そして「ヒヤリ・ハット」を検証し、危機管理の強化に努めます。また新たな危機である新型コロナウイルスの感染拡大防止策についても最新の情報を得ながら対策に講じてまいります。
④利用者視点	地域の自治会、町内会、学校、PTA、青少年団体等により構成される児童館運営委員会を定期的で開催し、地域からのニーズ、要望等を把握するとともに、アンケートについても定期的の実施し、利用者のニーズ、要望の把握に努めます。出された要望等については十分に検証し、対応可能な事柄は早急に対応することに努め、賛否のある事柄や、多額の費用が必要となる事柄、課題が多い事柄等、早急な対応が難しい事項については、十分に検証し、藤沢市や運営委員会等と相談しつつ対応に努めてまいります。

項目	今後の対応の考え方
⑤施設経営	<p>青少年，地域にとって魅力的で必要とされる児童館経営に努めるとともに、「児童館だからできること」を追求することで，利用者拡充を図り，児童館の存在意義をアピールします。また，適切な予算管理，会計処理に努め，財務健全性，経営の信頼性を確保してまいります。</p>
⑥特定項目	<p>児童館は青少年の居場所，遊び場である他に，多様な機能を求められる施設であることを理解し，これまでも学習支援，育児相談，虐待事案の発見，移動児童館の実施，中高校生の居場所づくりに努めてきました。これら機能を継続しつつ，小学生のランドセル来館等の実施に向けては，藤沢市とともに検討してまいります。また，利用者が気持ちよく児童館を利用できるように，研修を通じて職員の育成，接遇面の向上，改善に努めてまいります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>運営委員会を中心に，これまで築いてきた地域との信頼関係をさらに強固にし，地域との連携を推進することで，地域に愛される児童館運営に努めてまいります。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>館内飲食については試行を実施したことにより，課題や問題点等のデータを蓄積，整理することができました。それらを活かしつつ，実施に伴う安全面，衛生面を第一に考え，藤沢市との相談，情報収集，多方面からの意見集約に努め，あらゆる角度から検証して，方向性を示してまいります。また，学習支援事業の実施報告につきましては，より詳細が分かるよう検討し改善してまいります。</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	
③ その他課題等	<p>接遇に関する取組については，財団職員として基本的な事項は共有しつつも，児童館と地域子どもの家，藤沢市青少年会館，少年の森ではその機能と施設利用者対象者が異なる部分もあるため，児童館長会議等での接遇に関する意見交換や，それを元にした接遇資料の作成，児童館職員を対象とした接遇研修等の実施に努めることで，児童館独自の接遇に取り組んでまいります。</p>

令和2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	藤沢市立児童館
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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	児童館の機能や役割，統廃合を含めた施設の複合化など，長期的な施設経営について見直しの必要性も含めて検討してまいります。
①指定管理者としての基本的要件，団体の適格性	次回の指定管理の選考では公募の可能性も視野に入れながら検討してまいります。
②施設の管理運営，施設の効用の発揮	
③安全対策及び危機管理	
④利用者視点	利用者満足度の向上を図るため，指定管理者と引き続き館内飲食及びランドセル来館の実施の可能性を検討するとともに，施設環境の整備を進めてまいります。
⑤施設経営	児童館は児童福祉法により規定されており，地域子どもの家は藤沢市の条例によって規定されていますので，それぞれの法令に照らし合わせながら機能や役割の見直しの必要性も含めて検討をしてまいります。
⑥特定項目	児童館が抱える今日的な課題を踏まえ，将来に向けた児童館のあり方について放課後児童クラブ事業との関連性も含めて検討してまいります。
その他特筆すべき事項	
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	
② 施設所管課に望む事項	児童クラブとの関連について，制度の違いによる役割のすみ分けは行えていると思います。今後，各施設の特徴や青少年事業，スポーツ事業，文化芸術事業を担う指定管理者のスケールメリットを感じられる，子どもたちに安全安心な居場所を提供できるように検討します。
③モニタリングに加えるべき事項	
③ その他課題等	





## 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	藤沢市立児童館		
施設所管課	子ども青少年部青少年課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市立児童館条例		
利用対象者	0才から18才の方(乳幼児は保護者同伴)・国、他の地方公共団体その他公共団体・児童福祉法に規定する児童以外の者であってこの市の区域内に居住するものによって構成される公共的団体・指定管理者が児童館の運営上支障がないと認めた団体		
設置目的	児童福祉法に基づく児童厚生施設として、児童に健全な遊びを与え、その健康を増進し、また、情操を豊かにすることを目的とする。		
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	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5年)3月31日 まで
募集方法	特定		
特定の場合の選定理由	公益財団法人藤沢市みらい創造財団は、「ふじさわ子ども・若者計画 2014」等との整合性を図りながら、地域と連携し、施設の目的や特性に照らして青少年健全育成事業を実施しているが、これは本施設の管理と密接不可分な関係にあり本施設との一体的な管理運営が必要であるため。		
指定管理者に行わせる主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館の利用承認及びその取消に関すること</li> <li>・児童館の施設及び設備の維持管理に関すること</li> <li>・児童館において実施する事業に関する業務</li> </ul>		

### 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	1人	1人	±0人	1人	±0人
パート・アルバイト	25人	25人	±0人	28人	+3人
その他(医師嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
その他(心理等嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
合計	26人	26人	±0人	29人	+3人
備考					

※正社員・正職員のうち1人は、他指定管理施設業務と兼務。

#### (2) 再委託を行っている主な業務

施設機械警備業務、施設・遊具点検業務、消防用設備点検業務、児童館事業の企画・運営業務(運営委員会への委託) 等

## (3)収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	57,674	60,477	2,803	65,001	4,524	
指定管理料収入	56,317	57,801	1,484	63,671	5,870	
自動販売機手数料収入	192	184	-8	200	16	
雑収入	1,165	1,199	33	1,130	-69	
リース資産取得収入	0	1,294	1,294	0	-1,294	
支出	53,930	59,907	5,977	65,001	5,094	
給料手当支出	34,276	34,570	294	38,262	3,692	
臨時雇用賃金支出	0	260	260	0	-260	
福利厚生費支出	3,652	3,347	-305	5,123	1,776	
会議費支出	0	1	1	3	2	
旅費交通費支出	167	183	16	288	105	
通信運搬費支出	616	631	15	690	59	
消耗品費支出	1,182	1,661	479	820	-841	
修繕費支出	1,543	2,878	1,336	2,000	-878	
印刷製本費支出	0	0	0	50	50	
光熱水料費支出	2,600	2,543	-57	2,689	146	
地代家賃支出	96	96	0	108	12	
賃借料支出	96	0	-96	0	0	
保険料支出	34	24	-10	35	11	
諸謝金支出	11	10	-1	50	40	
負担金支出	0	0	0	30	30	
租税公課支出	15	23	8	35	12	
委託費支出	3,435	3,458	23	4,650	1,192	
支払利息支出	0	34	34	27	-7	
公益目的事業会計への繰入金支出	178	271	94	170	-101	
その他支出(本部経費)	5,276	8,294	3,018	9,636	1,342	
退職給付引当金支出	753	83	-670	83	0	
リース資産取得支出	0	1,294	1,294	0	-1,294	
リース債務返済支出	0	244	244	252	8	
収支差額	3,744	570	-3,174	0	-570	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	173,810	173,810	±0	171,020	-2,790	過去5年の平均値
	利用者の満足度	4.0	4.0	±0	4.0	±0	5段階評価, 4.0以上を目標とし年2回実施
				±0		±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	173,893	156,876	-17,017	4,055	-	
	利用者の満足度	4.5	4.7	+0	-	-	
				±0		-	

※令和2年7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)

自動販売機の設置(4館)

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)

- ・遊び道具等の貸し出し
- ・季節事業・伝承文化事業(七夕・ハロウィン・節分まめまき等)
- ・地域交流事業(流しそうめん・児童館まつり・クリーン大作戦等)
- ・子育て支援事業(絵本の読み聞かせ, リズム体操, リトミック, 手遊び, わらべ歌等)
- ・世代交流事業(しめ縄づくり, 凧づくり, 凧あげ等)
- ・中高生事業(新生活応援会, お茶会等)
- ・クラブ活動事業(一輪車クラブ等)
- ・地元リーダー育成事業(ジモタンクラブ・スナヤママスター等)
- ・ボランティア体験事業(ボランティア大作戦等)
- ・学習支援事業(宿題やっちゃんお等)
- ・おたより発行(毎月) 等

(6) 施設管理上の課題

・施設の老朽化

各施設, 計画的に部分的な修繕を行っているが, 屋根や外壁, 遊具等の経年劣化が目立ち始めている。

大規模な修繕については, 市が実施することとなっており, 計画的に進める必要がある。

(7) 特記事項

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	大鋸児童館(ほか4児童館)				
所在地	藤沢市大鋸976番地				
施設建設年	1997年(平成9年)	直近の大規模修繕実施年	2020年(令和2年)		
土地面積	1.058 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	1.058	m <sup>2</sup>	
建物の有無	有				
延べ床面積	240.67 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	240.67	m <sup>2</sup>	
施設の機能	多目的ホール・図書コーナー・会議室(ボランティア活動室)・事務室				
施設の外観					
職員従事体制	常勤職員	人	パート・アルバイト	5人	その他( )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	平成30年度	令和元年度 前年比	令和2年度 前年比	備考
			±0	±0	
			±0	±0	
			±0	±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度 前年比	令和2年度 ※ 前年比	備考
			±0	-	
			±0	-	
			±0	-	
※令和2年8月末までの実績					
施設管理上の課題					
特記事項					

(6) 藤沢市青少年会館

内容	ページ
評価結果	93
今後の対応の考え方（指定管理者）	99
今後の対応の考え方（施設所管課）	101
施設カルテシート	103



# 評価結果

施設名	藤沢市青少年会館	施設数	2施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5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	青少年課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	2.9		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的にもほぼ水準どおりの運営がされている。</li> <li>・利用者の拡大を図りつつ、大きな取りこぼしも無く、目的を達成しているので「B」と評価した。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・青少年や青少年育成団体等の活動拠点としての施設であるということを踏まえた事業の実施のほか、地理的特性等を活かした各種事業も展開され、これまで培った経験を活かした積極的な取組が行われている点が評価される。</li> <li>・あらゆる年齢層に使っていただけるよう、改善や提案をしていただきたい。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理者としての個々の職員の意識は高く、また利用者に対してよりよいサービスの提供を目指す姿勢が評価できる。また法人としての適性も十分であるとともに、これまで築き上げてきた地域との関係性を強みとした施設運営を行っていることは、本施設の指定管理者として評価できると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益財団法人として公益性、及び公共性を保ち、効果的かつ効率的な施設運営に努めている。また公の施設管理者として市の施策を理解するとともに、定期的なアンケート等で利用者のニーズを把握し、施設・事業運営に反映している。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体として就業規則が最新の労基法に沿った内容に変更されていない点があるものの、全体的には適切な団体運営がされている。</li> <li>・藤沢青少年会館は団体利用82.5%・個人利用17.5%に対して、辻堂青少年会館では、団体利用43.4%・個人利用56.6%と利用者の内訳が大きく異なっている。両会館とも、利用者拡充に努力した結果であり、青少年に活動の場を提供し健全な育成を図るとの目的を果たしていると判断した。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点からROE(純資産当期利益率)がやや低めではあるが、全体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・指定管理者申請時の提案書、基本方針を全職員が共有、理解した上で運営を行っている点は評価される。就業規則を最新の法律に則ったものにアップデートをすることと、職員の労働時間の管理についてきめ細かい管理ができると理想的。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が出資し運営補助金を支出している団体が、非公募で指定管理者となることは、制度発足時やへき地の自治体でない限り、好ましいことではない。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設置目的等や市の施策を十分理解し運営を行う姿勢、法令等の遵守、財務体質の健全性などからも、指定管理者として適切な者であると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的、市の施策を全職員が理解、共有し、運営を行っている。また、基本協定書、年度協定書、及び各種法令等を遵守し、適切に管理運営を行っている。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-



B ( 7人)

- ・フリースペースをリニューアルをして、高校生や大学生等の利用を増やそうとする取組はされているが実績には結びついていない。更なる取組が必要だと感じる。
- ・藤沢青少年会館建設は1996年(平成8年)、辻堂青少年会館は1963年(昭和38年)に建設されており、辻堂青少年会館は築57年経過している。法定耐用年数は使用期間の一つの目安ではあるが、機械設備も含めたメンテナンスにより実質耐用年数が大きく異なる。是非とも、計画的な修復・修繕を実施して安全を担保した施設運営を切望する。
- ・モニタリングシート上、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数減はあるが、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。
- ・職員を対象とした研修を積極的に実施している点、専門業者による保守点検を実施し、施設や整備の適切な維持管理に努めるとともに、利用者への注意喚起や市への報告も適切に行われている点が評価される。
- ・フリースペースや和室等、あらゆる部屋があるが、その部屋ごとの使い方例などを市民の方々に呼び掛けているのか。立地が良く、自転車置き場もあるため、PRの仕方によってはさらに利用者が増えるのではないかと感じる。
- ・「若者運営委員会」の取組により、学習スペースや充電スタンドの設置、壁紙の変更など、フリースペースのリニューアルが実施され、施設の効用を高めている。

C ( 0人)

-

D ( 0人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・施設の管理運営は適切に行われていることはもとより、利用者の立場に立った快適な空間の提供をめざし、接遇において常に資質向上を図り、よりよいサービスを提供しようとする姿勢は評価できる。

指定管理者 評価の考え方

B ・公の施設を管理する職員であることを意識し、公平な市民サービス、情報提供を行っている。施設維持管理は、専門業者による保守点検の他に、不具合が生じた時は速やかに利用中止とし、利用者へ周知している。修繕が必要な時は迅速に対応している。

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

A ( 0人)

-

B ( 6人)

- ・特に問題なく、水準どおりと思われる。
- ・辻堂青少年会館は、築後57年を経過しており、耐震対策に関しての不安がある。耐用年数を経過した建物については、故障箇所をその都度修復するだけでは安全が担保されない。重保守の立場に立った、計画営繕が求められる。
- ・緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練も定期的実施とのこと、概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。
- ・緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練も定期的実施している点、全職員が定期的にAEDを含めた救命講習を受講するなど、緊急時に備えた適切な研修・訓練等が計画的に実施されている点が評価される。

C ( 1人)

・各施設での事故・トラブルの「ヒヤリハット」の事案を職員間で情報共有し、同様の事案が再発しないよう取り組んでいるとのことだが、各施設ごとに起こり得るヒヤリハットはないのか。全施設での情報共有は確かに大切だが、施設毎独自のものもあり、その強化や見直しをどのように行っているかが実は大事であるものとする。

D ( 0人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・安全対策及び危機管理については、自然災害だけでなく各種事故や感染症対策等も含め様々な場面を想定し、訓練、研修、マニュアルの整備など重層的に対策を講じ、利用者への安全・安心の提供に取り組んでいる姿勢が評価できる。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、常に情報を収集して安全、安心に利用できるように対策を実施して事業を行っている。

指定管理者 評価の考え方

B ・万が一の事態に備え、各種危機管理マニュアルを作成するとともに、施設において怪我人等が発生した際の応急処置や対応について定期的に研修を行っている。

・また、新型コロナウイルス感染症拡大防止については利用者が安全、安心に利用できるよう、最新の情報を得ながら対策を行っている。

④利用者視点

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 6 人)

・利用者アンケートの結果で、清掃や職員対応など不満の数字がある部分については改善に向けた取組をお願いしたい。  
 ・職員への対応に対する評価が、個人利用では、親切89.7%・不親切10.3%, 団体利用では、親切98.4%・不親切1.6%と大きく異なる。清掃の状況に関する不満についても、個人利用の18.6%に対して、団体利用では7.5%と低くなっている。会館の管理運営体制の主眼が団体利用に偏重していることの現れとも推察される。  
 ・施設に常時意見箱を設置するとともに、定期的にご利用者アンケートを取っている点が評価される。  
 ・接遇に関する研修をされているが、例えば2018年度(平成30年度)に実施された「接遇に活かすコミュニケーション技術」はどのように活かされているか疑問。青少年会館の利用者様の年齢層は幅があるかと感じる。他の施設でも同じ研修を受講しているが、青少年会館ならではの取組を従業員同士で話し合われたり、研究などされないのか疑問。  
 ・利用者アンケートで「青少年会館のイベントに参加したことがない」と回答した利用者が半数いたので、理由を確認するなど、参加者増加に向けた検討を進めて欲しい。

C ( 1 人)

・アンケート資料上、団体利用では全体的な満足度が4段階中3.6と概ね問題ない。一方、個人利用では、「清掃が行き届いている」の質問に対して129人中24人(18%)が不満・とても不満を選んでおり、また、「職員は親切ですか」の質問に対して129人中13人(10%)が不親切・とても不親切を選んでおり、残念な部分もあった。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・意見箱を設置し、利用者の意見を収集するほか、定期的アンケートを行うなど意見、要望などを取り入れ、これらを検証し、スピーディに管理運営や事業の実施に反映している取組について評価できる。  
 また、主に施設の利用を増加させたいターゲットの青少年(高校生～大学生)を子ども運営委員会として組織し、施設運営に意見を直接取り入れていることは評価できる。

指定管理者 評価の考え方

B ・施設に常時意見箱を設置するとともに、定期的にご利用者アンケートを取っている。また、事業実施の際は、参加者にアンケートを取り、利用者及び参加者のニーズ、満足度に沿えるよう施設運営を心掛けている。  
 施設利用、事業実施の案内を、広報ふじさわ及び財団ホームページ、SNSを利用し、利用者が気軽に情報を得ることができるよう発信している。

⑤施設経営

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 7 人)

・適切に行われている。  
 ・団体利用が多い藤沢青少年会館は、講演・講習・会合の場所としての色彩が濃厚であるが、辻堂青少年会館は、個人利用を主体とする居場所事業の場所となっていると感じる。今後、更なる利用者拡大を図るとき、個人利用者からさらに不満の声が上がらぬよう、利用規程等の見直しを含めた施策を実施することが必要かと思われる。  
 ・会計処理については四半期ごとに自己チェックを行い、定期的監査役である会計士から指導を受け改善を図っているとのこと、概ね問題ないと言える。  
 ・勤務割の組み方を変更し、期ごとに再度勤務調整を行い、休日勤務の減少、時差出勤を行ったことで時間外の縮減に取り組んだ点は評価される。  
 ・高校生、大学生、勤労者に使われていないことを耳にしたが、何等かの工夫や施設の使い方に関するアピールも必要なのではないか。

C ( 0 人)

-

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・全ての職員がコスト意識を持って日々の業務に取り組み、サービスの質を低下させることなく効率的な施設経営を心掛けているとともに、公益財団法人としての社会における位置づけも十分理解した上で運営を行っていることは評価できる。また、公金の取扱い、使用料の収納についても適切に行われており、評価できる。

指定管理者 評価の考え方
B ・年度当初に組んだ予算執行を、定期的にチェックし管理している。会館使用料については、使用料収納事務委託契約書をもとに適正に収納管理を行っている。 ・職員の勤務を時差出勤や勤務調整を行うことにより、時間外の縮減に取り組んでいる。また施設における軽微な修繕、環境整備は職員が効率良く行い、経費節減を心掛けている。
⑥特定項目
評価者 評価の考え方
A ( 0 人) -
B ( 7 人) ・リニューアルしたフリースペースについては、居場所としての機能充実に引き続き取り組んでいく必要があるように感じた。 ・業務管理全般に関して、OA化がより一層求められていると感じる。例えるなら、空き室管理等に関して、スマートフォンを活用することでタイムリーな情報提供を実現し、利用者・管理者の利便性を向上させることが可能と思われる。 ・利用者が安全・安心して施設の利用や事業に参加することができるよう、適切な取組がなされているとのこと、概ね問題ないと言える。 ・施設の運営委員会において地域住民や関係機関・組織との相互連携を図るとともに、職員の地域貢献活動の積み重ねにより、良好な関係を築いてる点は評価される。 ・電話対応では、最初のときに声が小さく、少し聞きづらかった。
C ( 0 人) -
D ( 0 人) -
市施設所管課 評価の考え方
B ・施設の運営委員会や事業の実行委員会などにおいて学校や地域団体、地域住民が参画することにより、地域と連携を図り、協力する体制のもとで運営を行っていることは、これまで培ってきた財団と地域住民との良好な関係に依拠するもので、評価に値すると考えている。
指定管理者 評価の考え方
B ・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域住民や利用団体、学校関係者等で組織する運営委員会で情報交換を行い、意見を聞きながら施設運営を行っている。また、市内の青少年団体や青少年育成団体、学校等と相互連携し、事業実施における協力関係を築いている。
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
・地域の青少年団体や自治会などの地域団体及び地域住民と協力して施設の運営や事業の実施を行っている点については、法人が築き上げてきた実績であり、こうした運営ができる点については特に評価に値すると考えている。
指定管理者 評価の考え方
・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域住民や利用団体、学校関係者等で運営委員会を組織し施設運営に反映している。また、市内の青少年団体や青少年育成団体、学校等と相互連携し、事業実施における協力関係を築いており、これは長年の実績による信頼関係の積み重ねであり、独自の特性であると考えている。
3 評価者からの意見等
①指定管理者に望む事項
・勤労青少年の利用減が目立つので取組が必要だと感じる。また、施設の利用手続のオンライン化について検討を進める必要があると思われる。 ・親の経済力により、十分なITリテラシーを身につけることができない児童が増加傾向にあるため、これまで以上に弱者に対する学習の機会を増やし、デジタル・デバイドとなる人が少しでも減らせるよう、尽力を願いたい。
②施設所管課に望む事項
・社会保障審議会児童部会専門委員会でも「中学生の居場所」が問題となっているため、当会館の解決課題の一環として検討をお願いしたい。 ・指定管理者制度の意義は利便性の向上、行政の効率化、民間の事業創出と言われている。この制度趣旨に沿うよう、制度運用の見直しを図られたい。
③モニタリングに加えるべき事項
・利用者アンケート、要望などが、どのような形で反映されているかの結果が見える資料を付けると良いかと思われる。
④その他課題等
・接遇に関する取組状況が児童館、青少年会館、少年の森、地域子どもの家、全て同じ内容であり、それぞれ施設毎の取組等もあると考えるが、無いのかが疑問。



令和2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	藤沢市青少年会館
○ 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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>市内の青少年健全育成の中心的な施設であり、青少年や青少年団体の拠点施設としての役割を十分に理解し、施設運営を行います。</p> <p>また、これまで培ってきたノウハウや関係団体、地域との信頼関係を大切にしながら、新たなことに積極的に取り組むとともに、多種多様な事業を展開してまいります。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>就業規程に関してご指摘いただきました点につきましては、就業規程とは別に内規に定める等、適切に対応しております。今後も最新の関係法令等を適宜確認し、必要な対応を図ってまいります。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>高校生や大学生等で構成される若者運営委員会の意見を取り入れ、フリースペースをはじめとした施設内のリニューアルを引き続き行っていくとともに、施設のPR方法について再検討し、SNS等の手法を使い青少年に情報が届くように努めてまいります。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>辻堂青少年会館につきましては、築57年が経過していることから、利用者の安全確保及び施設の長寿命化のため、計画的な修繕について藤沢市と協議してまいります。</p> <p>施設内で発生したヒヤリハットにつきましては、職員間で共有し、検証することで、事故防止に努めます。また、緊急対応マニュアルは、定期的に見直しを図るとともに全職員が理解し、定期的避難訓練等を実施することで有事の際に利用者の安全を確保してまいります。</p>
④利用者視点	<p>今後も定期的に利用者アンケートを実施し、積極的に利用者意見の把握に努め、満足度が低かった事項については、原因を調査し対応してまいります。また、接遇に関する研修につきましては、財団全体での取り組みに加え、施設職員で話し合う時間を設けるなど、どの年齢層にも気持ちよく利用していただける施設づくりに努めてまいります。</p>
⑤施設経営	<p>利用者数につきましては、単に利用者数の拡大を求めるのではなく、施設の設置目的を十分に理解し、青少年のための運営管理を行ってまいります。また、高校生以上の利用拡大に向けて、引き続き若者運営委員会を組織し、意見や要望を吸い上げ、施設の運営管理に反映してまいります。</p> <p>財務面につきましては、適切な予算管理、会計処理に努め、経営の信頼性を保ちます。</p>

項目	今後の対応の考え方
⑥特定項目	業務のO A化につきましては、次年度から事業運営システムを導入し、申込みから抽選、当落通知等を自動化いたします。また、リアルタイムでの情報発信に関しましては、当日利用のための施設の空き状況をT w i t t e rで発信する等、工夫してまいります。
その他特筆すべき事項	財団の強みである青少年団体や青少年育成団体、関係団体との相互連携、事業実施における協力関係は、これまでの長年の実績による信頼関係の積み重ねであり、今後も継続してまいります。
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>施設の利用手続きのオンライン化につきましては、青少年会館単独でのシステムの導入は費用的に難しいため、藤沢市公共施設予約システムへの加入について、藤沢市と検討してまいります。</p> <p>貧困によるデジタル教育の格差については、これまで取り組んできた体験や学力の格差に加え、デジタルデバイドについても視野に入れ、事業等を検討してまいります。</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	所管課と協議し、利用者アンケートの反映結果を加えるように調整してまいります。
③ その他課題等	接遇に関する取組につきましては、研修により財団職員として基本的な事項は共有しております。なお、青少年会館は小学生から高齢の方まで利用者層が幅広く、受付から子どもの対応まで業務内容も多岐にわたることから、接遇について話し合う時間を設けるなど、施設の特性に合わせた独自の取組を行ってまいります。

令和2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	藤沢市青少年会館
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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	団体利用は評価されている一方、個人利用者のアンケート評価を今後より良くするために、より適切な管理運営ができるよう、引き続き指導してまいりたいと考えております。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	次回の指定管理の選考では公募の可能性も視野に入れながら検討してまいります。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	公共施設の老朽化等への対応につきましては、藤沢市公共施設再整備基本方針に基づき検討してまいります。また、利用促進を図るため、様々なアイデアを取り入れてまいります。
③安全対策及び危機管理	辻堂青少年会館の老朽化等への対応につきましては、地域の要望も踏まえ、藤沢市公共施設再整備基本方針に基づき検討してまいります。
④利用者視点	
⑤施設経営	
⑥特定項目	
その他特筆すべき事項	
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	
② 施設所管課に望む事項	今後、指定管理者とともに「若者運営委員会」の意見を参考に中学生以上の青少年の居場所として活用が図られるよう検討してまいります。 制度趣旨に関しましては現在の青少年会館の運営と趣旨を確認して見直しを図ってまいります。
③モニタリングに加えるべき事項	より成果が見える資料の提出を求めています。
③ その他課題等	





## 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	藤沢市青少年会館		
施設所管課	子ども青少年部青少年課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市青少年会館条例		
利用対象者	市内在住・在勤・在学の青少年及び青少年団体, 市内の青少年育成に携わる者及び青少年育成団体, その他市長が認める者		
設置目的	青少年に活動の場を提供し, その健全な育成を図ることを目的とする。		
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	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5年)3月31日 まで
募集方法	特 定		
特定の場合の選定理由	公益財団法人藤沢市みらい創造財団は, 「ふじさわ子ども・若者計画 2014」等との整合性を図りながら, 地域と連携し, 施設の目的や特性に照らして青少年健全育成事業を実施しているが, これは本施設の管理と密接不可分な関係にあり本施設との一体的な管理運営が必要であるため。		
指定管理者に行わせる主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年会館の予約管理と使用の許可及びその取消しに関する業務</li> <li>・青少年会館の使用料の徴収及び減免, 返還に関する事務</li> <li>・青少年会館利用者の受付に関する業務</li> <li>・青少年会館の維持管理に関する業務</li> <li>・青少年会館において実施する青少年育成事業等に関する業務</li> <li>・東部地区青少年育成協力会ほか青少年団体等の育成支援に関する業務</li> </ul>		

### 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	5人	5人	±0人	5人	±0人
パート・アルバイト	9人	9人	±0人	9人	±0人
その他( )	0人	0人	±0人	0人	±0人
合 計	14人	14人	±0人	14人	±0人
備 考					

#### (2) 再委託を行っている主な業務

館内清掃及び施設保守管理業務, 施設機械警備業務, 施設夜間管理業務, 各種事業業務等

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	90,647	93,521	2,874	95,455	1,934	
指定管理料収入	86,743	90,666	3,923	94,287	3,621	
物品販売事業収入	402	302	-100	300	-2	
事業参加者負担金収入	622	623	1	768	145	
雑収入	108	118	10	100	-18	
前期繰越収支差額	2,771	0	-2,771	0	0	
リース資産取得支出	0	1,811	1,811	0	-1,811	
支出	91,956	92,990	1,034	95,455	2,465	
給料手当支出	44,784	44,472	-312	45,031	559	
臨時雇用賃金支出	4,216	3,790	-426	4,388	598	
福利厚生費支出	7,261	7,450	190	7,703	253	
交際費支出	2	3	1	10	7	
会議費支出	5	5	0	18	13	
旅費交通費支出	205	134	-71	245	111	
通信運搬費支出	551	601	49	644	43	
消耗品費支出	1,359	1,615	256	1,815	200	
修繕費支出	4,117	1,236	-2,881	1,215	-21	
印刷製本費支出	593	567	-26	775	208	
食糧費支出	52	43	-9	65	22	
光熱水料費支出	3,735	3,823	87	3,781	-42	
賃借料支出	362	348	-14	340	-8	
保険料支出	216	231	15	264	33	
諸謝金支出	1,555	1,254	-301	1,618	364	
負担金支出	68	39	-29	35	-4	
租税公課支出	4,426	4,725	298	4,764	39	
手数料支出	1	1	1	3	2	
広告宣伝費支出	5	5	0	5	0	
委託費支出	9,611	9,451	-160	9,869	418	
支払利息支出	2	47	45	38	-9	
雑支出	0	0	0	0	0	
公益目的事業会計への繰入金支出	372	387	15	260	-127	
その他支出(本部経費)	7,523	9,845	2,322	11,442	1,597	
退職給付引当金支出	666	766	100	774	8	
リース資産取得支出	0	1,811	1,811	0	-1,811	
リース債務返済支出	269	342	73	353	11	
収支差額	-1,309	531	1,840	0	-531	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	75,800	75,800	±0	72,670	-3,130	過去5年の平均値
	利用者の満足度	4.0	4.0	0.0	4.0	0.0	4.0以上を目標とする (第2・4期実施)
				±0		±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	67,613	64,851	-2,762	4,061	-	
	利用者の満足度	4.2	4.3	0.1	-	-	
				±0		-	

※令和2年7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)

自動販売機の設置

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)

- ・青少年を対象とした学習室の開放
- ・子育て支援事業(子育て中の親を対象とした保育付き事業)
- ・卓球やゲームなど備品の貸し出し
- ・青少年がいつでも誰でも自由に使える部屋(フリースペース)の開放

(6) 施設管理上の課題

・施設の老朽化

藤沢青少年会館については、計画的に部分的な修繕を行っているが、建物付帯設備の経年劣化が目立ち始めている。大規模な修繕については、市が実施することとなっており、空調と給水設備については、既に入替工事を実施済みとなっているが、その他の設備についても順次進める必要がある。特にエレベーターについては、耐用年数が過ぎており、安全面からも計画的に進める必要がある。

辻堂青少年会館については、建設から60年近く経過し全体的に老朽化がみられ、特にお手洗いが男女兼用となっている。

(7) 特記事項

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	藤沢青少年会館				
所在地	藤沢市朝日町10番地の8				
施設建設年	1996年(平成8年)	直近の大規模修繕実施年	2018年(平成30年)		
土地面積	236.62 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	236.62 m <sup>2</sup>		
建物の有無	有				
延べ床面積	972.27 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	972.27 m <sup>2</sup>		
施設の機能	集会室(フリースペース), 和室, 談話室2室, 団体活動室, 体育室等				
施設の外観	  				
職員従事体制	常勤職員	5 人	パート・アルバイト	5 人	その他 ( ) 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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考
			前年比	前年比	
			±0	±0	
			±0	±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 ※	備考
			前年比	前年比	
			±0	-	
			±0	-	
※令和2年〇月末までの実績					
施設管理上の課題					
特記事項					

(8)個別施設ごとの概要

施設名	辻堂青少年会館				
所在地	藤沢市辻堂二丁目8番31号				
施設建設年	1963年(昭和38年)	直近の大規模修繕実施年	1978年(昭和53年)		
土地面積	201.41 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	201.41 m <sup>2</sup>		
建物の有無	有				
延べ床面積	250.93 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	250.93 m <sup>2</sup>		
施設の機能	談話室, 和室(パソコンルーム), 集会室				
施設の外観	  				
職員従事体制	常勤職員	0 人	パート・アルバイト	4 人	その他 ( ) 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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考
			前年比	前年比	
			±0	±0	
			±0	±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 ※	備考
			前年比	前年比	
			±0	-	
			±0	-	
※令和2年〇月末までの実績					
施設管理上の課題					
特記事項					



(7) 藤沢市少年の森

内容	ページ
評価結果	1 1 1
今後の対応の考え方（指定管理者）	1 1 7
今後の対応の考え方（施設所管課）	1 1 9
施設カルテシート	1 2 1





# 評価結果

施設名	藤沢市少年の森	施設数	1施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5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	青少年課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	5	2	0	2.7		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的にも水準どおり適切な運営がされている。</li> <li>・施設の一部に経年による劣化を主因とする老朽化が見られるが、様々な工夫により目的にかなった運営が行われているため、総合評価は「B」とした。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・全体的に水準通りに運営されていると思われる。</li> <li>・あらゆるニーズ対応は大変だが、5Sの徹底に努めていただきたい。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理者としての個々の職員の意識は高く、また利用者に対してよりよいサービスの提供を目指す姿勢が評価できる。また法人としての適性も十分であるとともに、これまで築き上げてきた地域との関係性を強みとした施設運営を行っていることは、本施設の指定管理者として評価できると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益財団法人として公益性、及び公共性を保ち、効果的かつ効率的な施設運営に努めている。また公益の施設管理者として市の施策を理解するとともに、定期的なアンケート等で利用者のニーズを把握し、施設・事業運営に反映している。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体として就業規則が最新の労基法に沿った内容に変更されていない点があるものの全体的には適切な団体運営がされている。</li> <li>・広い敷地と施設を少ない人数で管理し、大きな事故もなく運営管理してきた実績があるため、指定管理者としての確と判断する。随所に手作り感のある小屋や標識を確認できるが、手入れの行き届いたと言う感覚が安心に繋がることも意識して欲しい。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点からROE(純資産当期利益率)がやや低めではあるが、主体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・指定管理者申請時の提案書、基本方針を全職員が共有、理解した上で運営を行っている点は評価される。就業規則を最新の法律に則ったものにアップデートをすることができると良い。</li> <li>・最近、道路開通で埼玉県辺りからも来る利用者がいるとのこと、人気になればそれなりに休日の利用者数は多くなると思われる。今の状態をキープすることだけでなく、指定管理者として機能の見直しや改善の提案や動きが活発に出て欲しい。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が出資し運営補助金を支出している団体が、非公募で指定管理者となることは、制度発足時やへき地の自治体でない限り、好ましいことではない。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設置目的等や市の施策を十分理解し運営を行う姿勢、法令等の遵守、財務体質の健全性などからも、指定管理者として適切な者であると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的、市の施策を全職員が理解、共有し、運営を行っている。また、基本協定書、年度協定書、及び各種法令等を遵守し、適切に管理運営を行っている。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-

B	( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化があるものの、維持管理はよくされている。</li> <li>・「本格的なアスレチックが無償で楽しめる」をキャッチフレーズに建設された施設と認識している。1980年代後半に利用した時と比較して、樹木の生長とアスレチック施設の老朽化が目立つ。施設の一部に安全利用に不安を覚える箇所も見受けられる。</li> <li>・日常的な保守点検や専門業者による保守等、適切な維持管理が行われている点、定期的な剪定や職員による草刈り、ボランティアの奉仕活動による樹木伐採等、施設の特性を踏まえた適切な維持管理が行われている点が評価される。</li> <li>・ナラ枯れや丸太遊具の修繕など管理上の課題に対し、適切に対応し運営している。</li> </ul>
C	( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員体制、施設の管理運営・維持管理においては、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。ただし、来園者数の目標達成率が第1四半期81%、第2四半期89%、第3四半期65%、第4四半期88%、全体で80%と、施設利用の促進という意味では残念な結果であった。</li> </ul>
D	( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営は適切に行われていることはもとより、利用者の立場に立った快適な空間の提供をめざし、接遇において常に資質向上を図り、よりよいサービスを提供しようとする姿勢は評価できる。また、平時であれば利用者の対応とともに園内の整備及び遊具等の整備を進める必要があるが、コロナ禍においては、休園により効率的に園内の整備や遊具の修繕等を行うことができた。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設を管理する職員であることを意識し、公平な市民サービス、情報提供を行っている。施設・園内維持管理は、専門業者による保守点検の他に、不具合が生じた時は速やかに利用中止とし、利用者に周知している。修繕が必要な時は迅速に対応している。また、樹木の維持管理・剪定は、NPO法人と協働し整備を行っている。</li> </ul>
③安全対策及び危機管理		
評価者 評価の考え方		
A	( 0 人)	-
B	( 5 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危険な状態の施設・設備もなく、安全対策等が適切に行われている。</li> <li>・緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練も定期的に実施とのこと、概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。</li> <li>・全職員が定期的にAEDを含めた救命講習を受講するなど、緊急時に備えた適切な研修・訓練等が実施されている点、緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練を定期的に実施している点が評価される。</li> </ul>
C	( 2 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢市の公共施設に関して、建設後30年以上を経過した施設が多いことは理解しているが、基本的には、藤沢市公共施設再整備基本方針に則り計画的に整備されると思われる。当該施設は、利用者が多いことと屋外施設が多いことに鑑み、安全の確保に十二分に配慮した再整備がなされるべきと考える。</li> <li>・各施設での事故・トラブルの「ヒヤリハット」の事案を職員間で情報共有し、同様の事案が再発しないよう取り組んでいるとのことだが、各施設ごとに起こり得るヒヤリハットはないのか。全施設での情報共有は確かに大切だが、施設毎独自のものもあり、その強化や見直しをどのように行っているかが実は大事であるものとする。</li> </ul>
D	( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全対策及び危機管理については、自然災害だけでなく各種事故や感染症対策等も含め様々な場面を想定し、訓練、研修、マニュアルの整備など重層的に対策を講じ、利用者への安全・安心の提供に取り組んでいる姿勢が評価できる。また、アスレチック等遊具の特性を理解した安全を確保するための管理体制についても評価できる。新型コロナウイルス感染症拡大防止についても、常に情報を収集して安全、安心に利用できるように対策を実施して事業を行っている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・万が一の事態に備え、各種危機管理マニュアルを作成するとともに、施設において怪我人等が発生した際の応急処置や対応について定期的に研修を行っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止については利用者が安全、安心に利用できるよう、最新の情報を得ながら対策を行っている。</li> </ul>
④利用者視点		
評価者 評価の考え方		
A	( 0 人)	-

B	( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水準どおりであるが、アンケートが2019年度(令和元年度)は9月のみでその回答数も少ない。前年比較ができるよう実施時期を固定し、かつ、より広くアンケートを取るようにすべきである。</li> <li>・アスレチック施設の修復残材や風倒木等、現在の施設運営に不要と思われる物が、敷地内に放置されている。こうした風景は、利用者の視点からは、施設の荒廃、管理不足と見られ、リピーターの拡大にならない。秩序ある片付けと整理をすべきと判断する。</li> <li>・アンケート資料上、概ね問題ないと言える。</li> <li>・施設に意見箱を設置して利用者から意見をいただいている。また宿泊研修施設利用者、デイキャンプ利用者、事業参加者等にアンケートを実施している点は評価される。コロナ禍以前のアンケート結果に対する具体的な対応について記載されていると良かった。</li> <li>・接遇に関する研修をされているが、例えば2018年度(平成30年度)に実施された「接遇に活かすコミュニケーション技術」はどのように活かされているか疑問。</li> </ul>
C	( 0 人)	-
D	( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を設置し、利用者の意見を収集するほか、定期的にアンケートを行うなど意見、要望などを取り入れ、これらを検証し、スピーディに管理運営や事業の実施に反映している取組について評価できる。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設に常時意見箱を設置するとともに、定期的に利用者アンケートを取り、利用者のニーズに沿えるよう施設運営を心掛けている。</li> <li>・開園状況、事業実施等の案内を、広報ふじさわ及び財団ホームページ、SNSを利用し、利用者が気軽に情報を得ることができるよう発信している。</li> </ul>
⑤施設経営		
評価者 評価の考え方		
A	( 0 人)	-
B	( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に行われている。</li> <li>・気象変動や新型コロナウイルス感染拡大等のリスクを考慮し、今後の安定した利用者増加を志向するならば、アスレチックに偏重した施設運営から脱却することも必要と考える。これまで、様々な工夫により年間利用者5万人を維持して来たことは評価に値する。</li> <li>・会計処理については四半期ごとに自己チェックを行い、定期的に監査役である会計士から指導を受け改善を図っているとのこと、概ね問題ないと言える。</li> <li>・会計処理は水準通りに遂行されている。職員の勤務を時差出勤や勤務調整を行うことにより、時間外の縮減に取り組んでいる点、園内における危険を伴わない草刈りなどの環境整備は、講習を受講した職員が一部を担い、経費節減を心掛けている点は評価される。</li> </ul>
C	( 0 人)	-
D	( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての職員がコスト意識を持って日々の業務に取り組み、サービスの質を低下させることなく効率的な施設経営を心掛けているとともに、公益財団法人としての社会における位置づけも十分理解した上で運営を行っていることは評価できる。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方		
B		<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に組んだ予算執行を、定期的にチェックし管理している。</li> <li>・職員の勤務を時差出勤や勤務調整を行うことにより、時間外の縮減に取り組んでいる。また、園内における危険を伴わない草刈りなどの環境整備は、講習を受講した職員が一部を担い、経費節減を心掛けている。</li> </ul>
⑥特定項目		
評価者 評価の考え方		
A	( 0 人)	-

B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・森のデザインの取組については、まだまだごく一部しか行えていない状況であるが取り組んでいく姿勢は感じられた。</li> <li>・今後の利用拡大を図るならば、一般来園者の増加が不可欠となる。そのためには、同施設の地理的条件を考慮すると駐車スペースの更なる拡大が要件となる。施設内のレイアウト変更や、場合によっては近隣に駐車場用地を取得又は賃借することも検討すべきと考える。</li> <li>・青少年団体や学校関係、地域と良好な関係を保ちながら、共催事業の実施やボランティアとの連携等、様々な面において取組んでいるとのこと、概ね問題ないと言える。</li> <li>・施設の運営委員会や事業の実行委員会などにおいて学校や地域団体、地域住民が参画することにより、地域と連携を図り、協力する体制のもとで運営を行っている点は評価される。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・施設の運営委員会や事業の実行委員会などにおいて学校や地域団体、地域住民が参画することにより、地域と連携を図り、協力する体制のもとで運営を行っていることは、これまで培ってきた財団と地域住民との良好な関係に依拠するもので、評価に値すると考えている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域の自治会、青少年団体、学校関係者等で組織する運営委員会で情報交換を行い、意見を聞きながら施設運営を行っている。
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の青少年団体や自治会などの地域団体及び地域住民と協力して施設の運営や事業の実施を行っている点については、法人が築き上げてきた実績であり、こうした運営ができる点については特に評価に値すると考えている。</li> <li>また、学生を臨時職員として雇用し、子どもの利用者との異年齢交流が図られている点なども、青少年施設の運営においては評価できる点であると考え。</li> </ul>	
指定管理者 評価の考え方	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域住民や利用団体、学校関係者等で運営委員会を組織し施設運営に反映している。</li> <li>地域連携による事業運営は、長年の実績による信頼関係の積み重ねであり、独自の特性であると考えている。また、藤沢市唯一の青少年野外施設であり、安全安心を第一に楽しく利用できるよう案内、整備を心掛けている。</li> </ul>	
3 評価者からの意見等	
①指定管理者に望む事項	
・コロナ禍の影響を考慮したとしても、利用者が少ない現状があり、利用者増に向けた取組が必要である。	
②施設所管課に望む事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化が目立っており、管理運営も含めた見直しが必要と思われる。</li> <li>・設置条例ごとの指定管理者選定が基本とは思いますが、「少年の森」「青少年会館」「地域子どもの家」は、条例第10類第1章に規定、「児童会館」については第10類第2章に設置が規定されている。いわば社会福祉に関する同類の条例に指定管理者設置の根拠があると言える。従って、個別に指定管理者を設置するのではなく、青少年の健全な育成を図る施設として4施設を一括した指定管理する方法も検討に値すると思われる。</li> <li>・指定管理者制度の意義は利便性の向上、行政の効率化、民間の事業創出と言われている。この制度趣旨に沿うよう、制度運用の見直しを図りたい。</li> </ul>	
③モニタリングに加えるべき事項	
・利用者アンケートは、アンケートを取って、集計して、図表化するだけでなく、アンケート結果について、どう対処したのか、どのように考えているのか等の視点があってもよいのではないかと。	
④その他課題等	
・接遇に関する取組状況が児童館、青少年会館、少年の森、地域子どもの家、全て同じ内容であり、それぞれ施設毎の取組等もあると考えるが、無いのかが疑問。	



令和2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	藤沢市少年の森
○ 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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	少年の森開園から40年を迎え、施設の経年による劣化は否めないところではありますが、効果的かつ効率的な修繕、園内整備を行い、安心・安全で、また来たくなる魅力的な施設づくりを行ってまいります。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>広大な施設を管理する中で、園内整備には重点を置き、気持ちよく利用していただける施設を目指すことで、安全・安心な施設運営を行ってまいります。</p> <p>就業規程に関してご指摘いただきました点につきましては、就業規程とは別に内規に定める等、適切に対応しております。今後も最新の関係法令等を適宜確認し、必要な対応を図ってまいります。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>アスレチックの老朽化につきましては、1基あたりが高額であり、5～6年で交換が必要になるため、全面的な修繕ではなく部分的な修繕を頻繁に行うことで、長寿命化を図っております。</p> <p>今年度は「ナラ枯れ」により少年の森内のコナラ・クヌギに被害が発生しており、この先数年は「ナラ枯れ」対応が必要になると想定されます。「ナラ枯れ」対応や園内の整備は、少年の森の職員だけで行うことは難しく、今後もNPO法人・ボランティア等の協力のもと行ってまいります。</p>
③安全対策及び危機管理	アスレチック修繕・園内整備・危険木処理・ハチの巣処理等、少年の森を管理する上で、安全対策は最も重要なことだと認識しております。しかし、アスレチックや野外活動を行う中で、怪我をするリスクは高いため、少年の森スタッフは、応急処置並びに救命処置の研修、訓練に継続して取り組んでまいります。利用者の事故またスタッフが感じた「ヒヤリハット」事項については、すぐにスタッフ間で共有し、設備の見直しや手順の修正等を行ってまいります。
④利用者視点	利用者アンケートは、年間で2回、9月と3月に行っております。回答数については、利用状況によって少なくなることもありますが、毎回一定数の回答が得られるよう工夫し実施してまいります。敷地内に放置されている丸太や枝については台風による倒木処理やナラ枯れ処理、枯れ木処理等によるものになります。費用的に処理することが難しい状況ですが、事業として整備を行うことやNPO法人・ボランティア等の協力を得ながら処理を行ってまいります。
⑤施設経営	少年の森は、野外炊事場・宿泊研修施設・テント泊・多目的広場(グラウンド)・森等があり、様々な活動ができる青少年の野外活動施設に

項目	今後の対応の考え方
	<p>なっており、アスレチックはその中の一部であると考えております。一方、近隣では、少年の森にあるような木製のアスレチックがなくなってきているのが現状です。そのため他市はもとより他県からもアスレチックで遊ぶことを目的に来園される利用者も大勢います。今後は、この木製のアスレチックを維持し続けるとともに、その他の施設についても利用拡大を図ってまいります。また、継続して時差出勤を取り入れ、スタッフが軽作業を担うことで、経費の縮減に努めてまいります。</p>
⑥特定項目	<p>広大な「森」の整備をNPO法人協力のもと行っているのが森のデザインになります。当初は「森」を幾つかのゾーンに分け、ゾーン毎に特色のある「森」を創り出す予定でしたが、ナラ枯れにより構想の変更を余儀なくされました。今後は、藤沢市、NPO法人と連携し、森のデザインを実施してまいります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>地域団体や地域住民との関係性は、長年にわたり築き上げてきた強みであると認識しております。今後も、地域の中の少年の森であることを重視し、より一層地域と連携した管理運営を行ってまいります。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>コロナ禍において、2021年（令和3年）2月の一般利用者数は、前年比6倍になるなど、2020年度（令和2年度）の利用者数は、例年より非常に多くなっております。この状況は、コロナ禍に起因するものですが、終息後にリピーターを増やせるようにアスレチックの営繕、園内の環境整備を行ってまいります。</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	<p>所管課と協議し、利用者アンケートの反映結果を加えるように調整してまいります。</p>
③ その他課題等	<p>接遇に関する取組につきましては、研修により財団職員として基本的な事項は共有しております。なお、少年の森は、スタッフも多く、学生が中心であることから、スタッフ間で接遇について話し合う時間を設けるなど、施設の特性に合わせた独自の取組も行っています。</p>



令和2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	藤沢市少年の森
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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	施設老朽化の対策やリニューアルについて評価を参考に今後検討してまいります。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	次回の指定管理の選考では公募の可能性も視野に入れながら検討してまいります。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	アスレチック施設の老朽化については認識しておりますが, 今後は施設の適切な管理を指定管理者とともにに行い, 利用促進の方策を検討してまいります。
③安全対策及び危機管理	施設の老朽化等への対策を実施するとともに, 屋外施設であることから安全面についても, 十分に配慮し, 整備を進めてまいります。
④利用者視点	
⑤施設経営	気象変動や感染症リスクを考慮しながら施設経営を進めてまいります。 また, 木製アスレチックは県内では少ない施設であるため, そのメリットを生かしながら施設経営を図ってまいります。
⑥特定項目	地域やボランティアスタッフと協働し, 森のデザイン等の環境整備を進めてまいります。また, 駐車場につきましては, 平日と休日やイベント時でニーズに差があることから一時的な駐車場の確保など指定管理者とも十分協議して対応してまいりたいと考えております。
その他特筆すべき事項	
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	
② 施設所管課に望む事項	一括した管理につきましては, それぞれが異なる特性, 趣旨目的を持った施設ではありますが, 同一事業者が指定管理者として管理していますので, スケールメリットを生かした施設間での事業展開など, 指定管理者と管理方法を協議検討してまいります。
③モニタリングに加えるべき事項	より成果が見える資料の提出を求めてまいります。

項目	今後の対応の考え方
③ その他課題等	

## 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	藤沢市少年の森		
施設所管課	子ども青少年部青少年課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市少年の森条例		
利用対象者	18歳以下の者, 18歳以下の者により構成される団体, 引率者及び団体の指導者, 市内の青少年育成に携わる者及び青少年育成団体, 国及び地方公共団体, その他市長が認める者		
設置目的	青少年に様々な野外活動の場を提供し, その心身の健全な発達を図ることを目的とする。		
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	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5年)3月31日 まで
募集方法	特定		
特定の場合の選定理由	公益財団法人藤沢市みらい創造財団は、「ふじさわ子ども・若者計画 2014」等との整合性を図りながら, 地域と連携し, 施設の目的や特性に照らして青少年健全育成事業を実施しているが, これは本施設の管理と密接不可分な関係にあり本施設との一体的な管理運営が必要であるため。		
指定管理者に行わせる主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・少年の森の予約管理と使用の許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・少年の森利用者の受付に関する業務</li> <li>・少年の森の維持管理に関する業務</li> <li>・少年の森において実施する青少年育成事業に関する業務</li> </ul>		

### 2 指定管理者記入欄

#### (1) 従事者体制

8月1日現在

雇用形態	平成30年度	令和1年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	1人	2人	+1人	2人	±0人
パート・アルバイト	20人	20人	±0人	19人	-1人
その他(再雇用)	1人	1人	±0人	1人	±0人
合計	22人	23人	+1人	22人	-1人
備考					

#### (2) 再委託を行っている主な業務

園内管理業務, 清掃業務, 管理棟機械警備業務, 汚水処理施設維持管理業務, 消防用設備保守点検業務等

## (3)収支状況

(単位:千円)

項目	30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	45,163	47,837	2,674	48,737	900	
指定管理料収入	43,592	44,936	1,344	46,495	1,559	
物品販売事業収入	639	693	55	387	-306	
協賛金収入	0	0	0	100	100	
事業参加者負担金収入	768	727	-41	955	228	
雑収入	165	188	23	110	-78	
リース資産取得収入	0	1,294	1,294	0	-1,294	
記念事業積立資産収入	0	0	0	690	690	
支出	43,164	47,824	4,659	48,737	914	
給料手当支出	8,486	11,996	3,510	11,286	-710	
臨時雇用賃金支出	11,380	8,243	-3,137	10,202	1,959	
福利厚生費支出	1,708	2,177	470	2,433	256	
交際費支出	0	10	10	10	0	
会議費支出	3	2	0	3	1	
旅費交通費支出	22	60	38	52	-8	
通信運搬費支出	160	167	7	169	2	
消耗什器備品費支出	147	0	-147	0	0	
消耗品費支出	1,627	1,939	311	2,246	307	
修繕費支出	3,713	4,891	1,177	3,930	-961	
印刷製本費支出	133	135	2	237	102	
食糧費支出	18	26	8	20	-6	
燃料費支出	64	56	-8	61	5	
光熱水料費支出	1,746	1,753	8	1,851	98	
賃借料支出	109	54	-55	115	61	
保険料支出	327	351	24	365	14	
諸謝金支出	746	667	-79	1,335	668	
租税公課支出	1,967	1,886	-81	1,835	-51	
負担金支出	15	6	-9	15	9	
委託費支出	5,766	5,530	-236	5,619	89	
広告宣伝費支出	221	60	-162	61	1	
支払利息支出	1	34	33	27	-7	
公益目的事業会計への繰入金支出	591	811	219	342	-469	
その他支出(本部経費)	4,030	4,691	661	6,064	1,373	
退職給付引当金支出	43	94	51	155	61	
減価償却引当資産取得支出	52	20	-32	52	32	
リース資産取得支出	0	1,294	1,294	0	-1,294	
リース債務返済支出	90	244	155	252	8	
少年の森宿泊研修施設事業費へ流用	0	627	627	0	-627	
収支差額	1,999	14	-1,985	0	-14	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	30年度	令和1年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	63,350人	61,830人	-1,520人	58,410人	-3,420人	過去5年の平均値
	施設利用者の満足度	4.0	4.0	0.0	4.0	0.0	5段階評価, 4.0以上を目標とし年2回実施
事業実績	項目	30年度	令和1年度		令和2年度※		備考
				前年比		前年比	
	施設利用者数	55,850人	48,946人	-6,904人	4,868人	-	
	施設利用者の満足度	4.3	4.4	0.1	-	-	

※令和2年7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)

- ・キャンプ消耗品・薪の物品販売
- ・自動販売機の設置

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)

- ・居場所事業(プレーパーク事業)
- ・体験学習事業(稲作体験学習・こどもキャンプ等)
- ・子育て支援事業(森のようちえん・親子キャンプ塾等)
- ・季節感を活かした事業(どろんこまつり・季節の森さんぽ)
- ・多目的広場の貸出
- ・大規模イベント時の臨時駐車場の設置
- ・炊事場の家族利用(家族キャンプ・家族デイキャンプ)
- ・炊事用物品の貸出

(6) 施設管理上の課題

- ・施設の老朽化  
管理事務所・遊具(アスレチック)・水道設備・浄化槽・電気設備・みどりの泉・多目的広場(グラウンド)の老朽化が顕著である。これらは大規模修繕となるため、藤沢市と協議し、今後の整備計画を立てていく必要がある。
- ・廃材処理  
園内管理業務時や枯れ木処理, 台風時の倒木で出た廃材の処理が追いつかず, 園内に置かれている状態である。丸太などの廃材については, 事業で有効活用しているものの処理しきれないのが現状である。
- ・大雨対応  
園内に水が湧き出る箇所がいくつかあり, また大雨時には森の斜面から川のように流れてくることがある。うまく水が流せる排水設備が必要であると考え。
- ・幼児向け遊具  
少年の森のアスレチックは少し難易度が高いものがあり, 小学生以上が遊ぶのに適している。平日来園する未就学児にはアスレチックは少し難しく, 幼児向けの遊具があると遊びの幅が広がり, 未就学も多く来園されると思われる。
- ・木々の老朽化と木の病気  
開園40周年を迎え, 自然に枯れていく木, 病気や虫が入って枯れていく木が増えてきたように思われる。今後も計画的な伐木や今後の森の活かし方を考えていかなければならないと思われる。

(7) 特記事項

特になし

(8) 個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市少年の森						
所在地	藤沢市打戻2345番地						
施設建設年	1980年(昭和55年)	直近の大規模修繕実施年		2009年(平成21年)			
土地面積	93,642.43 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		93,642.43 m <sup>2</sup>			
建物の有無	有						
延べ床面積	299.00 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		299.00 m <sup>2</sup>			
施設の機能	管理棟, 宿泊研修施設, アスレチックコース, 木製遊具, 野外炊事場, キャンプ場, じゃぶじゃぶ池, 芝生広場, 自由広場, 多目的広場(グラウンド)等						
施設の外観							
職員従事体制	常勤職員	2 人	パート・アルバイト	19 人	その他(再雇用)	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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
			前年比		前年比		
			±0		±0		
			±0		±0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
			前年比		前年比		
			±0		-		
			±0		-		
※令和2年7月末までの実績							
施設管理上の課題							
特記事項							

(8) 藤沢市地域子どもの家

内容	ページ
評価結果	1 2 7
今後の対応の考え方（指定管理者）	1 3 3
今後の対応の考え方（施設所管課）	1 3 5
施設カルテシート	1 3 7





# 評価結果

施設名	藤沢市地域子どもの家	施設数	17施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5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	青少年課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	4	3	0	2.6		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	6	0	0	3.1		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	5	2	0	2.7		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	5	2	0	2.7		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		

## 2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的には水準どおり適切な運営がされている。</li> <li>・施設の実質的担い手である運営委員288名のうち、地区青少協・民児協・小学校長・市民センター一長等を除く216名は、自治会等の地域団体から選出され、見守る人は近隣の主婦ボランティアで構成されている。現状は、地域団体との密接な強力体制で運営管理されているが、選出母体の人財不足が近い将来問題となる(人材ではなく人財)。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・施設の運営委員会や事業の実行委員会などにおいて学校や地域団体、地域住民が参画することにより、地域と連携を図り、協力する体制のもとで運営を行っている点が評価される。</li> <li>・このような施設は子供達にとっては必要と感ずるが、今現在、放課後に利用する子供はどれ位いるのか、また、これからも存続していくためのことを打ち出していく必要性を感じました。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 1 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課	評価の考え方
B	・地域住民との協力体制において運営する施設において、これまで築き上げてきた地域との関係性は大きな強みであり、本施設の指定管理者として評価できると考えている。
指定管理者	評価の考え方
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益財団法人としての公益性を保ち、効率的、効果的な施設運営に努めている。</li> <li>・定期的なアンケート等で利用者のニーズを把握し、施設運営に反映している。また、公共の施設の管理者として、定期的に運営委員長会議を設け、委員長と連絡を密に取り、連携して施設運営を行っている。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-
B ( 4 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の子どもは地域で守り育てるとの目的で、1984年(昭和59年)に「湘南台子どもの家」を開所し、現在は17小学校区に「地域子どもの家」が設置されている。同公益財団法人は前身の藤沢市青少年協会の実績を加えると、2005年(平成17年)4月1日から通算15年、指定管理者として同施設の管理運営を担ってきた実績があり、基本要件・団体としての適格性を備えていると判断した。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点からROE(純資産当期利益率)がやや低めではあるが、全体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・大人数で17施設を運営しており、確かに屋内・屋外両方の設備を見守るには、人数が必要と感ずますが、その統一はどのように行っているのか、少し疑問が残った。</li> </ul>
C ( 3 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・36協定書が締結されずに残業手当が払われていた。その他については、全体的に適切な団体運営がされている。</li> <li>・市が出資し運営補助金を支出している団体が、非公募で指定管理者となることは、制度発足時やへき地の自治体でない限り、好ましいことではない。</li> <li>・36協定書に関して、労働条件通知書を交付し、時間外労働及び休日労働有りの規定があり、時間外手当が支払われている職員もおり、雇用契約関係はあるものとみなされるので、36協定書の締結は必須。36協定なしに残業は認められない。</li> </ul>
D ( 0 人)	-
市施設所管課	評価の考え方
B	・施設設置目的等や市の施策を十分理解し運営を行う姿勢、法令等の遵守、財務体質の健全性などからも、指定管理者として適切な者であると考えている。
指定管理者	評価の考え方
B	・施設の設置目的、市の施策を全職員が理解、共有し、運営を行っている。また、基本協定書、年度協定書、及び各種法令等を遵守し、適切に管理運営を行っている。

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

A ( 1 人)

・17施設がそれぞれ異なる設備を活かしているものと思われる。ホームページにも施設一覧表があり、各施設の屋内、屋外の設備が載っているため、どこに何があるのか利用者に対し分かりやすいものと感じる。また、午前と午後とで利用層を決めている部分も、考えられていると感じる。

B ( 6 人)

・それぞれの運営委員会との連携のもとで適切な管理運営がされている。2019年度(令和元年度)はコロナ禍の影響を受けて全体的に約8%の利用者減であるが、利用の促進に向けた取組については継続する必要がある。  
 ・地域との協働による管理運営を前提とすることから、自治会・PTA等を選出母体とする288名で構成する「地域子どもの家運営委員会」(2019年度)を17小学校区ごとに設置し対応しており、日々の運営に関しては200名の「見守る人」で子ども達の活動を支援している点を評価する。  
 ・新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数減はあるが、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。  
 ・閉所期間中も毎月専門業者による施設・遊具点検を行っており、結果については、財団と施設に報告を受け、修理が必要な場合は迅速な対応を行っている点が評価される。  
 ・運営委員会と緊密な連携を図り、適切な管理運営が行われている。また、伝承事業など高齢者と子どものふれあいが定期的に行われている。

C ( 0 人)

-

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・施設の管理運営は適切に行われていることはもとより、利用者の立場に立った快適な空間の提供をめざし、接遇において常に資質向上を図り、よりよいサービスを提供しようとする姿勢は評価できる。また、地域住民のボランティアとの連携・支援により施設運営を行う点も高く評価できる。

指定管理者 評価の考え方

B ・日常の管理は地域ボランティアで行っているが、市民・利用者への適切な情報提供、利用者立場に立った快適な空間づくりを目指し、利用者対応については意識啓発を行うとともに、公共の施設を管理する立場として対応するよう指導している。

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 5 人)

・安全対策等が適切に行われている。  
 ・緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練も定期的実施とのこと、概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。  
 ・全職員が定期的にAEDを含めた救命講習を受講するなど、緊急時に備えた適切な研修・訓練等が実施されている点、緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練を定期的実施している点が評価される。

C ( 2 人)

・安全・危機管理に対する講習を、現場に直接携わる運営委員・見守る人を対象に実施されている。見守る人新人研修(2018年(平成30年)7名、2019年(令和元年)13名)、普通救命講習(2018年(平成30年)73名、2019年(令和元年)34名)、応急措置講習(2019年(令和元年)39名)、さすまた講習(2018年(平成30年)44名)が実施されているが、対象者の母数488名を考慮すると十分とはいえない。  
 ・各施設での事故・トラブルの「ヒヤリハット」の事案を職員間で情報共有し、同様の事案が再発しないよう取り組んでいるとのことだが、各施設ごとに起こり得るヒヤリハットはないのか。17施設と、大人数で運営しているようだが、その割には研修参加人数が少ないように感じ、どのように統一しているかが疑問。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・安全対策及び危機管理については、自然災害だけでなく各種事故や感染症対策等も含め様々な場面を想定し、訓練、研修、マニュアルの整備など重層的に対策を講じ、利用者への安全・安心の提供に取り組んでいる姿勢が評価できる。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、常に情報を収集して安全、安心に利用できるように対策を実施して事業を行っている。

指定管理者 評価の考え方

B ・万が一に備え、安全対策及び危機管理マニュアルを作成するとともに、事故発生時に備え怪我等の応急処置及び普通救命講習など様々な研修を行っている。

④利用者視点

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 5 人)

・アンケート結果は、ほぼ満足で問題は見られない。  
 ・地域子どもの家・児童館に対するランドセル来館への要請が強い。最大の問題は、どこの施設に行ったか分からないことにある。発信タグとスマートフォンのBluetooth機能・位置検出システムを組み合わせた子ども見守りシステムの採用を検討すべき。明治地区・辻堂地区で検証中であり、藤沢地区では、郷土づくり推進会議の活動部会で検討を開始している。  
 ・施設利用者の満足度向上のためのアンケート調査を実施するなど、利用者からの意見を聴取する体制は水準どおり。アンケート結果に対する具体的な対応について記載されていると良かった。  
 ・衛生面での課題もあるが、夏場の熱中症対策など施設内飲食のあり方や室温調整について、各施設に応じた対応が求められている。

C ( 2 人)

・アンケート資料上、子ども用では、「子どもの家はきれいになっていますか」の質問に対して382人中32人(8%)がよごれている・すぐよごれているを、また、「安心してあそぶことができますか」の質問に対して382人中31人(8%)がふあん・とてもふあんで、「見守る人はしんせつですか」の質問に対して382人中32人(8%)がしんせつではない・ぜんぜんしんせつではないを選んでおり、利用者が安心して施設を利用できるよう取り組むことが必要と言える。  
 ・研修参加人数が少ない。財団全体で研修参加数が85名の年度や96名の年度があったが、地域子どもの家からは何人出席し、出席していない職員との意識の統一は図られているのかどうか、疑問が残った。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・利用者の意見、要望、苦情については、受付をする体制が整っており、これらを検証し、スピーディに管理運営や事業の実施に反映している取組について評価できる。

指定管理者 評価の考え方

B ・定期的に施設利用者アンケートを実施している。利用者からの意見を積極的に聞き、利用者のニーズに合った施設運営を行っている。また、安全・安心して施設利用していただけるよう専門業者による施設・遊具点検を月に1回行っている。

⑤施設経営

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 6 人)

・適切に行われている。  
 ・会計処理については四半期ごとに自己チェックを行い、定期的に監査役である会計士から指導を受け改善を図っているとのこと、概ね問題ないと言える。  
 ・節電・節水の取組を推進し、地域ボランティアの協力のもと施設の草刈りや事業を実施する等、経費削減への着実な取組が評価される。

C ( 1 人)

・学校基本調査では、藤沢市の小学校児童数は2014年(平成26年)23,051名から増加の一途を辿り、2020年(令和2年)23,328名をピークに減少すると予測されている。施設の運営管理の主体を現状と同じく「運営委員会」や「見守る人」に頼るのであれば、それら選出母体の担い手不足が深刻な状況にあるため、持続可能な新たな運営方法を模索すべき時期にある。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・全ての職員がコスト意識を持って日々の業務に取り組み、サービスの質を低下させることなく効率的な施設経営を心掛けているとともに、公益財団法人としての社会における位置づけも十分理解した上で運営を行っていることは評価できる。

指定管理者 評価の考え方

B ・年度当初に組んだ予算執行を、定期的にチェックし管理している。また、予算削減の一環として、図書館から本の提供や市民の方からは、おもちゃ等の提供により消耗品等の経費縮減に努めている。

⑥特定項目

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域団体や地域住民と協力した形で運営ができています。</li> <li>・多くの施設は開設以来30年近くが経過しており、一番古い施設は築36年となっている。建屋の保全是、屋根や外壁の修復を優先することで、痛みを内部に侵攻させないことが大切である。築10年を過ぎたら、早めの修復が有効である。</li> <li>・評価項目構成シート上、地域の中の青少年施設であることを意識し、施設の目的に合わせ、地域特性を活かした事業提案がなされているとのこと、概ね問題ないと言える。</li> <li>・コロナ禍での施設再開に向けガイドラインを作成し、利用時の制限、受付での検温、利用者へマスクの着用等の協力をお願いしている点、開館前後の消毒も徹底しており、安全・安心に利用できる環境を可能な限り整備している点が評価される。</li> <li>・電話対応時、対応者は優しい感じであったが、声が暗く感じてしまうところが残念だった。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	B <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営委員会や事業の実行委員会などにおいて学校や地域団体、地域住民が参画することにより、地域と連携を図り、協力する体制のもとで運営を行っていることは、これまで培ってきた財団と地域住民との良好な関係に依拠するもので、評価に値すると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	B <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中の青少年施設であることを重視し、地域の自治会・青少年育成団体・小学校長・PTAなどの方々に運営委員会を組織し、運営に関わっていただいている。</li> <li>・施設利用、及び事業に参加した方が、今後も利用、参加したいと思っただけのよう安全・安心な施設づくりに努めている。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の青少年団体や自治会などの地域団体及び地域住民と協力して施設の運営や事業の実施を行っている点については、法人が築き上げてきた実績であり、こうした運営ができる点については特に評価に値すると考えている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設は、「地域の子どもは地域で育てる」をモットーにしており、地域の中の青少年施設であることを重視している。地域住民や団体、及び学校関係者等で運営委員会を組織し、運営委員会を中心に日々の運営に携わっていただいている。</li> <li>・地域の協力による事業運営は、長年の実績による信頼関係の積み重ねであり、独自の特性であると考えている。</li> </ul>
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"> <li>・27万人を超える利用者がある中で、アンケート回答数が0.2%だけの回答率。実施も9月のみなので、実施期間も含めてより広くアンケートを取るよう検討して欲しい。</li> <li>・5Sと安全キープをお願いしたい。</li> </ul>
②施設所管課に望む事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・猛暑日が増え、施設内が40℃近くまで高温になってしまう問題の解決が必要のように思える。</li> <li>・児童への安全な遊び場の提供に関しては、児童福祉法に由来する児童館・児童クラブ、条例に規定される地域子どもの家と複雑な関係にある。児童の減少傾向が見込まれる今日、各施設に求められる役割も変化しているため、従来の枠組みにとらわれない、横断的な管理運営の方法論を検討すべきと考える。</li> <li>・指定管理者制度の意義は利便性の向上、行政の効率化、民間の事業創出と言われている。この制度趣旨に沿うよう、制度運用の見直しを図られたい。</li> </ul>
③モニタリングに加えるべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各運営委員会の運営状況と指定管理者との連携状況が事業報告書にも記載が無くよく分からない。地域子どもの家は、指定管理者の下に各運営委員会があって管理運営されているので、このことを加える必要があると思う。</li> </ul>
④その他課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇に関する取組状況が児童館、青少年会館、少年の森、地域子どもの家、全て同じ内容であり、それぞれ施設毎の取組等もあると考えるが、無いのかが疑問。</li> </ul>



令和2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	藤沢市地域子どもの家
○ 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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>これまでに指定管理者として培った経験や成果、実績を最大限に活かした施設運営に務めるとともに地域団体との密接な協力体制を引き続き構築してまいります。また、運営委員及び見守る人といったボランティアの担い手不足につきましては、課題としてとらえており、今後も運営体制等について継続して藤沢市と方策を検討してまいります。</p>
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	<p>財務健全性を確保しつつ、指定管理申請時の提案や基本方針を十分理解し、地域子どもの家の管理運営に努めます。</p> <p>また、ボランティア以外の本部業務を行う財団職員の36協定につきましては、勤務場所が、藤沢青少年会館であることから、藤沢青少年会館の36協定に地域子どもの家に従事する職員も含まれております。</p>
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	<p>感染対策として様々な制限を講じながら開所しているため、コロナ禍で利用者数は大幅に減少していますが、今後も子どもたちの「居場所」及び「遊び場」として安全・安心に利用できる場を提供してまいります。地域協働の運営体制につきましては、ボランティアの担い手不足の問題がございますが、可能な限り現状の体制を維持していきたいと考えております。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>青少年施設であり、災害や事件などの有事の際に子ども達の安全を確保するため、財団が定める緊急時マニュアルに基づき各施設の災害対応マニュアルを整備し、今後も定期的な訓練を実施してまいります。</p> <p>また、安全・危機管理に関する取組につきましては、子ども達に直接携わる見守る人は普通救命講習を3年に1度は必ず受講することとなっております。</p>
④利用者視点	<p>アンケート結果につきましては、真摯に受け止め今後の施設管理及び利用者対応の改善に活かしてまいります。利用者が安心して施設を利用していただけよう研修などを計画し改善を図ってまいります。</p> <p>また、夏場の熱中症対策につきましては、来年度各施設に冷風扇を設置し、室温調整の改善を図ることを計画しております。</p>
⑤施設経営	<p>地域子どもの家の基本方針は「地域の子どものは地域で見守り育てる」であり、今後につきましても現状の運営体制を維持していきたいと考えています。ただし、担い手不足は大きな課題であり、今後も地域の方や藤沢市と継続するための方策について検討してまいります。</p>

項目	今後の対応の考え方
⑥特定項目	多くの施設は築30年が経過しており、雨漏りや施設の経年劣化が進んでいる状態だと認識しております。屋根や外壁といった大規模な修繕については、藤沢市と協議し、施設の長寿命化を図るとともに、利用者が安全・安心して利用できるよう取り組んでまいります。
その他特筆すべき事項	今後につきましても、これまでに築き上げた実績をもとに地域住民及び地域団体、学校等と継続して連携を図るとともに、信頼関係をさらに構築し運営や事業の実施に取り組んでまいります。
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	施設利用者アンケートにつきましては、例年では年2回、9月と3月に実施しております。回収率の向上につきましては、実施方法の工夫や実施期間の延長などの検討を行い、回収率が上がるよう努めてまいります。
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	各運営委員会との連携状況につきましては、報告の方法を所管課と検討してまいります。
④ その他課題等	接遇に関する研修につきましては、財団職員は定期的に受講しております。ボランティアである見守る人の取組としましては、適宜、財団より資料等を配布するほか、各施設で実施する月例会で利用者対応に関する意見交換を行うなど、今後も気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。



令和2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	藤沢市地域子どもの家
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	青少年課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	地域子どもの家の機能や役割，統廃合を含めた施設の複合化など，長期的な施設経営について見直しの必要性も含めて検討してまいります。
①指定管理者としての基本的要件，団体の適格性	次回の指定管理の選考では公募の可能性を視野に入れながら検討してまいります。
②施設の管理運営，施設の効用の発揮	
③安全対策及び危機管理	
④利用者視点	安全にご利用いただくため施設の環境整備を図るとともに，ランドセル来館の実施可能性についても，様々な視点から指定管理者と協議検討してまいります。
⑤施設経営	地域との連携におけるボランティアのあり方につきましては，これまで築き上げてきた地域との信頼関係などもございますので，様々な視点で持続可能な運営方法について指定管理者とともに検討してまいります。
⑥特定項目	
その他特筆すべき事項	
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	
② 施設所管課に望む事項	地域子どもの家，児童館，児童クラブの施設は異なる特性，趣旨目的を持ち，地域子どもの家を見ても様々地域ごとの特性がありますが，地域子どもの家と児童館は同一の事業者が指定管理者として管理していますので，スケールメリットを生かした施設間での事業展開など，指定管理者と管理方法を協議検討してまいります。
③モニタリングに加えるべき事項	より成果が見える資料の提出を求めています。

項目	今後の対応の考え方
③ その他課題等	

# 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	藤沢市地域子どもの家		
施設所管課	子ども青少年部青少年課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市地域子どもの家条例		
利用対象者	小学生, 中学生, 付添人のいる幼児, 青少年育成団体, その他市長が認めた者		
設置目的	地域における子どもたちの遊びの拠点として, 自由にのびのびと遊べる場所としての機能を備えた施設として, 自走に健全な遊びを与えて, その健康を増進し, また, 情操を豊かにすることを目的とする。		
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	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5年)3月31日 まで
募集方法	特定		
特定の場合の選定理由	本施設は, 地域住民との協働による管理運営が必要だが, 公益財団法人藤沢市みらい創造財団は, 地域住民による運営委員会との連携により, 施設管理及び「ふじさわ子ども・若者計画 2014」等との整合性を図りながら施設の目的や特性に応じた青少年の健全育成事業等を実施しているため。		
指定管理者に行わせる主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域子どもの家の受付に関する業務</li> <li>・地域子どもの家の維持管理に関する業務</li> <li>・地域子どもの家において実施する青少年育成事業に関する業務</li> </ul>		

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	1人	1人	±0人	1人	±0人
パート・アルバイト	1人	1人	±0人	1人	±0人
その他(医師嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
その他(心理等嘱託)	492人	488人	-4人	501人	+13人
合計	494人	490人	-4人	503人	+13人
備考					

※正社員・正職員のうち1人は, 他指定管理施設業務と兼務。

### (2) 再委託を行っている主な業務

施設管理業務, 施設機械警備業務, 消防用設備点検業務, 大型廃棄物回収業務, 草刈り・害虫駆除業務など

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	94,829	97,163	2,334	100,767	3,604	
指定管理料収入	93,695	95,865	2,170	99,717	3,852	
自動販売機手数料料収入	744	846	102	650	-196	
雑収入	390	453	63	400	-53	
支出	92,796	95,856	3,059	100,767	4,911	
給料手当支出	2,063	1,746	-318	2,046	300	
臨時雇用賃金支出	1,495	1,537	42	1,710	173	
福利厚生費支出	588	580	-8	612	32	
原材料費支出	156	0	-156	0	0	
交際費支出	8	0	-8	0	0	
会議費支出	15	6	-9	15	9	
通信運搬費支出	11	566	555	784	218	令和元年度より運営委員会から事務移管
消耗品費支出	283	606	323	500	-106	
修繕費支出	3,900	5,750	1,850	5,000	-750	令和元年度 市より修繕費1,083,000円増額
印刷製本費支出	48	130	83	100	-30	
光熱水料費支出	795	3,980	3,185	4,430	450	令和元年度より運営委員会から事務移管
賃借料支出	205	80	-125	80	0	
保険料支出	60	54	-7	58	4	
諸謝金支出	48,254	46,919	-1,335	48,820	1,901	新型コロナウイルス感染症のため、令和元年度1か月休館
租税公課支出	4,306	4,274	-32	4,677	403	
委託費支出	22,201	18,991	-3,210	19,585	594	新型コロナウイルス感染症のため、令和元年度1か月休館
公益目的事業会計への繰入金支出	689	1,196	506	600	-596	
その他支出(本部経費)	7,596	9,309	1,712	11,615	2,306	
退職給付引当金支出	124	135	11	135	0	
収支差額	2,033	1,307	-726	0	-1,307	

## (4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	利用者数(17施設)	309,350	309,350	±0	301,350	-8,000	過去5年の平均値
	施設利用者の満足度	4.0	4.0	0.0	4.0	0.0	5段階評価, 4.0以上を目標とし年2回実施
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	利用者数(17施設)	296,125	271,622	-24,503	5,980	-	
	施設利用者の満足度	4.4	4.5	0.1	-	-	
						-	

※令和2年8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)

自動販売機の設置9施設

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)

- ・子育て支援事業の実施(本の読み聞かせや育児相談等)
- ・子どもの家まつり(開館記念事業・ギネス大会等)
- ・伝承文化(昔遊び・和太鼓・節分・ひなまつり等)
- ・季節事業(七夕・ハロウィン・クリスマス会等)
- ・東京オリンピック・パラリンピックの機運を高める目的でペタンク等のイベントを実施
- ・地域団体との共同事業の実施(地域まつりへの出店等)
- ・遊び道具の貸し出し

(6) 施設管理上の課題

地域子どもの家17施設の内15施設で築30年以上が経過しており, 子どもの施設として運営する上では施設の維持管理が課題の一つである。また, 図書コーナー, 見守る人コーナー以外にはエアコンが設置されていない。近年の温暖化, 気温上昇の影響も踏まえ, 空調設備などを含め熱中症対策を図っていく必要がある。

(7) 特記事項

特になし

(8)個別施設ごとの概要

施設名	湘南台子どもの家（ほか16地域子どもの家）					
所在地	藤沢市湘南台四丁目20番地の7					
施設建設年	1984年(昭和59年)	直近の大規模修繕実施年				
土地面積	401.40 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		401.40 m <sup>2</sup>		
建物の有無	有					
延べ床面積	161.70 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		161.70 m <sup>2</sup>		
施設の機能	子どもエレベーター, 浮き橋, 卓球台, 吊り橋, 内・外を結ぶすべり台, ネット遊具, 図書コーナー, クライミングウォール, ターザン, 地下通路など					
施設の外観	 					
職員従事体制	常勤職員	0 人	パート・アルバイト	0 人	その他(見守る人)	2 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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考	
			前年比	前年比		
			±0	±0		
			±0	±0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 ※	備考	
			前年比	前年比		
			±0	-		
			±0	-		
※令和2年8月末までの実績						
施設管理上の課題						
特記事項						

(8)個別施設ごとの概要 別紙一覧表

施設名		片瀬子どもの家	羽鳥子どもの家	中里子どもの家	藤沢子どもの家
所在地		藤沢市片瀬二丁目3番4号	藤沢市羽鳥四丁目3番16号	藤沢市打戻1,721番地	本町一丁目12番17号
施設建設年		1985年(昭和60年)	1986年(昭和61年)	1986年(昭和61年)	1984年(昭和59年)
直近の大規模修繕実施年				2011年(平成23年)改築	2019年(平成31年)移転
土地面積		589.7 m <sup>2</sup>	474.02 m <sup>2</sup>	1806.66 m <sup>2</sup>	207.85 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積		589.7 m <sup>2</sup>	474.02 m <sup>2</sup>	1806.66 m <sup>2</sup>	207.85 m <sup>2</sup>
建物の有無		有	有	有	有
延べ床面積		180.9 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	362.72 m <sup>2</sup>	207.85 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積		180.9 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	362.72 m <sup>2</sup>	207.85 m <sup>2</sup>
施設の機能		木造平屋建てワンルーム形式(一部鉄骨造あり) 施設内外に一体となった大型遊具の設置			KC造 一部S RC造
		子どもエレベーター、卓球台、屋根裏アスレチック、ロープウェー、内・外を結ぶすべり台	屋根裏アスレチック、卓球台、回転すべり台、浮き橋、タイヤケープルジム、ランニングウェーブ	屋外複合遊具、卓球台、ネット遊具、のぼり遊具(御所見老人ふれあいの家合築)	ネット遊具・ボルダリング遊具
職員	正社員・正職員				
従事	パート・アルバイト				
体制	その他(見守る人)				
特記事項					Fプレイス内の施設のため、土地面積は子どもの家分を記載

(8)個別施設ごとの概要 別紙

施設名	鶺沼子どもの家	大越子どもの家	大庭子どもの家	六会子どもの家
所在地	藤沢市本鶺沼四丁目3番2号	藤沢市善行坂二丁目8番3号	藤沢市大庭5,307番地の1	藤沢市亀井野548番地の6
施設建設年	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)
直近の大規模修繕実施年	2009年(平成21年)	2009年(平成21年)	2009年(平成21年)	2009年(平成21年)
土地面積	466 m <sup>2</sup>	622.09 m <sup>2</sup>	1000.13 m <sup>2</sup>	953.61 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積	466 m <sup>2</sup>	622.09 m <sup>2</sup>	1000.13 m <sup>2</sup>	953.61 m <sup>2</sup>
建物の有無	有	有	有	有
延べ床面積	156.02 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	201.9 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積	156.02 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	201.9 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>
施設の機能	木造平屋建てワンルーム形式(一部鉄骨造あり) 施設内外に一体となった大型遊具の設置			
	床下通路、浮き橋、回転すべり台、屋根裏アスレチック、つり輪、丸太クライミング	子どもエレベーター、卓球台、屋根裏アスレチック、浮き橋、回転すべり台、丸太わたし、ネットブリッジ、丸太やぐら	つり輪、、砂場、タイヤケープブルジム、ネット階段、内・外を結ぶすべり台	卓球台、屋根裏アスレチック、回転すべり台、つり輪、砂場、X型浮き橋、ロープウェー、
職員	正社員・正職員			
従事	パート・アルバイト			
体制	その他(見守る人)			
特記事項				



## (8)個別施設ごとの概要 別紙

施設名	長後子どもの家	鵜南子どもの家	八松子どもの家	本町子どもの家
所在地	藤沢市高倉 2,195番地の1	藤沢市鵜沼海岸五丁目11番8号	藤沢市辻堂元町一丁目9番16号	藤沢市本町三丁目11番3号
施設建設年	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)
直近の大規模修繕実施年	2009年(平成21年)	2009年(平成21年)	2009年(平成21年)	2015年(平成27年)
土地面積	638 m <sup>2</sup>	629.59 m <sup>2</sup>	981.24 m <sup>2</sup>	322.41 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積	638 m <sup>2</sup>	629.59 m <sup>2</sup>	981.24 m <sup>2</sup>	322.41 m <sup>2</sup>
建物の有無	有	有	有	有
延べ床面積	189 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	159.56 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積	189 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	156.02 m <sup>2</sup>	159.56 m <sup>2</sup>
施設の機能	木造平屋建てワンルーム形式(一部鉄骨造あり) 施設内外に一体となった大型遊具の設置			
	子どもエレベーター、回転すべり台、つり輪、卓球台、ロープウェー、浮き橋、吊り橋、ネット階段	子どもエレベーター、屋根裏アスレチック、回転すべり台、つり輪、卓球台、ロープウェー、浮き橋、すべり台、つり輪わたし、吊り橋	子どもエレベーター、卓球台、屋根裏アスレチック、つり輪、砂場、床下通路浮き橋、ロープウェー、回転すべり台、砂場	子どもエレベーター、ウォークジャングル、ネット階段、回転すべり台、床下通路、
職員	正社員・正職員			
従事	パート・アルバイト			
体制	その他(見守る人)			
特記事項				

## (8)個別施設ごとの概要 別紙

施設名	秋葉台子どもの家	高谷子どもの家	俣野子どもの家	村岡子どもの家
所在地	藤沢市遠藤3,096番地の2	藤沢市渡内三丁目8番70号	藤沢市亀井野3,227番地の3	藤沢市弥勒寺1-12-15
施設建設年	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)	1984年(昭和59年)	2016年(平成28年)
直近の大規模修繕実施年	2009年(平成21年)	2015年(平成27年)	2009年(平成21年)	
土地面積	892.59 m <sup>2</sup>	620.75 m <sup>2</sup>	533.46 m <sup>2</sup>	863 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積	892.59 m <sup>2</sup>	620.75 m <sup>2</sup>	533.46 m <sup>2</sup>	863 m <sup>2</sup>
建物の有無	有	有	有	有
延べ床面積	156.02 m <sup>2</sup>	163.47 m <sup>2</sup>	162.86 m <sup>2</sup>	489.69 m <sup>2</sup>
うち指定管理面積	156.02 m <sup>2</sup>	163.47 m <sup>2</sup>	162.86 m <sup>2</sup>	489.69 m <sup>2</sup>
施設の機能	木造平屋建てワンルーム形式 (一部鉄骨造あり) 施設内外に一体となった大型遊具の設置			木造2階建て
	子どもエレベーター、ウォークジャングル、ネット階段、つり輪、床下通路、ロープウェー、回転すべり台	子どもエレベーター、浮き橋、屋根裏アスレチック、平均台、ネット階段、床下通路、つり輪、回転すべり台、タイヤケープブルジム	子どもエレベーター、ネット階段、屋根裏アスレチック、床下通路、回転すべり台、ロープウェー、浮き橋、平均台	子どもエレベーター、ネット階段、登り丸太、屋根裏アスレチック、卓球台、回転すべり台、ボルダリング遊具
職員	正社員・正職員			
従事	パート・アルバイト			
体制	その他(見守る人)			
特記事項				

(9) 藤沢市老人福祉センター（いきいきシニアセンター）

内容	ページ
評価結果	147
今後の対応の考え方（指定管理者）	153
今後の対応の考え方（施設所管課）	155
施設カルテシート	157



# 評価結果

施設名	藤沢市老人福祉センター(いきいきシニアセンター)	施設数	3施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5年)3月31日まで		
指定管理者	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会	市施設所管課	地域包括ケアシステム推進室

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		3	3	1	0	3.3		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的には水準どおりの運営がされている。</li> <li>・老人福祉法第15条に定める老人福祉施設として、地域の高齢者を対象に、各種の相談に応じるとともに、健康増進、教養向上等の諸施策により、高齢者福祉の向上を図ることを目的とした活動を展開している。民間企業の活力を利用して活性化を図るとの点では、新規性を見い出せないが、基本要件を満たしているため「B」と評価した。</li> <li>・全体として本施設としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・新型コロナ禍の中での閉所に加え、利用者数・利用料金収入の減少が見込まれる中、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策への努力は評価される。</li> <li>・建物は古くても、綺麗・清潔にされていることを窺えた。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・超高齢社会が進展し社会構造・社会情勢の変革が求められる中、老人福祉センターは引き続き高齢者の生きがいと健康づくりの拠点として機能することが求められている。</li> <li>施設利用者の減少という課題はあるが、施設利用者からの意見提案についてアンケート調査を実施する等様々な手法でニーズを収集し、施設の管理運営や事業の実施への反映に努めていると評価できる。</li> <li>また、生きがい・健康づくりの拠点施設である機能に加え、世代間交流・高齢福祉の情報発信・他高齢福祉に関する機関との連携等について、引き続き社会福祉協議会の視点・ノウハウを活かしながら、事業が展開されることを期待する。</li> <li>なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、各センターを2020年(令和2年)3月4日から6月30日まで臨時休館し、7月1日以降は施設の一部について利用方法に制限を設けて再開した。当該施設は老人福祉施設であるため、他の公共施設に比べ、より念入りな感染防止対策が必要であり、管理運営に係る消毒・飛沫感染等対策に苦慮している。また、これら対策に伴い、引き続き利用者数・利用料金収入・事業数の減少が見込まれる。しかしながら、コロナ禍においては施設を安全に利用できることが最優先であることから、指定管理者は十分な対策を講じていると評価できる。高齢者の施設であることの方針を踏まえた運営について、市と指定管理者で十分に協議しながら今後の施設の在り方について検討していく。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢市では、子ども、高齢者、障がい者、生活困窮者をはじめとする全ての市民、一人ひとりが地域社会の一員として支えあい、心豊かに暮らせることを目指す「藤沢型地域包括ケアシステムの推進」に向けた取組が進められている。藤沢市社会福祉協議会(以下、「本協議会」という。)は、社会福祉法において「地域福祉の推進」を使命とすることが定められているため、市と同様に地域共生社会の実現という目標を設定し、市や関係機関、地域住民と連携し地域課題の解決に向けた地域づくりに取り組んでいる。老人福祉センター(いきいきシニアセンター)の運営を通して「地域福祉の推進」を実践し、「藤沢型地域包括ケアシステムの推進」を目指して、市と一体となり取り組んでいる。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「老人福祉センター設置運営要綱」に定める「A型」としての要件を具備して運営されている。利用者の生活様式やニーズの変化により、利用者数は暫減傾向にあるが、運営要綱に定める項目については規定通りに運営されているため「B」と評価した。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点から経常増減差額の赤字が続いており不安定であるが、全体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・基本理念・方針を事務所及びセンター内に掲示し、職員と利用者の双方が確認出来るように周知している点は評価される。職員の労務管理については水準どおりであるが、就業規則については早めに改定労基法に沿った規則に変更することが望ましい。</li> <li>・赤字続きのようだが、財政的には余裕があるとのこと。収益に関しては、指定管理者だけではなく、市施設所管課などあらゆる分野のところと考えることかと感じる。建物の老朽化問題についても同様かと思われる。</li> </ul>

C ( 0 人)
-
D ( 0 人)
-

市施設所管課 評価の考え方

B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者は、これまで、藤沢市における各種社会福祉事業に積極的に取り組み、本市における福祉の向上に貢献していることから、本事業の目的を達成するにあたり、適格な団体であると考えられる。</li> <li>・決算資料や事業実績報告書から財政の健全性や適正な労務環境の確保等が確認されており、本市が仕様書等で定める基本的要件について十分満たすものと考えられる。</li> </ul>
---	--

指定管理者 評価の考え方

B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本協議会は、「藤沢市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする」ことを定款で規定し、各種の福祉事業等に取り組んでいる。</li> <li>・指定管理者制度の主旨を踏まえ、設置目的に沿った適切な管理運営により、サービスの向上と経費の節減を図るとともに、地域共生社会の実現に向けた地域福祉推進の拠点施設として、本協議会の組織機能の活用や、市、関係機関等との連携により、地域の課題解決に向けた様々な要請に柔軟に対応する地域の福祉施設として、今期の指定管理者事業計画において「6つの基本方針」を定め、事業を実施している。</li> </ul>
---	--

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

A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営は問題なし。やすらぎ荘は老朽化が目立つが施設内の清掃が行き届いている。</li> <li>・老朽化施設を十二分に管理されている</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数減はあるが、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。</li> <li>・個人利用の申請・承認行為の効率化とサービス向上や緊急対応のため、独自の利用者登録システムを構築し運用しているほか、運営上必要な各種マニュアル等の整備や情報共有等、3センター一括管理のメリットを活かした効率的・効果的な運営を行っている点は評価される。</li> <li>・施設内にあらゆる設備が整っているが、そのPRを専門家を交えて行うことが、新たな利用者様を生み出す方法かと思われるため、施設を活かす方法を考え、発信して貰いたいと感じた。</li> <li>・施設の老朽化が進んでいるものの、清掃が行き届いており適切に施設管理されている。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2005年(平成17年)4月から、同一の指定管理者により運営されている。従来の管理委託制度下における運営項目については確実に継承されているが、民間の力を有効に活用することで、指定管理者に求められる公共サービスの質的向上や運営コストの削減に関して、十分に成果が発揮されているものとは言い難い。</li> </ul>
D ( 0 人)	-

市施設所管課 評価の考え方

B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営にあたり、指定管理者独自に利用者登録システムの構築を行い、施設利用者の実態把握に努めている。</li> <li>・施設運営上必要な各種マニュアルの整備、3センター間の情報共有、再委託・リースの一括契約による経費縮減等、3センター一括管理のメリットを活かした効率的・効果的な運営に取り組んでいる。</li> <li>・各種講座の開催や施設内のサークル活動に対する支援を実施するとともに、高齢者同士の交流の機会や居場所の提供、各種相談事業のほか、包括支援センター等関係機関と連携・協力しながら施設運営を行っている。</li> <li>・利用者が社会参加しやすいよう、施設の花壇整備や備品整備等の施設内でのボランティア活動の場を提供や、生きがいづくりの促進に努めている。</li> </ul>
---	---

指定管理者 評価の考え方

B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人福祉センターの個人利用の申請・承認行為の効率化とサービス向上や緊急対応のため、本協議会独自の利用者登録システムを構築し運用しているほか、運営上必要な各種マニュアル等の整備や情報共有等、3センター一括管理のメリットを活かした効率的・効果的な運営を行っている。</li> <li>・シルバー人材センターへの清掃委託等の高齢者就労支援や、藤沢市老人クラブ連合会と連携した事業の実施のほか、ふじさわボランティアセンターと連携し3センターにボランティアコーナーを設置し、ボランティアの情報提供や相談等、高齢者の生きがい支援を行っている。</li> <li>・3センターで開催する施設祭りや国民の祝日等に設けた地域開放のイベントを通じて、様々な世代や地域住民との交流を目的とした事業を実施している。また、やすらぎ荘のやすらぎ食堂は、市民の誰でも利用できる食堂として開放している。</li> </ul>
---	--

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

A ( 1 人)

・高齢者施設のため、利用者に対する安心安全の取組をこのまま維持し続けていただきたい。

B ( 5 人)

・評価項目構成シート上、緊急マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、有事の際には適切に行動できるよう訓練も定期的実施とのこと、概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。  
 ・緊急時の連絡体制が確立され、マニュアル等は適切に策定されている点、各センターの立地条件や建物の特徴を考慮した防災訓練・防火訓練が定期的実施され、施設管理者として避難所開設訓練等へ参加している点、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についてホームページ等でも周知している点が評価される。

C ( 1 人)

・3施設のうち、「やすらぎ荘」は1969年(昭和44年)設立であり、施設本体と設備に老朽化を感じる。高齢者の生活様式や価値観にも大きな変化があるので、設備や器機に関して時代に適合した改善が必要かと思われる。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B

・緊急時の連絡体制が確立され、マニュアル等は適切に策定されていることを確認している。  
 ・各センターの立地条件や建物の特徴を考慮した防災訓練・防火訓練が定期的実施され、施設管理者として避難所開設訓練等へ参加している。  
 ・3センター合同職員研修等においては、救命講習会を開催し、センターに従事する全ての職員が普通救命講習修了の取得を目指している。  
 ・定期的に職員等の施設巡回を行い、安全な施設管理に努めている。また日常の施設設備の保守管理と定期点検を実施し、緊急を要する不具合があった場合は市へ報告され、修繕等適切な対応が行われている。

指定管理者 評価の考え方

B

・本協議会では、緊急連絡網やマニュアル等を適切に整備するとともに、3センター合同職員研修等において救命講習会を開催したり、職員の意識啓発にも努めている。また、正職員は全員が防火・防災管理講習を受講し、防火管理者(所長)とともに防火・防災に努めている。  
 ・本施設は災害時の避難施設に指定されていることから、市の避難所開設訓練・避難施設運営委員会に参加し、避難施設としての機能が十分発揮されるよう市との連携強化に努めている。湘南なぎさ荘は水害避難所にも指定されており、また、沿岸部に位置していることから津波避難訓練を実施している。  
 ・機械警備や施設内の巡視による防犯対策、設備点検を実施し、安全安心な施設の維持管理を行っている。  
 ・本施設は高齢者施設であることから、警察署や市と連携を図り安全運転講習会や運転免許証自主返納制度の普及に努めている。

④利用者視点

評価者 評価の考え方

A ( 3 人)

・アンケートの総合評価では非常に満足・満足いずれも9割超と問題ないと言える。  
 ・高齢者が利用する施設という特性に鑑み常時看護師を配置するなど、健康相談や緊急時に対応できる体制が整っている。

B ( 3 人)

・新規利用者の減により利用者が固定している現状がある。見守り連絡サービスが行われているが、十分な成果にはまだなっていない。  
 ・主催・共催事業のアンケート等にて常時施設利用者の意見を収集・分析し事業運営に反映させ、市と連絡調整会議等で情報共有している点、施設の老朽化に対しても利用者のニーズに応える努力をしている点、利用者からの接遇評価の良い点も評価される。

C ( 1 人)

・2018年度(平成30年度)の利用登録会員数と延べ利用者数を見ると、同一人物が年13回利用していることになる。3か所の施設で多くの高齢者に対応するため、移動手段等での制約があり、施設ごとに利用者が固定化することはやむを得ないが、公の施設としての存立意義には反するとも言える。

D ( 0 人)

-



市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>各センター意見提案箱の設置、満足度調査、主催・共催事業のアンケート等にて常時施設利用者の意見を収集・分析し事業運営に反映させ、市と連絡調整会議等で情報共有している。</li> <li>また、地域や利用者等から構成する運営委員会、評価委員、サークル意見交換会を実施するほか、適宜利用者から意見を聴取する機会を設けており、効果的な施設運営に努めている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>意見提案箱や満足度調査、主催・共催事業のアンケート等にて意見調査を行い、分析結果をその後の事業運営に反映している。また、利用者代表による評価視察や利用者・地域団体・学識経験者等からなる運営委員会、サークル代表者との意見交換会等を開催し広く意見聴取に取り組んでいます。親しみやすい施設と信頼される良好な関係を構築するために、利用者に積極的な声掛けを行い、日常会話の中からもニーズの把握に努めている。</li> <li>3センターでは利用者が気軽に使える公衆無線LANサービスを行っている。併せて、スマートフォン・パソコン講座や相談会等を開催し、高齢者のIT活用を支援している。</li> <li>湘南なぎさ荘とこぶし荘では、マッサージ機の利用料金がリース料金を上回った差額で健康器具等を購入し、利用者に還元し、快適な利用環境の整備に努めている。</li> </ul>
⑤施設経営	
評価者 評価の考え方	
A ( 0 人 )	-
B ( 6 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用料収入の確保には、あまりこだわらなくても良いのではないと思われる。</li> <li>評価項目構成シート上、会計処理については協議会の監事(公認会計士等)や理事会・評議員会のチェックを受けているとのこと、問題ないと言える。</li> <li>電力自由化にともなう新電力(PPS)からの受電を実施し受電契約の見直しを行い、電力の節減対策に取り組むほか、電気器具のLED化や、こぶし荘では、浴槽水のトイレ洗浄水への再利用等により、光熱水費の縮減に努める点は評価される。</li> <li>適正な執行はなされていることとを感じるが、赤字が続いているとのこと。市施設所管課や専門家などの意見を参考にするなど、改善する必要があるものと思われる。</li> </ul>
C ( 1 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規利用者を増やすためには、施設までの専用交通手段(すまいるバス)を増便したり、民間路線バスの無料利用券を出す等の改善を要する。イベントに関しても、プロジェクターを活用した映画鑑賞やスポーツ観戦等を加えることが必要と感じる。</li> </ul>
D ( 0 人 )	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>備品の共有、委託・リースの一括契約、適切な空調温度の設定、照明の間引き、浴槽水の再利用などの省エネルギーの取組やリサイクルペーパーの購入・裏紙の利用などを通じて、経費縮減と環境に配慮した施設運営に取り組んでいる。</li> <li>浴室利用料収入については、目標を達成できていないことが多いが、サマータイムの導入や季節風呂を設ける等、利用料増に繋げる取組を行っている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>3センターでは2017年度(平成29年度)から、電力自由化にともなう新電力(PPS)からの受電を実施しているが、令和元年度に受電契約の見直しを行ったため、更なる節減が見込まれる。電気器具のLED化や、こぶし荘では、浴槽水のトイレ洗浄水への再利用等により、光熱水費の縮減に努めている。</li> <li>やすらぎ荘は築51年、湘南なぎさ荘は29年、こぶし荘は21年が経過し、設備の老朽化により修繕箇所が増加しているが、所管課と協議の上で、光熱水費等の節減により生じた不用額を活用し、現行予算では対処できない修繕等を実施し、施設の維持管理及び利用者サービスの向上を図った。</li> </ul>
⑥特定項目	
評価者 評価の考え方	
A ( 0 人 )	-
B ( 6 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康増進に重点を置いた事業展開が提案されているが、内容的にはこれまでやってきたことが継続しており、目立った事業展開には至っていないような気がする。</li> <li>高齢者の健康増進・教養の向上に関する事業を実施し、高齢者の健康増進・生きがいがづくりに努めている点、各センターで地域団体・学校・企業と連携しながら様々な高齢者支援・世代間交流等事業を実施し、地域と積極的に協力・連携を図り、高齢者福祉や地域共生社会の推進に努めている点が評価される。</li> <li>既に行っているかもしれないが、地域との連携で、ボランティア団体の更なる活用が望まれる。</li> </ul>
C ( 1 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染防止のため、2020年(令和2年)3月から6月末まで休館したことにより、想定した事業計画が実施できていない。</li> </ul>

D ( 0 人)
-
市施設所管課 評価の考え方
B ・高齢者の健康増進・教養の向上に関する事業を多く実施しており、高齢者の健康増進・生きがいづくりに努めている。 ・各センターで地域団体・学校・企業と連携しながら様々な高齢者支援・世代間交流等事業を実施しており、地域と積極的に協力・連携を図り、高齢者福祉や地域共生社会の推進に努めている。
指定管理者 評価の考え方
B ・地域に開かれた施設運営として、国民の祝日等に地域開放事業や子どもデイ等を実施するとともに、地域の保育園や特別支援学級等との世代間交流事業を実施した。 ・地域の福祉団体や地元農家が出店するミニマルシェの定期的な開催、看護学校の実習や地元中学校の職業体験の受入れ等、高齢者福祉にとどまらない地域共生社会の推進を図った。 ・高齢者を取り巻く様々な課題に対応するため、気軽に相談を受けられる環境を整え、健康相談、生活相談、ボランティア相談等各種相談を受け付けた。また、「福祉なんでも相談窓口事業」を自主事業として実施した。
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
・指定管理者組織内の機能・ノウハウを活用した高齢者の見守り・各種相談・居場所の確保等に関する事業の実施。
指定管理者 評価の考え方
・必要に応じてCSW(コミュニティー・ソーシャル・ワーカー)、バックアップふじさわ社協、在宅サービスセンター、ふじさわボランティアセンター等本協議会が持つ機能を活用し、生活課題等の解決が可能である。
3 評価者からの意見等
①指定管理者に望む事項
・余剰物品を市と協議して廃棄し、効率的利用を図ることを望む。 ・老人福祉センターの評価用資料集は他を圧倒して量が多い。指定管理者制度は、民間活力導入で地方を活性化することを目的とするものであり、膨大な量の資料提出を要求するのであれば法の趣旨に反する。指定管理者としての行動を評価する簡易な報告手法を検討すべき。 ・電話対応について、男性職員が第一声で「もしもし」と出たことが残念だった。なぜなら、言葉遣い、ハッキリとした発音、大きな声で優しく、という高齢者施設に必要な条件が揃ってできていたからである。電話対応はその場限りのものだが、おかしな言い回しや使ってはいけない言葉遣い等が無いよう、基本的部分も捉えて貰いたい。
②施設所管課に望む事項
・やすらぎ荘は今後再整備計画があるが、老人福祉センターそのものの時代に合った施設のあり方を考えた上で、再整備を考える必要がある。 ・効率的利用を図ること他に応募者がいなくても「公募」を維持して欲しい。また、古い施設の不要備品などの処分を求める。 ・団塊ジュニア世代が65歳以上となる2040年(令和22年)には、2020年(令和2年)と比較して高齢者人口が41,000人増加すると予想される。比較的元気な高齢者の健康増進と学習活動を支援する場所として、3か所の老人福祉施設で対応できるとは到底思えない。築50年を超える施設もあるため、自前の施設で対応するという発想を転換して、スポーツクラブやスーパー銭湯等の民間施設と提携し、利用料金を補助する方法もあるのではないかと。現行の「高齢者生き生き交流助成券」の利用対象を拡大するのも方策の一つと考える。
③モニタリングに加えるべき事項
-
④その他課題等
・改修等が視野にあると思うが、現在の市民ニーズに着目し、複合化等を検討されたい。

令和2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	藤沢市老人福祉センター
○ 指定管理者	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会
施設所管課	地域包括ケアシステム推進室

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>地域福祉推進の拠点施設として、設置目的に沿った事業の充実を図るとともに、本協議会の組織機能の活用や市、関係機関との連携により、地域の課題解決に向けた様々な要請に柔軟に対応いたします。また、施設の運営管理は、5か年の指定管理者事業計画をもとに、毎年年度計画を作成し、進捗管理を行うとともに、未執行の事業については2021年度（令和3年度）、2022年度（4年度）で検討・実施します。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>藤沢市社会福祉協議会（以下「本協議会」という）は、「藤沢市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図る事を目的とする」ことを定款で規定し、各種の福祉事業等に取り組んでいます。</p> <p>また、藤沢市が進める「藤沢型地域包括ケアシステム」の推進による地域共生社会の実現に向け、藤沢市と協働した助け合いと支えあいの地域づくりに取り組むため、市民や社会福祉関係者等がお互いに協力して地域社会の生活課題に取り組むための行動指針となる「第4次藤沢市地域福祉活動計画」を策定いたします。</p> <p>ご指摘のあった改定労働基準法に則った就業規則の変更につきましては、早急に対応し、職員の適切な労務管理等に努めてまいります。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>本協議会独自の利用者登録システムの運用や、各種マニュアル等の整備、情報共有等、3センター一括管理のメリットを活かした効率的・効果的な管理運営を進めてまいります。</p> <p>また、ご指摘のあった新たな利用者を生み出す方法として、施設内設備のPRについて専門家の意見を伺うことにつきましては、2021年度（令和3年度）・2022年度（4年度）の中で検討いたします。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>緊急連絡網やマニュアル等を適切に整備し、3センター合同職員研修等において繰り返し救命講習を受講することで、利用者がより安心して利用ができるよう努めます。また、正職員は全員が防火・防災管理講習を受講し、防火管理者（所長）とともに防火・防災に努めます。</p> <p>市の避難施設運営委員会に参画し、防災避難訓練（湘南なぎさ荘では津波避難訓練）を実施し、防災意識の更なる向上を図ってまいります。</p> <p>機械警備や施設内の巡視による防犯対策、設備点検を実施し、安全安心な施設の維持管理に努めます。</p> <p>ご指摘のあった、やすらぎ荘の老朽化にともなう設備や機器の改善につきましては、所管課とも協議の上、検討を進めてまいります。</p>

項目	今後の対応の考え方
④利用者視点	<p>意見提案箱の設置や満足度調査の実施、運営委員会や評価委員会の開催、サークル代表者や施設利用者との意見交換会等を実施し、広く意見聴取に取り組みます。また、新規登録者へのアンケート調査を実施し、常連の利用者に限らず様々な視点からの意見提案により、新たな利用者獲得の参考にいたします。</p> <p>引き続き、高齢者のIT活用を支援するとともに、各センターにおいて無線LAN環境の再整備を行い、事業実施における利便性とサービス向上に努めます。また、ご指摘のあった「見守り連絡サービス」については、PRに努め、充実を図ってまいります。</p>
⑤施設経営	<p>引き続き、新電力との受電契約や浴槽水のトイレ洗浄水への再利用（こぶし荘）により光熱水費の節減に努めます。修繕に対応する予算の確保が厳しい中、節減によって予算残額が生じた場合は、施設の長寿命化に向けた修繕等を積極的に実施します。</p> <p>また、ご指摘のあった赤字につきましては、現状はコロナ禍の影響で利用人数を制限した浴室運営のため利用料が大幅な減少となっており、今後もこの状況が続くものと思われまます。同時に、利用者人数の制限により縮減できる経費もあり、それらを踏まえた対応について検討してまいります。</p>
⑥特定項目	<p>藤沢市が目指す、健康長寿日本一を推進し、高齢者が地域の中で自立し、生きがいや役割をもって生活できるよう、藤沢市健康増進計画の基本方針を踏まえ、健康増進・介護予防事業に取り組みます。</p> <p>ご指摘のあった地域との連携におけるボランティア団体の活用につきましては、地域の子供たちを対象とした事業の実施や、世代間交流事業等において地域ボランティアの活用を図るなど、地域住民にとって身近な拠点施設となるよう努めます。また、利用者によるボランティア「あとおし隊」の拡充を図ります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>本協議会が持っている資源であります、CSW、バックアップふじさわ社協、在宅福祉サービスセンター、ふじさわボランティアセンター、あんしんセンター、生活福祉資金貸付等の総合相談機能を利用者に向けて最大限に活用いたします。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>余剰物品については、所管課と協議の上、廃棄いたします。また、電話対応等につきましては、3センター合同研修会等にて接遇研修を開催し、改善に努めます。</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	
③ その他課題等	

令和2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	藤沢市老人福祉センター（いきいきシニアセンター）
指定管理者	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会
○ 施設所管課	地域包括ケアシステム推進室

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<p>指定管理者は、本施設の管理運営に対して利用者から高い評価を得ており、こうしたサービスを持続的に提供できるよう、引き続き、モニタリングや連絡調整会議の実施を通じて、5ヶ年契約や各年度計画に係る適切な進捗管理、事業の効果測定及び実施手法の見直し等を図ることとします。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、一時的な臨時休館や施設のガイドラインを制定するなど、利用者が施設を安全に利用できるよう、指定管理者は十分な対策を講じ、高齢者の施設であることの方針を踏まえた運営について、今後も市と指定管理者で協議し、今後の施設の在り方について検討していくこととします。</p>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<p>指定管理者は、定款に基づき各種社会福祉事業の展開を図るとともに、多様なネットワークを活用して各種事業の実施に反映させていることから、本事業の運営に資するこうした取組が円滑に進められるよう、引き続き支援を行ってまいります。</p> <p>また、職員の就業規則等については、随時指導を行うなど、労務環境の改善に対して、適切な管理・監督を行うこととします。</p>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<p>各種講座の開催や施設内のサークル活動に対する支援を実施するとともに、包括支援センター等関係機関と連携・協力しながら施設運営及び各課事業の支援を行ってまいります。</p> <p>また、3センター一括登録のメリットを活かし、効率的・効果的な運営が行われるよう、指定管理者に対して適切な支援を行ってまいります。</p>
③安全対策及び危機管理	<p>緊急時の連絡体制が確立され、マニュアル等は適切に策定されています。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、ガイドライン等を制定しており、施設利用者が安心・安全に利用できるよう、市と指定管理者が連携した対応に取り組んでまいります。</p>
④利用者視点	<p>意見箱、アンケート調査、運営委員会での審議、評価委員会による視察結果等と通じて得た利用者の意見について、連絡調整会議や事業報告書により市と指定管理者で共有するとともに、その動向等を分析し今後の事業運営に反映することとします。</p>
⑤施設経営	<p>施設の老朽化が進んでいることから、定期的な保守点検の実施による適切な施設の維持・管理や計画的な修繕を実施してまいります。</p> <p>また、電力自由化にとまなう新電力（PPS）からの受電を実施して</p>

項目	今後の対応の考え方
	<p>いる等、光熱水費の縮減に努めており、それにより生じた不用額を活用して修繕等を実施し、施設の維持管理及び利用者サービスの向上を図ってまいります。</p>
⑥特定項目	<p>地域団体・学校・企業と連携しながら様々な高齢者支援・世代間交流事業を実施し、地域と積極的に協力・連携を図り、高齢者福祉や地域共生社会の推進に努めてまいります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>指定管理者組織内の機能・ノウハウを活用した高齢者の見守り・各種相談・居場所の確保等に関する事業を実施し、生活課題の解決を図ってまいります。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	
② 施設所管課に望む事項	<p>やすらぎ荘は開設から46年が経過し、藤沢市公共施設再整備プランに基づき検討を進めていますが、超高齢社会が進展し社会構造・社会情勢の変革が求められる中、今後の施設の在り方について検討してまいります。</p> <p>また、モニタリング資料がわかりづらいという課題があるため、今後資料の整理を行ってまいります。</p>
③モニタリングに加えるべき事項	
③ その他課題等	<p>今後の老人福祉センターの在り方について、市民ニーズに着目し、複合化等の視野に入れて検討してまいります。</p>

# 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	藤沢市老人福祉センター(いきいきシニアセンター)		
施設所管課	地域包括ケアシステム推進室	指定管理導入年度	平成17年度(2005年度)
設置条例	藤沢市老人福祉センター条例		
利用対象者	ア 市内居住の60歳以上の方及びその付添いの方 イ 高齢者相談に来訪した方 ウ 高齢者福祉事業に関係する方		
設置目的	老人福祉センターは、老人福祉法第15条に定める老人福祉施設として、地域の高齢者に対し、各種の相談に応じるとともに、健康の増進、教養の向上等の講座等を実施することで、高齢者の福祉の向上を図ることを目的とした施設である。 本市では、市内在住の高齢者の生きがいづくりや社会参加を促進するとともに、健康増進や介護予防を推進し、高齢者福祉の向上を図る拠点施設として、市内3ヵ所に老人福祉センターを設置している。		
現指定管理者	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会		
指定期間	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5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			

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	4人	4人	±0人	3人	-1人
パート・アルバイト	20人	20人	±0人	21人	+1人
その他(医師嘱託)	3人	3人	±0人	3人	±0人
その他(看護師等嘱託)	9人	9人	±0人	9人	±0人
合計	36人	36人	±0人	36人	±0人
備考					

(2)再委託を行っている主な業務

①建物総合管理業務	⑦植栽・草刈・除草等業務
②施設機械警備業務	⑧除草・植木剪定業務
③音響照明保守点検業務	⑨駐車場管理業務
④スカイウエル保守点検業務	⑩日常清掃業務
⑤団体バス輸送業務	⑪エレベータ保守業務
⑥水中運動指導等業務	

(3)収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
<b>収入</b>	256,110	257,263	+1,153	266,891	+9,628	
指定管理料	239,466	241,997		248,875		
利用料金収入	11,095	9,824		11,927		
自主事業収入	1,211	1,192		1,000		
その他収入	4,338	4,250		5,089		
<b>支出</b>	255,778	258,664	+2,886	266,891	+8,227	
人件費	78,160	80,224		77,549		
光熱水費	61,909	60,432		71,989		
修繕費	7,565	8,349		4,893		
事務費	82,546	83,450		90,576		
事業費	18,215	18,895		21,334		
その他経費	7,383	7,314		550		
<b>収支差額</b>	332	-1,401	-1,733	0	+1,401	

(4)事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考	
				前年比		前年比		
	利用者数	297,400	300,400	+3,000	303,400	+3,000		
	浴室利用者数	96,500	96,500	±0	96,500	±0		
	浴室利用料金収入	11,562,000	11,562,000	±0	11,562,000	±0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考	
				前年比		前年比		
		利用者数	291,993	261,550	-30,443	13,600	-	
		浴室利用者数	87,029	77,779	-9,250	3,444	-	
	浴室利用料金収入	10,639,200	9,386,300	-1,252,900	409,200	-		

※令和2年9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)

- ①浴室の運営(やすらぎ荘・湘南なぎさ荘・こぶし荘)
- ②マッサージ機の設置(湘南なぎさ荘・こぶし荘)
- ③自動販売機(こぶし荘)

### 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)

- ①高齢者教養講座  
郷土・歴史講座, 文学講座, パソコン・スマートフォン等相談会, スマートフォン・タブレット等活用サロン, シニア趣味講座(写経, 仏像, ワイン, 旅行等), 美容講座, バスで行くオトナの社会見学, ラクビーワールドカップを楽しく観る方法, 老後の安心生活(相続・介護等)他
- ②生産・創造活動に関する事業  
苔玉づくり, ベトナムかご, おいしいコーヒーの入れ方教室, 陶芸で蕎麦猪口を作ってみよう, 料理教室他
- ③健康増進に関する事業  
健康づくり運動講座, ふまねっと運動講座, 水中運動講座, 表現体操, ケア体操, 笑ヨガ講座, 輪踊り講習会他
- ④地域や異世代との交流事業  
施設祭り, 季節祭り(夏まつり, 桜まつり, クリスマスのつどい, 新春のつどい等), 特別支援学級生徒との陶芸教室, 地域団体や保育園との交流会, いきいきミニマルシェの開催他
- ⑤その他事業  
歌声広場, 映画上映会, 防犯教室, 大広間コンサート, クールシェア・ウォームシェア事業, 3センター交流カラオケ大会他

## (6) 施設管理上の課題

施設設備管理の側面からは, やすらぎ荘は開設から51年, 湘南なぎさ荘は29年, こぶし荘は21年が経過し, 設備の老朽化が顕著で様々な不具合が発生しています。

特に, やすらぎ荘は, 施設の老朽化に伴い施設整備方針の検討が進められているため, 大規模な修繕となる場合でも, 機器の一部部品交換等, 応急的な処置で機能維持することが優先されます。今後も, 将来的な計画に合わせ, 施設の機能を維持することを基本に, 市と調整しながら計画的に修繕を行い, 管理していく必要があります。

湘南なぎさ荘は, 住宅街にあるため, 騒音等による近隣からのクレームが発生する事が多く, 日常の活動やイベント開催に支障が出ています。

## (7) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため, 2020年(令和2年)3月4日から6月30日まで臨時休館し, 7月1日以降は段階的な再開及び施設利用に制限を設けて再開しているため, 利用者数(浴室利用者数を含む)並びに浴室利用料金収入は大幅に減少している。

(8)個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市老人福祉センター やすらぎ荘							
所在地	藤沢市稲荷586番地							
施設建設年	1969年(昭和44年)	直近の大規模修繕実施年						
土地面積	7,253 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		7,253	m <sup>2</sup>			
建物の有無	有							
延べ床面積	1,809 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		1,809	m <sup>2</sup>			
施設の機能	<p>やすらぎ荘は、1969年(昭和44年)7月に市内で初めて開設された老人福祉センターで、藤沢市の中部に位置し、周りに桜の木など樹木が繁る丘に位置しており、大広間、浴室、陶芸室などの設備がある。サークルは45年の歴史を持つ陶芸を始め、47サークルが活動している。ほかにも、教養、手工芸、健康に関する講座等の他、異世代や地域との交流を目的とした「やすらぎ祭」などの施設祭りやイベントを行っている。交流事業としてはほかにも、保育園児や小・中学校の児童が施設内で発表会を実施したり、三者連携事業の米作りに利用者がボランティアとして協力するなどの交流を図っている。</p>							
施設の外観	 							
職員従事体制	常勤職員	3	人	パート・アルバイト	8	人	その他 ( )	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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考	
			前年比	前年比	前年比			
	利用者数	73,280	74,020	↑ 740	74,700	↑ 680		
	浴室利用者数	26,670	26,670	→ 0	26,670	→ 0		
	浴室利用料金収入	2,776,000	2,776,000	→ 0	2,776,000	→ 0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考	
			前年比	前年比	前年比			
	利用者数	70,492	63,061	↓-7,431	5,898	-		
	浴室利用者数	23,998	21,269	↓-2,729	1,001	-		
	浴室利用料金収入	2,817,800	2,531,100	↓-286,700	109,700	-		
※令和2年9月末までの実績								
施設管理上の課題	<p>開設から51年経過し、館内の設備が全体的に老朽化しており、想定していない不具合が各所に発生しているが、施設整備方針の検討が進められていることもあり、大規模な修繕が必要な場合でも、必要最低限の部品交換をするなどして応急的な処置で機能維持することが優先される。サービス低下にならないよう施設の機能を維持することを基本に、市と調整しながら修繕を行い、管理していく必要がある。また、南側斜面の斜面地対策工事を実施されたが、樹木が自生し道路の通行を妨げる恐れがあるため、定期的に大規模な草刈りをする必要がある。</p>							
特記事項	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年(令和2年)3月4日から6月30日まで臨時休館し、7月1日以降は段階的な再開及び施設利用に制限を設けて再開しているため、利用者数(浴室利用者数を含む)並びに浴室利用料金収入は大幅に減少している。</p>							

(8)個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市老人福祉センター 湘南なぎさ荘						
所在地	藤沢市鵜沼海岸6丁目17番7号						
施設建設年	1991年(平成3年)	直近の大規模修繕実施年					
土地面積	3,478 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		3,478	m <sup>2</sup>		
建物の有無	有						
延べ床面積	3,149 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		2,891	m <sup>2</sup>		
施設の機能	湘南なぎさ荘は、1991年(平成3年)7月に開設された老人福祉センターで、藤沢市の南部に位置し、湘南の海の香りと閑静な住宅に囲まれている。他の老人福祉センターと同様に、高齢者の健康維持増進、生きがいと社会参加、世代間交流、生涯学習の場としてサークル活動、各種講座や主催事業等を実施している。また、湘南なぎさ荘には運動浴室(水中運動専用プール)があるため、アクアビクスレッスン講座も実施している。						
施設の外観							
職員従事体制	常勤職員	3	人	パート・アルバイト	9	人	
				その他	( )	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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
			前年比	前年比	前年比		
	利用者数	90,210	91,120	↑ 910	92,200	↑ 1,080	
	浴室利用者数	26,250	26,250	→ 0	26,250	→ 0	
	浴室利用料金収入	3,391,000	3,391,000	→ 0	3,391,000	→ 0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
			前年比	前年比	前年比		
	利用者数	91,293	83,744	↓ -7,549	3,301	-	
	浴室利用者数	25,113	23,197	↓ -1,916	966	-	
	浴室利用料金収入	3,116,400	2,863,900	↓ -252,500	106,600	-	
※令和2年9月末までの実績							
施設管理上の課題	開設してから29年が経過し、設備等の経年劣化による故障等が多くなっており、修繕費用も年々増加する傾向にある。						
特記事項	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年(令和2年)3月4日から6月30日まで臨時休館し、7月1日以降は段階的な再開及び施設利用に制限を設けて再開しているため、利用者数(浴室利用者数を含む)並びに浴室利用料金収入は大幅に減少している。						

(8)個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市老人福祉センター こぶし荘							
所在地	藤沢市下土棚800番地の1							
施設建設年	1999年(平成11年)	直近の大規模修繕実施年						
土地面積	6,783 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		6,783	m <sup>2</sup>			
建物の有無	有							
延べ床面積	4,938 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		4,486	m <sup>2</sup>			
施設の機能	こぶし荘は、藤沢市北部に位置し、1999年(平成11年)5月に開設され、3センターの中では最も施設規模が大きく、老人福祉センターとしての設置目的に沿った高齢者の健康維持増進、生きがいと社会参加、世代間交流、生涯学習等事業の充実を図るため、教養講座をはじめ多種多様な講座を開催している。その他、多世代交流、地域交流として「こぶし祭」に加え、各種イベントを開催して、「地域福祉の推進」を実践し、地域の福祉施設としての機能を備えている。また、水中運動浴室などの設備もあり、健康増進や介護予防を重点に事業を展開し、藤沢市が目指す「健康寿命日本一」を推進する機能も担っている。							
施設の外観	 							
職員従事体制	常勤職員	3	人	パート・アルバイト	7	人	その他( )	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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考	
				前年比		前年比		
	利用者数	133,910	135,260	↑1,350	136,500	↑1,240		
	浴室利用者数	43,580	43,580	→ 0	43,580	→ 0		
	浴室利用料金収入	5,395,000	5,395,000	→ 0	5,395,000	→ 0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考	
				前年比		前年比		
	利用者数	130,208	114,745	↓-15,463	4,401	-		
	浴室利用者数	37,918	33,313	↓-4,605	1,477	-		
	浴室利用料金収入	4,705,000	3,991,300	↓-713,700	192,900	-		
※令和2年9月末までの実績								
施設管理上の課題	施設性管理において、21年経過し、設備等経年劣化による故障等が多くなってきている。保守点検等重点的に行い、故障に対しては、部品交換などで対応しているが、部品の供給が終了してきており、今後施設機能の維持管理を図るため、計画的な修繕が必要である。							
特記事項	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年(令和2年)3月4日から6月30日まで臨時休館し、7月1日以降は段階的な再開及び施設利用に制限を設けて再開しているため、利用者数(浴室利用者数を含む)並びに浴室利用料金収入は大幅に減少している。							

(10) 藤沢市江の島サムエル・コッキング苑

内容	ページ
評価結果	165
今後の対応の考え方（指定管理者）	171
今後の対応の考え方（施設所管課）	173
施設カルテシート	175



# 評価結果

施設名	藤沢市江の島サムエル・コッキング苑	施設数	1施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5年)3月31日まで		
指定管理者	江ノ島電鉄株式会社	市施設所管課	観光シティプロモーション課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	A	A
		1	5	1	0	3.0		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	5	2	0	2.7		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	6	0	0	3.1		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	A	A
		4	1	2	0	3.3		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光施設として全体的に水準どおりの運営がされている。</li> <li>・「何を見せたいか」に関しては工夫の余地があると思われるが、周辺の集客スポットとの相乗効果により、結果として想定以上の集客を実現している。民間の活力を活かした指定管理者制度採用の成功例と評価できる。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、利用者が安全・安心に利用できるよう配慮している点が評価される。</li> <li>・全ての項目、またその他のことにおいても、一番は来苑者の視点をどれだけ持っているかに尽きるものと感じる。その心を持って運営されることをお願いしたい。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間観光振興事業を基軸とした通年型ナイトツーリズム推進し、分散型・滞在型観光の実現に寄与するため、各関係機関とより一層の連携強化ができるよう新たな協議会を発足するための中心的な役割を担ったことは高く評価できる。今後も、コロナ禍で疲弊した地域経済の活性化、観光資源「江の島」のブランディング強化に努めていただきたい。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従来のイベント毎に運営していた協議会を廃止し、今後の夜間イベントの規模拡大、藤沢市や藤沢市観光協会をはじめとする地元行政や民間企業との更なる連携強化を目的として、湘南藤沢ナイトツーリズム推進協議会を発足し、当社の強みを活かした地域活性化の事業を展開する。</li> </ul>
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
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体が一体的に管理運営されており、観光施設としての特性を意識した管理運営ができています。</li> <li>・地方自治法第244条の2の改正趣旨である、民間活力導入による地域再生の成功事例の一つとして評価できる。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点から直近期のROE(純資産当期利益率)がやや低めではあるが、全体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・施設の設置目的を踏まえた管理運営をするため、事務所内に管理運営の基本方針を常備し、全職員への周知に努めている点が評価される。職員の労働管理についてはきちんと整備されていて問題ない。</li> <li>・指定管理者は大手のため、色々とノウハウを有しているものと思われる。それらを環境問題や規定整備などに活かして貰えればと感じる。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度及び市の施策をよく理解しながら取組を行うとともに、これまでの運営ノウハウを活かした施設運営を行っている。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は、藤沢市における重要な観光資源であることを理解し、全職員が基本方針に基づいて業務に努めている。</li> </ul>
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
A ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人気のスポットが多くあり、他県からの来苑者も多い。また、テレビ中継でもよく取り上げているため、PR面での施設利用の促進ができていると感じる。</li> </ul>



B ( 5人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初の想定人数を超えた集客が実現しているが、当該施設の集客施策の結果なのか、隣接する集客スポット、シーキャンドルの誘客事業の成果によるものかの区別が難しい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数減はあるが、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。</li> <li>・季節ごとのイベント開催は評価されるが、江の島の登頂部に位置するサムエル・コッキング苑へのアクセスとして、バリアフリー化の実現が望まれる。</li> <li>・温暖化等の異常気象により苑内の樹木に異変が生じているが、樹木医による診断のもと、薬剤投与を実施するなど、適切な対応を図っている。</li> </ul>
C ( 1人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苑内の樹木異変が生じていることから対応がされているが、市天然記念物ツカミヒイラギが枯死してしまっている。早期から樹木管理がされていればと感じる。</li> </ul>
D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営の基本方針をよく理解しながら、様々なイベントを実施し誘客を図ることで施設の効用を発揮している。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営方針を理解し、運営マニュアルに基づいた業務に取り組むとともに、江の島の景観や自然にマッチした誘客活動を四季を通じて開催している。</li> </ul>
③安全対策及び危機管理	
評価者 評価の考え方	
A ( 1人)	-
B ( 5人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な安全点検や防災訓練が行われているが、実施日や実施内容などが報告書に記載されていない。</li> <li>・江の島全体としての誘客事業拡大により、当初の想定人数を超えた集客が実現している。それに伴い外国人観光客の数も増加しているため、危機管理の量・質両面での転換を要する。同時に、広域避難場所としての対策も併行して推進することが必要と思われる。</li> <li>・保健所の協力により新型コロナウイルス感染症に関する勉強会を開催し、従業員の対処法を確認するとともに、来苑者への検温やソーシャルディスタンスも適切に実施しているとのことであり、概ね問題ないと思われる。</li> <li>・安全管理マニュアルに基づいた連絡体制の整備、新型コロナウイルス感染防止対策及び従業員に対してコロナ禍での接客方法や対処法を教育するなど、利用者が安全・安心に来苑できるよう適切に実施している点が評価される。</li> <li>・施設の災害対策、消防訓練、熱中症予防講習会の受講などを適切に実施している。また、6月から8月については、苑外における体調不良者への対応も適切に遂行し、必要に応じ、救急依頼も行っている。</li> </ul>
C ( 1人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーター乗車数が張り紙に書いてある人数と違うなど、人気の場所だけに人目に触れる数も多いことを意識して貰いたい。マスク着用も張り紙だけでなく、スタッフ側がどこかで確認できることが望まれる。</li> </ul>
D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の定期巡回、コロナ感染防止対策を講じての施設営業、また従業員に対してコロナ禍での接客方法や対処法を教育するなど、利用者が安全・安心に来場できるよう適切に実施している。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所のご協力により新型コロナに関する勉強会を開催し、従業員の対処法を確認するとともに、入苑するお客様への検温やソーシャルディスタンスも適切に実施している。</li> </ul>
④利用者視点	
評価者 評価の考え方	
A ( 0人)	-

B	( 5人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート結果で、「スタッフの対応」が「どちらともいえない」が13%は、ほぼ不満に近いもの。また、「案内看板の表示」について「どちらともいえない」が14%あり、十分とは思われていない数値である。改善が求められる。</li> <li>アンケート上、全体的な印象が非常に満足・やや満足が9割超で問題ないと言える。</li> <li>エレベーター乗車数が張り紙に書いてある人数と違う点などは、利用者からの意見によるもの。安全対策や危機管理は利用者の視点を持ち実施して貰いたい。</li> <li>季節に応じた見どころや江の島の歴史などアンケートによる利用者の声を生かした運営となるよう努力していただきたい。</li> </ul>
C	( 2人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>来場者に何を見て欲しいのか不明。従って、苑としての見せ方にもメリハリが無い。更なる集客を望むのであれば、コンセプトを明確にした見せ方の工夫が必要と思われる。</li> <li>利用者の意見はホームページでの受付とのこと。インターネット環境が無い利用者などへの対応はどのようにしているのか。また、アンケート結果を協議しているとのことだが、その結果はどのように反映させているのかが見えない。</li> </ul>
D	( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方		
B		・利用者の意見や要望を受付し、本社と現場で情報共有のうえ協議・改善することにより、利用者視点で対応する体制が確立されている。
指定管理者 評価の考え方		
B		・利用者の意見内容については本社幹部も情報を共有し、関連する部署との協議・検討を行い改善に努めている。
⑤施設経営		
評価者 評価の考え方		
A	( 1人)	・障がい者手帳等保有者は利用料金を無料としており、また周辺の施設でも割引等を備えて運営されているところなど、大変良いことと感心した。
B	( 6人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前訪れたが、適切に管理されていた。</li> <li>本苑は、江ノ島電鉄株式会社所有の江の島シーキャンドルを中心とする施設の一部として認識し、一体的に運営管理することがより効率的である。江ノ島電鉄株式会社は、江の島島内における多くの誘客事業に係る実績・ノウハウがあるので、島内周辺住民への配慮等も加味した、より多面的な運営管理が期待できる。</li> <li>高額な支出に関しては、複数の業者へ相見積を依頼するなど、コスト削減に努めたとのことであり、問題ないと言える。</li> <li>コロナ禍の影響により入場者数及び入場料収入が減少している中、職員配置や勤務体系を見直すなど経費節減努力は評価される。</li> </ul>
C	( 0人)	-
D	( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方		
B		・新型コロナウイルス感染症の影響により入場者数及び入場料収入が減少している中、職員配置や勤務体系を見直すなど経費節減に努めながら、可能な限りの誘客事業を実施している。
指定管理者 評価の考え方		
B		・新型コロナウイルス感染症の影響により当初の目標達成には及ばなかったが、職員の配置や勤務体系の見直しを実施するなど、日頃より経費の節減に努めている。
⑥特定項目		
評価者 評価の考え方		
A	( 4人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>リニューアル計画の検討やナイトツーリズムの一体的な組織での取組など、誘客に向けた積極的な取組がされている。</li> <li>2ヶ月に1回開催されている、藤沢市経済部観光シティプロモーション課・藤沢市観光協会・江の島岩屋の担当者による運営委員会は、江の島全体としての誘客事業推進の母体となっており、評価に値する。</li> <li>江の島島内事業者や地域住民、藤沢市との情報交換を日常的に実施し良好な関係が保たれている点、湘南藤沢ナイトツーリズム推進協議会を立ち上げ、官民が一体となって年間を通じたイベント開催による誘客促進、地域経済の立て直しを図るための取組は評価される。</li> </ul>
B	( 1人)	・松本館は観光協会が管理しているとのことだが、指定管理者、市施設所管課、観光協会それぞれの報告や連絡等に不備を来さぬよう、運営して欲しい。

C ( 2人)	・新型コロナウイルス感染拡大のため、2020年(令和2年)4月18日から5月31日まで休業していたことにより、想定した事業計画が実施できていない。
D ( 0人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
A	・施設の目的をより効率的に達成するための誘客事業を展開しているが、実施にあたり地域や関係機関との密な連携を図ることで、大きな効果をあげている。
指定管理者 評価の考え方	
A	・誘客活動として季節に応じたイベントを開催しているが、当社のみならず町内会や観光協会、行政機関等も連携した施策ができるよう、より一層魅力ある施設となるよう醸成していく。
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	
・夜間観光振興事業を基軸とした通年型ナイトツーリズムを推進し、分散型・滞在型観光の実現に寄与するため、各関係機関とより一層の連携強化ができるよう新たな協議会を発足するための中心的な役割を担ったことは高く評価できる。今後も、コロナ禍で疲弊した地域経済の活性化、観光資源「江の島」のブランディング強化に努めていただきたい。	
指定管理者 評価の考え方	
・従来のイベント毎に運営していた協議会を廃止し、今後の夜間イベントの規模拡大、藤沢市や藤沢市観光協会をはじめとする地元行政や民間企業との更なる連携強化を目的として、湘南藤沢ナイトツーリズム推進協議会を発足し、当社の強みを活かした地域活性化の事業を展開する。	
3 評価者からの意見等	
①指定管理者に望む事項	
・事業報告書の記載内容が不十分であるので改善をお願いしたい。	
②施設所管課に望む事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内にある松本館と郷土資料館の運営方法について見直しを検討する必要があると思う。</li> <li>・「公募」にすべきである。何故、観光協会から「特定」で現指定管理者に変更したのか。</li> <li>・地方自治法第244条の2の改正趣旨である、民間活力の導入による地域再生化をさらに推し進めるならば、指定管理施設としての運営では限界がある。当該施設を専門業者に売却し、多くの人々に更なる上質のサービスを提供する方法について、検討の余地が多いと考える。</li> </ul>	
③モニタリングに加えるべき事項	
-	
④その他課題等	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「公の施設」のままで良いのか、「観光施設」という位置付けもあるのかもしれない。</li> <li>・市内在住者の割引は行わないのか。期間限定でも。</li> </ul>	



令和2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	江の島サムエル・コッキング苑
○ 指定管理者	江ノ島電鉄株式会社
施設所管課	観光シティプロモーション課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	近年は昼間の利用者が減少傾向にあり、夜間の誘客事業に頼らざるを得ない状況となっています。このため日中においても魅力的となる環境やコンテンツの開発が必須であり、多様な来訪目的、滞在シーンを提供できるよう大幅なリニューアルを実施してまいります。また、新たな料金体系の設定を行い、券種の選択が容易となるよう整理してまいります。結果、藤沢市民にとって開放的で身近な施設として展開するとともに、観光振興の寄与に努めてまいります。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	弊社は指定管理者として、藤沢市の条例・規則、その他関連法令を遵守し、利用者サービスの向上に努めるとともに、経費の効率的な運用を図りながら各種事業を展開しています。また、これまでの運営ノウハウを活かした業務を継続するだけでなく、ルーチン化しないよう更なる質の向上を探求し、リピート率の向上に努めてまいります。
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	歴史的文化遺産であるサムエル・コッキング遺構については、文化財の保護を前提としながら、体験機能や展示機能等を加味し、観光資源として他者との差別優位性を持たせることでブランディングを強化してまいります。 また、苑内の植物・樹林については、異常気象による厳しい環境下にあります。状況に応じた適切な成育を図るとともに、樹木医による処置、並びに診断結果に基づいた維持管理を徹底してまいります。
③安全対策及び危機管理	施設利用者の安全対策を第一に考慮し、職員全員の安全意識高揚のため、避難・防災訓練や熱中症対策の講習会を開催し、緊急時にも的確に対応できるよう備えています。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、これまで同様に予防ガイドラインを遵守し、職員の体調管理を徹底してまいります。
④利用者視点	現状では問題となるレベルの接客トラブルは発生していませんが、お客様よりご意見・ご要望をいただいた際は、本社管理部門が主体となるCS委員会内で協議し、その内容を現業へ展開して改善に努めています。 現在の状況下における来訪者は、誘客イベント開催期間外は非常に少なく、特に日中は観光施設としての魅力を引き出していない状況にあります。このため、苑内でゆっくりと過ごす時間・空間を提供できる環境へ改善するため、既存の機能を活かしながら、十分に活用されていないエリアの再整備を行ってまいります。

項目	今後の対応の考え方
⑤施設経営	<p>今後も藤沢市や（公社）藤沢市観光協会，地元商店街や町内会，地域観光関連事業者等のステークホルダーとの密な連携を図りながら事業を展開し，コロナショックに対する早期回復と成長に向けた新たな取組を実行してまいります。また，江の島サムエル・コッキング苑を中心とする江の島全体の魅力を最大限に引き出し，利用促進と新たな顧客流動を創出することで，藤沢市並びに地域全体の観光振興にも寄与できるよう管理運営を行ってまいります。</p>
⑥特定項目	<p>効率的な施設運営管理を行うだけでなく，年間通じて安定した施設利用者を獲得するため，四季折々の誘客事業を展開してまいります。この事業は苑内だけでなく，藤沢市，（公社）藤沢市観光協会，地元商店会，町内会等と密に連携し，亀ヶ岡広場を加えた施設の利用促進を軸に，島内全体の活性化に繋げてまいります。</p>
その他特筆すべき事項	<p>観光施設において文化財を活かすためには，直接触れられて楽しみながら学ぶことが必要であることから，地下遺構をVR等の技術で展示することや，土産物販の提供によりサムエル・コッキング自体を知り得ていただくなど，新たなブランディングを展開してまいります。</p>
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	<p>事業報告書の内容不足の件，防災訓練等の各種異常時訓練については，実施日時や内容について詳細を記載するよう改善してまいります。</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	

令和2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	江の島サムエル・コッキング苑
指定管理者	江ノ島電鉄株式会社
○ 施設所管課	観光シティプロモーション課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	江の島島内を中心とした誘客事業実施の実績やノウハウ、鉄道事業者であることの強みを活かしつつ、適切な施設運営を行っています。今後も安全安心な施設運営を第一に念頭に置きつつ、社会情勢を注視しながら、新規コンテンツの開発や料金体系の見直しを行うなど、よりよい施設となるよう努めていただきたいと思います。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	施設の設置目的を良く理解し、適切な管理運営を行っています。引き続き時間外労働などの経費縮減に努めていただきたいと思います。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	文化的・歴史的に貴重な温室遺構をはじめ、苑全体のリニューアル整備を実施するなど、本市を代表する観光資源として、より魅力的な観光施設となるよう事業を推進していただきたいと思います。また、植物園機能としての側面から、苑内樹木や植物の適切な維持管理を引き続き実施していただきたいと思います。
③安全対策及び危機管理	災害等の有事に備えた訓練や対策を実施し、緊急事態が発生した場合の体制が確立されていますが、引き続き多くの利用者が来場することに留意し、「藤沢市公共観光施設運営ガイドライン」を遵守しながら感染症対策を含む安全対策の強化を図っていただきたいと思います。
④利用者視点	利用者アンケートの実施結果や利用者からの意見・要望について社内でも分析・共有し、改善すべき点においては迅速に対応できるよう体制を構築しています。引き続き利用者視点に立ち、安心して楽しめる施設となるよう努めていただきたいと思います。
⑤施設経営	行政・観光事業者・島内関係者等と連携し、様々なイベント実施や取組による利用者拡大を目指すとともに、鉄道事業者である強みを活かし各種媒体によるPRを実施するなど、効率的な経営が行われています。今後も疲弊した地域経済の活性化に向けた事業を推進しながら、引き続き効率的な施設経営に努めていただきたいと思います。
⑥特定項目	引き続き利用者のニーズを把握しながら、通年型・分散型・滞在型観光を目指し、各関係機関と連携のうえ効果的な誘客事業の展開に努めていただきたいと思います。
その他特筆すべき事項	ナイトツーリズムの更なる推進、苑内整備による観光施設の魅力向上に向けて、引き続き観光資源「江の島」のブランディングに努めていただきたいと思います。

項目	今後の対応の考え方
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	事業報告書の記載については、各内容をより詳細に記述するなど改善を求めていきたいと考えています（防災訓練の実施日時等）。
② 施設所管課に望む事項	現在は公の施設としての位置づけの中で指定管理者制度を導入しており、制度導入により利用者数の増など一定の効果・成果が図られているため、売却することは想定していませんが、今後指定管理者による更なる市民サービスの質の向上が図られるよう、努めていきたいと考えています。
③ モニタリングに加えるべき事項	現在のモニタリング項目により市・指定管理者双方からの見直しを引き続き行うとともに、施設をとりまく環境の変化を捉えながら、モニタリングに加えるべき事項についても検討していきたいと考えています。
③ その他課題等	指定管理者と協議のうえ、新たな料金体系の設定を検討することにより、より利用しやすい施設となるよう努めていきたいと考えています。



# 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	藤沢市江の島サムエル・コッキング苑		
施設所管課	経済部観光シティプロモーション課	指定管理導入年度	平成30年度
設置条例	藤沢市江の島サムエル・コッキング苑条例		
利用対象者	施設利用者		
設置目的	市民の余暇の活用及び観光事業の振興に資するため、観光施設を設置する。		
現指定管理者	江ノ島電鉄株式会社		
指定期間	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5年)3月31日 まで
募集方法	特 定		
特定の場合の選定理由	江の島サムエル・コッキング苑は、江ノ島電鉄株式会社が所有する江の島シーキャンドルを含め、施設全体を総体的に管理運営することにより、円滑な業務遂行が可能となっている。また、江の島島内における誘客事業の実績があり、島内周辺住民への配慮だけでなく、観光事業者や他の公共交通機関との連携も図られているため。		
指定管理者に行わせる主な業務	施設の運営に関する業務 施設の管理に関する業務		

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	2人	2人	±0人	2人	±0人
パート・アルバイト	12人	12人	±0人	12人	±0人
その他(医師嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
その他(心理等嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
合 計	14人	14人	±0人	14人	±0人
備 考					

### (2) 再委託を行っている主な業務

<ul style="list-style-type: none"> <li>・松本館運営業務</li> <li>・苑内、亀ヶ岡広場清掃</li> <li>・苑内、亀ヶ岡広場樹木管理業務</li> <li>・施設調査業務</li> <li>・ゴミ収集運搬処分業務</li> </ul>
--

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	71,517	72,174	+657	74,324	+2,150	
指定管理料	71,517	72,174	+657	74,324	+2,150	
利用料金収入			±0		±0	
自主事業収入			±0		±0	
その他収入			±0		±0	
			±0		±0	
支出	71,517	72,174	+657	74,324	+2,150	
人件費	19,401	19,650	+249	19,895	+245	
光熱水費	1,967	2,026	+59	2,086	+60	
修繕費	4,340	3,920	-420	3,430	-490	
事務費	2,546	2,546	±0	2,599	+53	
事業費	18,069	18,138	+69	19,224	+1,086	
その他経費	25,194	25,894	+700	27,090	+1,196	
			±0		±0	
収支差額	0	0	±0	0	±0	

## (4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	868,000	878,000	+10,000	810,000	-68,000	
				±0		±0	
				±0		±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	利用者数	878,201	812,076	-66,125	118,800	-	
				±0		-	
				±0		-	

※令和2年9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)

灯台キッチン・デリ&カフェの新規オープン。

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)

各イベント毎に開催していた協議会を集約し, 新たに湘南藤沢ナイトツーリズム推進協議会を立上げ, 地域・行政が一体となった取組みを行っている。これにより年間を通じたイベント開催による誘客促進を図る。

【2020年度(令和2年度)イベント開催について】

10月17日～11月8日 湘南キャンドル 開催中

11月21日～3月7日 湘南の宝石 開催予定

(6) 施設管理上の課題

リニューアルオープン後約17年が経過し, サムエル・コッキング苑内全体の改修を手掛けなければならない時期を迎えている。施設内マンネリ化への打開策としては, 新たな施設の建設や既存の建物の改修整備, 樹木の配置換えや増殖等の整備を計画するとともに, 電気設備や苑内照明についても代替が必須となっている。

(7) 特記事項

なし

(8)個別施設ごとの概要

施設名	江の島サムエル・コッキング苑				
所在地	藤沢市江の島二丁目3番28号				
施設建設年	1949年(昭和24年)	直近の大規模修繕実施年	2003年(平成15年)		
土地面積	17,847.81 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	17,847.81 m <sup>2</sup>		
建物の有無	有				
延べ床面積	1,640.45 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積	108.82 m <sup>2</sup>		
施設の機能	2002年(平成15年)4月に江の島頂上部の再整備事業により、江の島植物園を江の島サムエル・コッキング苑としてリニューアルオープンした。苑内には創設者であるサムエル・コッキング氏の温室遺構をはじめ、藤沢市の友好姉妹都市である松本エリアや、シンボルマーク的存在の江の島シーキャンドル(江の島展望灯台)からなっており、整美された樹木や花壇の鑑賞だけでなく、その風光明媚な空間にマッチした様々なイベントを開催することにより、来苑者の誘客に日々努めている。				
施設の外観					
職員従事体制	常勤職員	2 人	パート・アルバイト	12 人	その他 ( ) 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	平成30年度	令和元年度 前年比	令和2年度 前年比	備考
	2(4)に同じ		±0	±0	
			±0	±0	
			±0	±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度 前年比	令和2年度 ※ 前年比	備考
			±0	-	
			±0	-	
			±0	-	
※令和2年9月末までの実績					
施設管理上の課題	2(6)に同じ				
特記事項	なし				

( 1 1 ) 藤沢市江の島岩屋

内容	ページ
評価結果	1 8 1
今後の対応の考え方（指定管理者）	1 8 7
今後の対応の考え方（施設所管課）	1 8 9
施設カルテシート	1 9 1



# 評価結果

施設名	藤沢市江の島岩屋	施設数	1施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5年)3月31日まで		
指定管理者	公益社団法人藤沢市観光協会	市施設所管課	観光シティプロモーション課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		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	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		2	5	0	0	3.3		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	7	0	0	3.0		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		0	6	1	0	2.9		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	A	A
		2	3	2	0	3.0		
		≡	≡	≡				

## 2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 0 人 )	-
B ( 7 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光施設として、全体的に水準どおりの運営がされている。</li> <li>・従来の管理委託制度から一步前進させ、指定管理者制度に移行し、民間の活力を利用したサービスの向上を実現したことは評価に値する。更なる進展のためには、当該施設を自治体から分離して移管する地方独立行政法人制度の検討も必要ではないかと考える。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策のため、開洞前に消毒液を使った念入りな清掃や手すりなどの営業中の定期的な消毒、入場時の検温等を行い、人員の配置等工夫しながら、来洞者、従業員の安全を考慮しながら経営努力をしている点は評価される。</li> <li>・全ての項目、またその他のことにおいても、一番は来洞者の安心安全が第一であることを念頭に置いて運営をお願いしたい。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 0 人 )	-
D ( 0 人 )	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・指定管理者制度をよく理解し、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、適切な管理運営を行っている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・新型コロナウイルス感染防止対策のため、開洞前に消毒液を使った念入りな清掃や手すりなどの営業中の定期的な消毒、入場時の検温等を行い、人員の配置等工夫しながら、お客様、従業員の安全を考慮しながら経営努力をしている。
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
A ( 0 人 )	-
B ( 7 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・古くから信仰の対象とされてきた歴史を持つ観光施設として、こうした特性に配慮した管理運営ができています。</li> <li>・民間活力を活用した地域再生化を目指す、地方自治法第244条の2の改正趣旨に適合した成功例として評価できる。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点から安定的に推移しており、全体的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・指定管理者制度及び市の施策を理解しながら取組を行っている点は評価される。職員の労働管理について、就業規則等の整備は問題ないが、労働時間管理についてはきめ細かい管理が必要と思われる。</li> </ul>
C ( 0 人 )	-
D ( 0 人 )	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・指定管理者制度及び市の施策をよく理解しながら取組を行うとともに、公益社団法人として安定した経営と適正な法人経営を行っており、団体としての適格性も備えている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・公益社団法人として、安定した経営と適正な法人運営をしている。藤沢市観光振興計画をもとに様々な観光事業展開を行っている。指定管理施設の運営実績も積み重ねている。
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
A ( 2 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安心・安全に利用できるように施設の維持管理を適切に行っている点、様々なイベントを考案し、実施することで誘客を図る努力は評価される。</li> <li>・人気があり、外国人や他県から来る人も多い。また、テレビ中継や雑誌、インターネットなどでもよく見かけることから、PR面での施設利用の促進ができていると感じる。</li> </ul>



B ( 5 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題ない。</li> <li>・長期間閉鎖されていた岩屋を観光スポットとして再開したことは評価に値する。更なる集客を志向するのであれば、「藤沢の江の島岩屋」から「日本の江の島岩屋」へとステップアップする事が肝要。</li> <li>・モニタリングシート上、コロナの影響による利用者数減はあるが、概ね円滑な管理運営が行われていると言える。</li> <li>・施設の立地上、台風の影響により多くの被害を受けたが、年度当初に復旧工事が完了し、適切に運営がされている。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・職員を適正に配置し、利用者に応じた接遇で対応している。また、利用者が安心・安全に利用できるように施設の維持管理を適切に行っている。さらに様々なイベントを実施し、誘客を図ることで施設の効用を発揮している。
指定管理者 評価の考え方	
B	・江の島岩屋再開時からの実績や経験をもとに適正に管理運営をしている。来洞者に対する様々な事業や地域のイベントと連携して様々な事業を展開している。
③安全対策及び危機管理	
評価者 評価の考え方	
A ( 0 人)	-
B ( 7 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洞窟内の清掃も行き届いており、落石等に対する日々の安全管理もしっかりと行われている。人気のローソクサービスでは、感染防止に配慮したやり方が行われている。</li> <li>・秋芳洞等の暗所では、神秘性を保ちつつも安全を確保することが大切。当該施設でも、照明等に工夫していることが窺える。キャンドルサービスが人気とのことだが、火傷等の心配があるので、LEDライトを使用する事がより望ましいのではないかと。「美川ムーバレー」では、小型LEDライトの代金を含めて利用料金1人当たり1,800円で運営し、人気を博している模様である。</li> <li>・対策マニュアルを従事者全員に配布し、適切に対応していることから、概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。</li> <li>・安全対策マニュアルを作成しそれをもとに定期的に訓練を実施している点、地域の津波避難訓練等にも連携して参加している点が評価される。</li> <li>・補整された所(岩屋橋等)は良いが、下に降りて楽しむ人や釣りをする人もいるのでは。その点は気を遣われると思われるが、安全対策をぬかりなくしていく必要がある。</li> <li>・足元に設置している一部のライトについては、着脱式になっており、災害時に活用できるよう工夫されている。</li> </ul>
C ( 0 人)	-
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・施設内の定期巡回等により安全を確保するとともに、災害等の有事に備えた訓練や対策を実施し、緊急事態が発生した場合の体制が確立されている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・安全対策マニュアルを作成しそれをもとに定期的に訓練を実施している。地域の津波避難訓練等にも連携して参加している。 また、台風時には藤沢市と協議し施設の被害を最小限に抑える対策を実施している。
④利用者視点	
評価者 評価の考え方	
A ( 0 人)	-
B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2岩屋でのイルミネーションや龍のオブジェに対する来洞者の意見にも留意したサービス運営がされている。</li> <li>・アンケート上、全体的な印象が非常に満足・やや満足が9割超と概ね問題ないと言える。</li> <li>・アンケートを利用した、利用者からの要望等の受け入れ体制はできている。</li> <li>・アンケート調査による「暗くて見づらい」点について改善されていた。</li> </ul>

C ( 1 人)	・暗所でのパネル展示では、照明や音量に制約があり伝えたい事項に限界がある。Bluetoothを活用した近距離無線とスマートフォン機能を活用した解説システムがあれば、多くの年代の人々に、より楽しい体験を提供できると考える。
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・満足度調査の実施や、利用者の意見・要望を随時受付する体制が構築されており、施設のより良い運営に反映させている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・年に1度満足度調査を実施し職員の質の向上を図っている。
⑤施設経営	
評価者 評価の考え方	
A ( 1 人)	・障がい者手帳等保有者は利用料金を割引ではなく無料とするなど、考えて運営しており、大変良いことと感心した。
B ( 5 人)	・予算額がない費目の執行があったり、執行がゼロの費目もある。理由がそれぞれあったものと思うが、備考への説明書きがあるといい。 ・昨年、私的に訪ねたが、適切に管理されていた。 ・法の改正趣旨である、民間活力の導入による地域再生化の成功事例と評価できるが、藤沢市は、他の自治体に比較して多くの施設を保有している。そのことが将来財政逼迫の一因となることも懸念される。多数の住民に対する均等な役務の提供を志向するならば、指定管理施設としての運営をさらに進め、地方独立行政法人制度の導入等を検討すべき時期かとも考える。 ・日中は安全性に問題のない場所の照明を消す等経費削減に努めているとのこと、概ね問題ないと言える。
C ( 1 人)	・昨年度までの収支報告書は問題ないが、今年度の新型コロナウイルス感染症の影響が見えない。資料からも読み取ることが難しい。
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
B	・新型コロナウイルス感染症の影響により入場制限を実施している状況ではあるが、可能な限り利用者の満足度を高めるイベントを実施しているほか、経費削減のための取組が行われている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・新型コロナウイルス感染防止対策のため入場者制限を行いながら経営努力をしている。
⑥特定項目	
評価者 評価の考え方	
A ( 2 人)	・藤沢市経済部観光シティプロモーション課・藤沢市観光協会・江の島岩屋の担当者による運営委員会が2ヶ月に1回開催され、各施設単独ではなく、江の島にある施設全体としての誘客事業を討議推進しているのは素晴らしい。
B ( 3 人)	・提案項目はほぼ行われている。 ・キャッシュレス決済を2019年(令和元年)に導入し、2020年(令和2年)10月からはQRコード決済の対応も始め、インバウンド客にも対応できるサービスも導入された点が評価される。 ・施設管理もなされていることと感ずる。
C ( 2 人)	・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、2020年(令和2年)4月から5月末まで閉洞、イベント等の中止により想定した事業計画が実施できていない。
D ( 0 人)	-
市施設所管課 評価の考え方	
A	・利用者の利便性・安全性を考慮した上で、施設の目的をより効果的に達成するための取組が行われている。
指定管理者 評価の考え方	
A	・キャッシュレス決済を2019年(令和元年)に導入し、2020年(令和2年)10月からはQRコード決済の対応も始め、利用者サービスの向上に努めている。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動への積極的な参加等により、地域住民や近隣商店と良好な関係が保たれている。その関係性を活かし、近隣施設や近隣商店にのぼり旗やポスターの掲示等を行い、地域が一体となったPRを実施し施設の目的を効果的に発揮している。また、営業状況に変更が生じた際は迅速にSNS等で発信するほか、稚児ヶ淵からの夕景がリアルタイムで観れるようLIVEカメラを新設する等、利用者の利便性を優先的に考え、施設運営を実施している。</li> </ul>
指定管理者 評価の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元商店街と連携して、のぼり旗やポスターの掲示等を積極的に対応していただいている。</li> <li>・職員も地元の清掃など積極的に参加している。</li> <li>・今後も、地域の皆さんに信頼され愛される施設づくりを目指し多くの観光客に来ていただけるように努力したい。</li> <li>・江の島岩屋のFacebookを立ち上げ、営業時間や臨時閉洞等の情報を日本語及び英語での掲載を行っている。また江の島岩屋LIVEカメラを設置し、岩屋からの素晴らしい景色を配信することにより、来場(来島)への意欲向上を図っている。</li> </ul>
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"> <li>・以前訪ねた際、「お足元気をつけてください」と声を掛けてくれた従業員がいた。声掛けは大切である。気になった点として、岩屋HPにある電話番号(観光協会)の電話対応や、明るい声は良かったが、質問事項に関して返答するとき「えっとー、えっとー」と言うのは、避けていただきたい。第一声を早口で言うため、何と言っているのか聞き取り難かった。</li> </ul>
②施設所管課に望む事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「公募」にすべきである。観光協会存続のための「特定」と思われるようなことがあってはならない。</li> <li>・指定管理者制度の対象となる公の施設とは、「住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設」であり、江の島という古来からの景勝地にある施設なので、藤沢市の手から離れ、多くの人々に楽しみを与える施設とする方が良策と考える。民間活力利用で地域再生化を実現した好例として、山口県岩国市にタングステン採掘跡の閉鎖鉱山を利用したテーマパーク「美川ムーバレー」がある。</li> </ul>
③モニタリングに加えるべき事項	-
④その他課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「公の施設」のままで良いのか、「観光施設」という位置付けもあるのかもしれない。</li> <li>・評価項目構成シートへの記載をもう少し具体的にさせていただくと良いと思われる。</li> </ul>



令和2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	江の島岩屋
○ 指定管理者	公益社団法人藤沢市観光協会
施設所管課	観光シティプロモーション課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	新型コロナウイルス感染防止対策や災害対策などに対し、全ての項目、またその他においても、来洞者の安心安全を第一とした運営に、今後もより一層の責任を持って努めます。
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	藤沢市の歴史ある観光施設として、施設の設置目的や指定管理者制度、観光施策の理解等を職員へ周知徹底し、地域住民や自治体、近隣施設と連携を図り、今後も施設運営をまいります。 営業時間の延長に伴う残業時間の管理に関しては、バランスよく配分し、職員の労働管理に努めます。
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を行いながら、利用者が安全安心に利用が出来るように努めてまいります。 地域一帯となったイベントと今後も連携を図ることや既存のイベントに関しても更なる充実と発展を行い、誘客の増加に努めます。 また、江の島岩屋LIVEカメラやSNS等で情報を積極的に発信していきます。
③安全対策及び危機管理	安全対策マニュアルの内容を職員全員が理解した上で防災訓練を定期的に行い、災害等が起きた場合に備えてまいります。 磯場に関しても、定期的な見回り等を行い、悪天候などの際は立入禁止にするなど、利用者が安全に過ごせる環境に努めます。 手燭の貸出しに関して、小さいお子様には安全に配慮しLEDライトを使用した手燭を貸出し、お子様でも大人と同様の雰囲気味わっていただけるようにします。
④利用者視点	引き続き利用者アンケートの意見や提案を真摯に受け止め、多くの観光客に喜ばれるように改善し施設の向上を目指します。 解説パネルなどは老若男女全ての利用者が見やすい環境作りを進めてまいります。また洞内へのWi-Fiの導入を考え、スマートフォン等での解説システムも考えてまいります。
⑤施設経営	2020年度(令和2年度)は新型コロナウイルス感染防止対策という想定外の支出があり、当初の収支計画とは乖離した点もありましたが、今後は計画に沿った施設経営に努めます。
⑥特定項目	今後も地元自治体や近隣施設の企業との連携を行い、江の島全体の地域振興及び江の島岩屋への誘客に努めます。 またイベント等の開催について、何らかの事情により中止になった場合でも、開催時期を変更するなど柔軟な対応に努めます。

項目	今後の対応の考え方
<b>その他特筆すべき事項</b>	<p>引き続き地域の皆さんに信頼され愛される施設づくりを目指し多くの観光客に来ていただけるように努めます。</p> <p>また、SNS等での発信を積極的に行い、「藤沢市」「江の島岩屋」のPRし誘客を図ります。</p>
<b>評価者からの意見等</b>	
<b>① 指定管理者に望む事項</b>	<p>ご指摘いただきました点につきましては改善し、引き続き洞内の案内など、接客マニュアルを活用したお客様へ丁寧に対応出来るように努めます。</p>
<b>② 施設所管課に望む事項</b>	
<b>③ モニタリングに加えるべき事項</b>	<p>現状のモニタリングを活用し、適切な施設の管理運営に努めます。</p>
<b>③ その他課題等</b>	<p>今後も当協会の使命である地域における観光振興を強く認識した施設の管理運営に努めます。</p>

令和2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	江の島岩屋
指定管理者	公益社団法人藤沢市観光協会
○ 施設所管課	観光シティプロモーション課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	施設の設置目的を良く理解しながら、新型コロナウイルス感染防止対策や災害対策を講じるなど、適切な施設運営を行っています。引き続き利用者が安全安心に利用できるよう努めていただきたいと思います。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	施設の設置目的を良く理解し、適切な管理運営を行っています。職員の時間外労働について縮減に努めていただきたいと思います。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	職員を適正に配置し利用者に応じた対応ができています。引き続き利用者が安全安心に利用できるよう維持管理を行いながら、効果的なイベントやPRの実施を行い、誘客増加を図っていただきたいと思います。
③安全対策及び危機管理	安全対策マニュアルを職員全員で共有・理解するとともに、施設内の定期巡回や防災訓練を行うなど、適切に実施されています。洞内での手燭の貸出し等でも安全に配慮するなど、引き続き感染症対策を含めた適切な安全対策の実施に努めていただきたいと思います。
④利用者視点	引き続き、利用者アンケートの内容や直接利用者から受けた意見・要望などを、職員全体で共有し改善することにより、利用者の視点に立ったより良い施設づくりに努めていただきたいと思います。
⑤施設経営	コロナ禍においては、入洞制限をかけながら安全安心に利用できるよう対策を講じ、可能な限り実施できるイベントを実施しているほか、経費縮減のための取組も行われています。今後も効果的な施設経営に努めていただきたいと思います。
⑥特定項目	引き続き利用者の安全性・利便性を考慮したうえで、各関係機関と連携し地域一体となった誘客に努めていただきたいと思います。
その他特筆すべき事項	ウィズコロナ・ポストコロナを見据え、引き続き地域交流を図りながら施設を効果的にPRするなど、地域経済活性化につながるよう努めていただきたいと思います。
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事	利用者等への丁寧な対応を実施するなど、接遇には十分留意し、利用者が気持ちよく利用できる施設運営に努めていただきたいと思います。
② 施設所管課に望む事項	現在は公の施設としての位置づけの中で指定管理者制度を導入しており、制度導入により利用者数の増など一定の効果・成果が図られてい

項目	今後の対応の考え方
	<p>るため、売却することは想定していませんが、今後指定管理者による更なる市民サービスの質の向上が図られるよう、努めていきたいと考えています。</p>
<p>③モニタリングに加えるべき事項</p>	<p>現在のモニタリング項目により市・指定管理者双方からの見直しを引き続き行うとともに、施設を取り巻く環境の変化を捉えながら、モニタリングに加えるべき事項についても検討していきたいと考えています。</p>
<p>③ その他課題等</p>	<p>指定管理者と協議のうえ、地域経済活性化及び観光振興に寄与できるより良い施設となるよう努めていきたいと考えています。</p>



## 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	藤沢市江の島岩屋		
施設所管課	経済部観光シティプロモーション課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市江の島岩屋条例		
利用対象者	市民ほか		
設置目的	市民の余暇利用の増進と観光振興に資する施設を設置する。		
現指定管理者	公益社団法人藤沢市観光協会		
指定期間	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5年)3月31日 まで
募集方法	特 定		
特定の場合の選定理由	公益社団法人藤沢市観光協会は、江の島島内並びに周辺の観光事業者を会員として、本市観光事業の健全な発展を目的として設立・組織された団体であり、江の島島内等の事業に精通していることにより、周辺住民への配慮並びに観光事業者等との密接な連携・調整が必要不可欠である本事業を実施するにあたっては最適な団体であるため。		
指定管理者に行わせる主な業務	施設の運営に関する業務 施設の管理に関する業務		

### 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	平成30年度	令和元年度		令和2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	5人	5人	±0人	5人	±0人
その他(医師嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
その他(心理等嘱託)	2人	2人	±0人	2人	±0人
合 計	10人	10人	±0人	10人	±0人
備 考					

#### (2) 再委託を行っている主な業務

①施設の電気設備の点検 ②施設内外で発生する可燃ごみ資源ごみの回収・運搬処理 ③繁忙期の警備員の配置 ④施設高所シェルターの清掃
--

#### (3) 収支状況

(単位:千円)

項 目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備 考
			前年比		前年比	
収入	59,432	60,990	+1,558	66,417	+5,427	
指定管理料	59,432	60,990	+1,558	66,417	+5,427	
支出	59,432	60,990	+1,558	16,454	-44,536	
人件費	42,129	41,640	-489	16,001	-25,639	
光熱水費	441	470	+29	222	-248	
修繕費	191	665	+474	231	-434	
施設管理経費	5,068	3,529	-1,539		-3,529	
事業費	8,220	9,744	+1,524		-9,744	
消費税	3,383	4,942	+1,559		-4,942	
収支差額	0	0	±0	49,963	+49,963	

(4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	入洞者数(人)	395,000	403,000	+8,000	420,000	+17,000	
	入洞料金(千円)	175,190	178,738	+3,548	186,278	+7,540	
	イベント日数	171	186	+15	175	-11	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	入洞者数(人)	346,873	133,891	-212,982	94,419	-	
	入洞料金(千円)	152,139	57,697	-94,442	42,023	-	
	イベント日数	161	124	-37	61	-	

※令和2年9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)

2020年度事業計画 ①稚児ヶ淵からの風景写真展 ②ゴールデンウィークミニ水族館の開催 ③江の島今昔写真展  
④七夕まつり ④江の島灯籠と日本各地の風鈴展 ⑤世界の洞窟写真展の開催 ⑥ふじさわ江の島花火大会写真展  
⑦「湘南の宝石」イルミネーション装飾 ⑧湘南江の島春まつり関連イベントとふじさわ祭り写真展の開催

(6) 施設管理上の課題

沿岸部に面して立地しているため, 慢性的に塩害による損耗が進行している。  
このため, 定期的に点検を行い, 優先順位を付けながら必要に応じた対応が求められるところである。

(7) 特記事項

特になし

(8)個別施設ごとの概要

施設名	江の島岩屋						
所在地	藤沢市江の島2-202-58						
施設建設年	1993年(平成5年)	直近の大規模修繕実施年		2017年(平成29年)10月 ～2020年(令和2年)5月			
土地面積	1,298 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		1,298 m <sup>2</sup>			
建物の有無	無						
延べ床面積	m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		m <sup>2</sup>			
施設の機能	波の浸食でできた海食洞窟。第一岩屋(奥行152メートル)と第二岩屋(奥行56メートル)からなる。第一岩屋には、池や江島神社の発祥の地があり来洞者サービスとして手燭を持って見学する(現在は新型コロナウイルス感染防止対策のため休止)。第二岩屋は龍神伝説に基づいたオブジェがある。見学所要時間は15分から20分である。						
施設の外観							
職員従事体制	常勤職員	3 人	パート・アルバイト	5 人	その他(囑託)	2 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
			前年比		前年比		
	2(4)と同様		±0		±0		
			±0		±0		
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
			前年比		前年比		
			±0		-		
			±0		-		
:※令和2年9月末までの実績							
施設管理上の課題	2(6)と同様						
特記事項							



(12) 藤沢市八ヶ岳野外体験教室

内容	ページ
評価結果	197
今後の対応の考え方（指定管理者）	203
今後の対応の考え方（施設所管課）	205
施設カルテシート	207



# 評価結果

施設名	藤沢市八ヶ岳野外体験教室	施設数	1施設
指定期間	2018年(平成30年)4月1日から2023年(令和5年)3月31日まで		
指定管理者	株式会社八ヶ岳高原ロッジ	市施設所管課	教育総務課

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

## 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	B	A	B	C	D	評点平均	A	B
		1	6	0	0	3.1		
①指定管理者としての 基本的要件, 団 体の適格性	B	A	B	C	D	評点平均	A	A
		1	6	0	0	3.1		
②施設の管理運 営, 施設の効用の 発揮	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
③安全対策及び危 機管理	B	A	B	C	D	評点平均	A	B
		0	6	1	0	2.9		
④利用者視点	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	6	0	0	3.1		
⑤施設経営	B	A	B	C	D	評点平均	B	B
		1	5	1	0	3.0		
⑥特定項目	B	A	B	C	D	評点平均	A	B
		1	5	1	0	3.0		

2 評価の考え方

総合評価	
評価者	評価の考え方
A ( 1 人 )	-
B ( 6 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的に水準どおりの運営がされている</li> <li>・主たる利用者である市立学校の生徒・児童の漸減を考えると安定的な管理・運営は難しいと思われるが、現状では、指定管理者の工夫により一般利用者を募り目標を達成しているため「B」と評価した。</li> <li>・全体として本施設の指定管理者としての水準を満たしていると言える。</li> <li>・学校対応・市民利用双方の観点からも大きなトラブル・事故もなく、安定した管理運営が行われている点が評価される。</li> <li>・適切な運営が行われている。</li> </ul>
C ( 0 人 )	-
D ( 0 人 )	-
市施設所管課 評価の考え方	
A	・学校対応・市民利用双方の観点からも大きなトラブル・事故もなく、安定した管理運営が行われている。
指定管理者 評価の考え方	
B	・57年前、約200万坪の荒れた牧草地に33万本のカラマツを植えることから始まった、「海の口自然郷」。年月を重ね豊かな自然環境を育て守り、さらに新しい文化をはぐくむ地に建つ、「八ヶ岳野外体験教室」。当施設の管理運営にあたり、当地を熟知しているからこそ、更なる質の向上に努めることができる。
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
A ( 1 人 )	-
B ( 6 人 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の特性と指定管理者制度を理解した運営がなされており、法人の適格性についても問題はない。</li> <li>・複数のターゲット顧客を対象とするビジネスは困難とされている。八ヶ岳野外体験教室は、藤沢市立学校の生徒・児童の野外体験活動施設として運営し、利用時間に余裕のある場合に限っての一般利用を認めることで集客目標を達成しており、指定管理者としての基本要件を満たしている。</li> <li>・財務分析上、収益性という観点から直近期の営業利益が赤字となり厳しい状況ではあるが、セブン&amp;アイホールディングスの完全子会社であり、総合的に見て一定の財務健全性は確保されていると言える。</li> <li>・指定管理者として、学校、市民が利用しやすいよう常に気配りと配慮が行われている点は評価される。職員の労働管理についてはきちんと整備されていて問題ないが、非常勤職員の相談窓口設置等改正パート労働法に沿った労働条件通知書整備が必要。</li> <li>・指定管理者は大手企業の子会社とのこと。ノウハウを活かした環境問題への対応や規程整備などがされることを望む。</li> <li>・今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、学校利用の日程調整を幾度となく実施するなど適切に対応している。</li> </ul>
C ( 0 人 )	-
D ( 0 人 )	-
市施設所管課 評価の考え方	
A	・指定管理者として、学校、市民が利用しやすいよう常に気配りと配慮が行われている。体験教室がある海ノ口自然郷にある企業ということで、立地を熟知した管理・運営が行われている。
指定管理者 評価の考え方	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本でも有数の流通、小売り、金融サービスを主要事業とする、セブン&amp;アイ・ホールディングスグループ企業の一員として、コンプライアンスを遵守し、各事業にあたっている。</li> <li>・独立会社として、海の口自然郷の「自然と人と文化の共生」という理念を念頭に経営を行っている。</li> </ul>



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

A ( 1 人)

・建物管理, 遊歩道や樹木管理も積極的に行われている点, イベントについて新たな取組を毎年行い, 利用者の満足度向上に努めている点, 接客マニュアルの設置, 接客研修など従業員教育が適切に行われている点が評価される。

B ( 5 人)

・主が体験教室であることを理解し, 指導補助員を社員化するなど適切な管理運営体制をとっている。維持管理もしっかりと行われている。  
 ・老朽化した施設で適切に管理している。  
 ・八ヶ岳高原海の口自然郷の案内パンフレットを見ると, 「藤沢市八ヶ岳野外体験教室」だけが異質に感じる。八ヶ岳高原海の口自然郷の一隅を占めるセミナー施設とした方が好感度が向上すると思われる。一般利用者の拡大を志向するならば, 少なくとも藤沢市の表示は無い方が良いのではないかな。  
 ・事業報告書上, 学校利用者数は年々減少しているが, 概ね円滑な管理運営が行われていると言える。  
 ・広大な施設ではあるが, 適切に管理運営されている。また, 利用者の拡大に向け, インスタグラムなどSNSの充実にも力を入れた点を評価する。

C ( 1 人)

・それぞれの設備や外の小道などからも, 整備されていることが窺われた。食事栄養バランスがとれており, 一般利用に向けてのサイドメニューも考えて運営していることが分かった。残念なのが, 本館玄関外の右横にブルーのポリバケツが積まれていた。玄関はその第一印象になる。物置のようにしないをお願いしたい。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

B ・建物の管理はもとより, 遊歩道や樹木管理も積極的に行われている。イベントについても新たな取り組みを毎年行い, 利用者の満足度向上に努めている。

指定管理者 評価の考え方

B ・条例及び管理運営仕様書等に準拠し, 児童生徒, 一般市民の方をはじめ, 障がい者への配慮も怠ることなく, 全ての方に公平感を持って館内, 敷地内全体のより良い環境作りに努めている。  
 ・当施設の特徴を生かした新規イベント等にも取り組み, 利用者から好評をいただいている。

③安全対策及び危機管理

評価者 評価の考え方

A ( 0 人)

-

B ( 6 人)

・児童生徒への食事におけるアレルギー対応のチェック体制もとれている。  
 ・災害他緊急時の対応については, 全社体制での取組が図られており, 消防訓練等も消防署員立ち合いのもと定期的に実施していることから, 概ね適切に安全対策及び危機管理がなされていると言える。  
 ・消防訓練他年間計画を作成し取り組んでいる点, 緊急時の対応について事務所内にフローチャート化されたマニュアルを掲示し周知している点は評価される。

C ( 1 人)

・自然環境が厳しい地域での施設維持管理には, 多くのコストがかかる。施設の老朽化と設備の「古さ」が目につく。生活環境が改善され, リゾート施設の利用が容易になってきた現在, 当該施設の安全を担保しながら, 利用者を安定的に確保することは困難なのではと危惧される。

D ( 0 人)

-

市施設所管課 評価の考え方

A ・自然郷内のパトロールを随時行い, 安全な環境を提供している。また, 降雪時の除雪についても素早く行っており, 児童生徒が安全に体験教室に到着できるよう努めている。

指定管理者 評価の考え方

B ・海の口自然郷全体で, 安全対策, 危機管理に取組み, 非常時等においてはマニュアルに沿って, 全社体制で対応にあたるほか, 地元消防団等との応援体制もとれている。  
 ・自然郷全域のパトロールも毎日(4~6時間)行っている。

④利用者視点

評価者 評価の考え方

A ( 1 人)

・利用者アンケートからの, 意見・要望等を関係者全員で共有し改善努力をしている点, また, アンケート結果から, 施設内清掃, 接客, 料理等利用者満足度の高い点は評価される。

B ( 6 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートでの料理の味の満足度割合が、2019年度(令和元年度)にダウンした点については、スタッフを交代し、その改善策が行われている。</li> <li>アンケート上、滞在全般に満足、ほぼ満足した利用者が9割超と概ね問題ないと言える。</li> <li>ホームページも見やすく作成されており、現在の緊急事態宣言による休館情報予定なども、すぐに掲げているのは、利用を考えている方のことを思った姿勢と感ずる。</li> <li>森の工作体験や野外でのバーベキューブースの設置など、家族連れ等利用者視点に基づく新たな取組も行われている。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハケ岳高原海の口自然郷の環境は素晴らしいが、近年、リゾート施設の充実は量的・質的に著しく、野外体験の場所としての特異性は無い。築30年を迎えんとする施設を修復しながら継続使用するのではなく、近隣のセミナー施設を賃借し、市立学校の生徒・児童の利用に対して利用料を補填する方法もあるのではないかと。</li> </ul>
D ( 0 人)	-

市施設所管課 評価の考え方

B ・アンケートの項目を増やし、内容も細分化することで、利用者の意見を吸い上げようとしている。

指定管理者 評価の考え方

B ・児童生徒の利用にあたっては各学校(市教育委員会)から、また一般市民利用にあたっては、ご意見カード(アンケート)他からの、ご意見ご要望等を関係者全員で共有し、必要に応じ随時改善を進め、利用者の更なる満足度向上に努めている。

⑤施設経営

評価者 評価の考え方

A ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正な執行はなされていると判断する。</li> </ul>
B ( 5 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校以外の一般利用者の増に向けて、スキーキャンプ、スキーレッスンなど冬季利用客増の取組が行われている。</li> <li>藤沢市教育委員会による小学校児童数推計でも、2020年(令和2年)の23,328名をピークに以後下降傾向にあるとされ、市立学校の生徒・児童の利用を優先した施設運営は、今後困窮すると予想される。施設利用率の向上のためには、一般の利用を増加させる必要がある。その時、藤沢市所有の施設として、一般利用者を増やすことが最適か否かを検討する時期に来ている。</li> <li>評価項目構成シート上、会計処理については第三者(監査法人)での監査においても特段の指摘事項無いとのこと、概ね問題ないと言える。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の影響による利用客減少に伴う収益の減少を補填する対策はできているのかが疑問。</li> </ul>
D ( 0 人)	-

市施設所管課 評価の考え方

B ・市職員との連絡調整会において、都度課題や疑問を解決、相談しており、大きな問題になる前に様々な事柄について改善、修正が行われている。

指定管理者 評価の考え方

B ・年度の事業計画、仕様書等に基づき、各業務を遂行している。月例の現地市職員との連絡調整会で報告、意見交換を行ない、不足部分については改善に努めている。  
 ・利用料金の収納事務については、会社管理(経理)部門で適正に点検確認されている。  
 ・コスト削減には、全社体制で取り組んでいる。

⑥特定項目

評価者 評価の考え方

A ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>指導補助員の資質向上は高く評価したい。</li> </ul>
B ( 5 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案のあった環境を活かした新イベントの実施についても、取組がされている。</li> <li>指導補助業務が完全自社化されたことにより、学校対応がよりスムーズに行われるようになった点、また、地元及び自治体、近隣関係施設とも連携が図られ、良好関係が保たれている点が評価される。</li> <li>施設管理もしっかりされていることと感ずる。</li> </ul>
C ( 1 人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>最近の福利厚生の変向といえば、カフェエリアプランが代表的と言える。このプランでは、企業の福利厚生費をポイントとして従業員に付与し、従業員は、自分の好きな福利厚生に使うことができるシステムである。どんなに魅力的な福利厚生施策であっても、利用時期が重複したり何時も同じ施設の利用では飽きがあるといった不満を解消する仕組みが必要ではないかと考える。</li> </ul>
D ( 0 人)	-

市施設所管課 評価の考え方	A ・指導補助業務が完全自社化されたことにより、学校対応がよりスムーズに行われるようになった。また、職員の研修が充実したことにより、内容もより良くなった。
指定管理者 評価の考え方	B ・当施設の設置目的である、児童生徒の「集団宿泊生活や野外体験」のサポートを更に向上すべく、その指導補助業務の完全自社化を行った。 ・地元及び自治体、近隣関係施設とも連携が図られ、良好関係が保たれている。
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	・ハケ岳野外体験教室が位置する「海の口自然郷」の開発、管理を行い57年目を迎えている。開郷以来「ハケ岳高原ロッジ・ホテル」、「ハケ岳高原音楽堂」、国の登録有形文化財に指定された「ハケ岳高原ヒュッテ」の運営事業及び別荘開発管理事業、自然郷全体に供給する上水道事業を通して、積み重ねてきたノウハウを十分活用し、安心安全を第一に当施設の管理運営業務を行うことができる。

### 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"> <li>・宿泊棟について奥の棟はほとんど利用がされておらず、手前の棟と比べて、傷み具合や清掃状況に差が見られる。管理棟から遠い理由は理解するが、施設の長寿命化を考えると、利用数に差があまり生じないような使用ルールを検討する必要があると思う。</li> <li>・余剰備品らしき物が積まれているようである。施設所管課と協議して廃棄し、利用効率を図ることが望まれる。</li> <li>・一番は利用される方の視点を持つことである。玄関だけではなく、キャンプ場にある男性トイレ横の長い洗面スペース部分について、沢山ある蛇口の3分の1は薪木や廃棄物のようなものが積まれており、使えない状態であるだけでなく、見栄えも良くない。指定管理者だけでは決められないこともあるかと思われるため、市施設所管課と相談の上、整理整頓をお願いしたい。</li> </ul>
②施設所管課に望む事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊棟について奥の棟はほとんど利用がされておらず、手前の棟と比べて、傷み具合や清掃状況に差が見られる。管理棟から遠い理由は理解するが、施設の長寿命化を考えると、利用数に差があまり生じないような使用ルールを検討する必要があると思う。</li> <li>・施設の老朽化が進む中、設置目的、利用対象が現在でも妥当なのか見直して改修など図ることが望まれる。</li> <li>・築後30年にならんとする施設の今後の維持・管理更には再建に係るコストを考えた場合、公の施設として指定管理者による管理・運営には限界がある。専門のリゾート施設運営会社や公設の施設を賃借する方法もあるのではないか。利用者が減り、維持管理のコストが財政上の負担となってからでは手遅れ、今の内に思い切った代替案を策定することが望ましい。</li> </ul>
③モニタリングに加えるべき事項	-
④その他課題等	・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の具体的方法の記載があるとなお良かったかもしれない。



令和2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	藤沢市八ヶ岳野外体験教室
○ 指定管理者	株式会社八ヶ岳高原ロッジ
施設所管課	教育総務課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・57年にわたる「八ヶ岳高原海の口自然郷」開発の経験を活かし、現地を熟知した企業として、施設の設置目的の実現に今後も取り組んでいきます。</li> <li>・学校教育の場として児童生徒さんの安全安心な滞在はもちろん、市民の皆様の保養と自然体験活動が更に充実したものとなるよう体験企画の充実を図ります。</li> </ul>
①指定管理者としての基本的要件、団体の適格性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セブン&amp;アイHLDGSグループ企業の一員として、引き続きコンプライアンスを遵守するとともに、八ヶ岳高原海の口自然郷の「自然と人と文化の共生」という理念に沿って当施設の管理運営を遂行します。</li> <li>・労務管理について、改正パートタイム労働法に沿った待遇の実現及び労働条件通知書への反映に取り組んでいきます。</li> </ul>
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の管理運営基本方針を踏まえ、建物はもちろん遊歩道、樹木管理、景観も含め引き続き維持管理に取り組んでいきます。</li> <li>・お客様に快適にお過ごしいただくために、備品等の保管場所確保や整理整頓を徹底いたします。</li> <li>・利用者の拡大に向け、高原ならではの体験イベントを企画していきます。</li> </ul>
③安全対策及び危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設が位置する八ヶ岳高原海の口自然郷の災害発生時対応マニュアルを基本とし、全社レベルでの対策、対応を推進します。(地元との強力なネットワークを活用した緊急搬送体制)</li> <li>・関係者全員が積極的に参加した防災訓練を実施し、非常時に備えていきます。</li> </ul>
④利用者視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートで寄せられたご意見は全員で共有し、さらに親しまれる施設になれるよう顧客満足度向上に引き続き取り組んでいきます。</li> <li>・ご家族連れの満足につながる新規イベントを今後も考案していきます。</li> </ul>
⑤施設経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に沿い適正な会計処理、コスト低減等を継続していきます。</li> <li>・施設に経年老朽化が見られますが、日常(定期)点検及び中長期修繕計画に沿って、市職員の方と連携し対応していきます。</li> <li>・施設利用率向上のため、一般利用者の増加に向けた取組を継続していきます。</li> </ul>
⑥特定項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導補助業務、給食配膳業務、フロント業務など児童生徒さんや市民の皆様と接するメンバーのサービス力アップ、スキルアップに引き続き</li> </ul>

項目	今後の対応の考え方
<p data-bbox="188 398 475 479">その他特筆すべき事項</p>	<p data-bbox="501 210 1444 385">取り組んでいきます。 ・夏休み、ゴールデンウィーク期間をはじめ、通常期においても各種イベントの企画等、自主企画事業への取組を強化し、施設利用者の拡大に取り組んでいきます。</p> <p data-bbox="501 398 1444 672">・八ヶ岳野外体験教室が位置する「海の口自然郷」の開発・管理を行ない57年目を迎えています。開郷以来「八ヶ岳高原ロッジ・ホテル」、「八ヶ岳高原音楽堂」、国の登録有形文化財に指定された「八ヶ岳高原ヒュッテ」の運営事業及び別荘開発管理事業、自然郷全体に供給する上水道事業を通して積み重ねてきたノウハウを十分活用し安全安心を第一に当施設の管理運営業務を行っていきます。</p>
<p data-bbox="150 689 418 721">評価者からの意見等</p>	<p data-bbox="188 739 475 819">① 指定管理者に望む事項</p> <p data-bbox="501 739 1444 869">・備品の管理については保管場所の選定および厳守によりすっきりと整理された状態を保ちます。また、備品が不要となった場合は必要に応じ、手続に則った処分を実施いたします。</p> <p data-bbox="188 927 475 1008">② 施設所管課に望む事項</p> <p data-bbox="501 927 1444 1008">・宿泊棟の使用については顧客サービスとの兼ね合いを勘案しながらなるべく均等な使用が図れるよう意識していきます。</p> <p data-bbox="188 1124 475 1205">③ モニタリングに加えるべき事項</p> <p data-bbox="188 1218 475 1254">④ その他課題等</p> <p data-bbox="501 1218 1444 1393">・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策については厚生労働省、長野県、及び社内基準に基づき検温、消毒、密の回避等を実施しております。今後も予約、チェックインの際の丁寧なご案内や分かりやすい表示によりお客様にご案内していきます。</p>

令和2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	八ヶ岳野外体験教室
指定管理者	株式会社高原ロッジ
○ 施設所管課	教育総務課

1 「施設別評価結果」について

項目	今後の対応の考え方
総合評価	引き続き、指定管理者と連携を図りながら、安心安全で適切な管理運営がなされるよう取組を進めてまいります。また、既存利用者のニーズ把握及び分析に努めるとともに、より一層の工夫により一般利用者の増を図るなど、利用者目線に立った丁寧な対応を積み重ねていきたいと考えています。
①指定管理者としての基本的要件, 団体の適格性	基本的要件, 団体の適格性については、一定程度の合格評価いただいたもの、継続した信頼性が担保されるよう、指摘のあった労務管理やその他規程の整備などには注視していきたいと考えています。
②施設の管理運営, 施設の効用の発揮	老朽化した施設ではあるものの、今後も計画的かつ適切な維持管理に努め、学校教育施設として児童生徒等が安心安全な体験活動が実施できるよう、指定管理者とも連携しながら管理運営をしていきます。また、利用者の拡大に向けた取組については、施設の特徴を生かした企画を積極的に発信していきたいと考えています。
③安全対策及び危機管理	安全対策及び危機管理面に関しては、消防訓練や各種研修の実施はもちろんのこと、定期的に指定管理者との確認、検討の場を持つことや、緊急時対応マニュアルの見える化をするなど、常に危機管理意識を持った行動がとれるよう、指定管理者との意識の共有化を図っていきたいと考えています。
④利用者視点	アンケート結果を施設運営に反映させるなど、利用者の満足度向上を目指していきます。また、利用ターゲットに合わせた提案や対応を心がけていきたいと考えています。
⑤施設経営	継続して適正な執行がなされるよう、事業計画書等と照らし適宜チェックしながら、コスト意識をもった施設経営がされているか注視していきます。また、健全な施設経営に資するために収益増につながる取組にも注力するよう助言等を行っていきたいと考えています。
⑥特定項目	指導補助員をはじめとした各スタッフの資質向上に、より一層注力し、学校対応や一般利用が安心安全の中、円滑に行うことができるよう取り組んでいきたいと考えています。
その他特筆すべき事項	

項目	今後の対応の考え方
評価者からの意見等	
① 指定管理者に望む事項	施設の長寿命化も考慮しつつ、利用者目線に立った使用ルールを検討していきます。また、備品等の管理・整頓については、適正かつ利用者に不快感を与えないような状態を保つよう、指定管理者と協力して対応していきます。
② 施設所管課に望む事項	施設の長寿命化も考慮しつつ、利用者目線に立った使用ルールを検討していきます。また、長期的な視点では、中長期修繕計画に沿った学校教育施設としての有効活用を図っていく一方、財政面など総合的に見た施設の今後の在り方について検討をしていきたいと考えています。
③ モニタリングに加えるべき事項	
③ その他課題等	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策については、国、県の方針に基づく本市の考え方を指定管理者と共有しながら、適切かつ丁寧な対応に努めていきたいと考えています。



# 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	藤沢市八ヶ岳野外体験教室		
施設所管課	教育部 教育総務課	指定管理導入年度	平成17年度
設置条例	藤沢市八ヶ岳野外体験教室条例		
利用対象者	藤沢市立学校の児童生徒, 市民, 市内在勤者, 市内在学者, その他		
設置目的	児童生徒が豊かな自然の中で集団宿泊生活や野外体験を通して心身を鍛え, もって健全な人格を形成していくこと。		
現指定管理者	株式会社八ヶ岳高原ロッジ		
指定期間	2018年(平成30年)4月1日	から	2023年(令和5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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象施設の使用許可及びその取消しに関する業務</li> <li>・対象施設の施設及び設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・対象施設の施設利用料金の徴収及び減免並びに既納利用料金の返還に関する業務</li> <li>・対象施設において実施する事業に関する業務</li> <li>・対象施設の運営に関する事務のうち市長のみの権限に属する事務以外の事務に関する業務</li> </ul>		

## 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度	
			前年比		前年比
正社員・正職員	9人	9人	±0人	11人	+2人
パート・アルバイト	9人	11人	+2人	14人	+3人
その他(医師嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
その他(心理等嘱託)	0人	0人	±0人	0人	±0人
合計	18人	20人	+2人	25人	+5人
備考	4/6に1名, 4/10に1名入社。合計20名。	4/4に3名入社。合計23名。			

### (2) 再委託を行っている主な業務

<ul style="list-style-type: none"> <li>①電気設備保守業務</li> <li>②消防設備保守業務</li> <li>③エレベーター設備保守業務</li> <li>④電話設備保守業務</li> <li>⑤消毒及び害虫駆除業務</li> <li>⑥ボイラー, 貯湯槽, ろ過設備保守業務</li> </ul>
---

## (3) 収支状況

(単位:千円)

項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度(予算)		備考
			前年比		前年比	
収入	191,273	191,553	+280	196,741	+5,188	
指定管理料	144,000	144,338		144,795		
利用料金収入	39,262	39,624		44,146		
自主事業収入	4,987	5,688		4,800		
その他収入	3,024	1,903		3,000		
支出	190,541	190,580	+39	195,689	+5,109	
人件費	95,538	103,894		101,060		
光熱水費	15,654	16,269		16,607		
修繕費	1,594	1,058		2,530		
事務費	2,825	3,857		3,872		
事業費	4,816	4,934		5,577		
その他経費	70,114	60,568		66,043		
収支差額	732	973	+241	1,052	+79	

(消費税8%)

(消費税10月~10%)

(消費税10%)

## (4) 事業目標・実績

事業目標	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	一般利用者数	10,205	10,000	-205	10,000	±0	
	藤沢市立学校利用者数	12,050	11,625	-425	11,810	+185	
	イベント参加者数	5,850	5,500	-350	6,000	+500	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	一般利用者数	9,159	9,750	+591	122	-	令和2年度は「コロナ感染症」の影響で4月15日~6月18日までの間臨時休館。
	藤沢市立学校利用者数	12,019	11,645	-374	0	-	
	イベント参加者数	5,320	6,511	+1,191	0	-	

※令和2年6月末(第1四半期)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)

- ①お茶・ジュース類等の自動販売機設置。
- ②菓子, ジェム, 木工品他土産物販売。
- ③ドリップマシーンによるコーヒー販売。
- ④食堂におけるアラカルトメニュー, 団体メニューの提供。

### 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)

- ①夏休み(主に自然体験活動), 冬休み(スキー教室)キッズキャンプの開催(茅ヶ崎市, 寒川町も対象)。
- ②各種イベントの開催(星空観察, アウトドアキッチン, 魚つかみ取り, ナイトウォーク, 夜の昆虫ハンター他)。
- ③「森の工作」体験コーナー設置。
- ④アメニティ類, 洗剤の販売。
- ⑤観察用に野鳥の餌台設置(双眼鏡等用意), クワガタ, カブトムシ, スズムシ他飼育。
- ⑥ホテル(八ヶ岳高原ロッジ)のレストラン, 音楽堂他各種施設利用時の優待割引。
- ⑦電車利用者は, ホテルの無料送迎バス利用可。

## (6) 施設管理上の課題

- ①開室から29年目を迎え, 全体的に建物, 設備等に経年劣化が見られる。
- ②敷地内の樹木の密集, 高木化(景観及び草花の生育に影響)。
- ③夏期における館内, 客室の暑さ対策(年々気温上昇あり)。

## (7) 特記事項

- ・令和2年度上期は「新型コロナウイルス感染症」の影響で, 4月15日から6月18日までの間臨時休館となり, 春期の学校活動がすべて9月以降へと変更(小学校は1泊2日から日帰りへ)となった。また一般利用については, ゴールデンウィーク期間の利用不可, 夏休み期間の団体利用のほとんどがキャンセルとなるなど, 利用人数で8月を例にとると例年の44%ほどとなっており, 休館が明けても大きく影響が続いている。
- ・コロナ禍のなか, 利用者には安心して利用いただけるよう, スタッフの健康管理はもちろんのこと, 施設内各所に感染予防対策を行い, 万全の態勢でお迎えをしている。

(8)個別施設ごとの概要

施設名	藤沢市八ヶ岳野外体験教室					
所在地	長野県南佐久郡南牧村大字海の口字西手原2239-142					
施設建設年	1992年(平成4年)	直近の大規模修繕実施年				
土地面積	81,745 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		81,745 m <sup>2</sup>		
建物の有無	有					
延べ床面積	5,055 m <sup>2</sup>	うち指定管理面積		5,055 m <sup>2</sup>		
施設の機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本館管理棟 1棟</li> <li>・宿泊棟 8棟</li> <li>・テントサイト 15区画</li> <li>・野外炊事場 24カマド</li> <li>・集会棟 1棟</li> <li>・駐車場 3か所</li> </ul>					
施設の外観	 					
職員従事体制	常勤職員	11 人	パート・アルバイト	14 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	平成30年度	令和元年度		令和2年度		備考
				前年比		前年比	
	2(4)と同			±0		±0	
				±0		±0	
				±0		±0	
事業実績	項目	平成30年度	令和元年度		令和2年度 ※		備考
				前年比		前年比	
	2(4)と同			±0		-	
				±0		-	
				±0		-	

※令和2年6月末までの実績

施設管理上の課題	2(6)と同じ。
特記事項	2(7)と同じ。

(13)その他

ア 評価委員会からの意見等

①藤沢市における指定管理者制度の課題
・2004年度(平成16年度)に指定管理者制度を導入してから17年が経過することから、現状の指定管理者制度での問題点などをそろそろ検証する時期にきている。特に当該制度の導入効果については、この間の人件費や管理経費のコスト上昇により、導入以前の維持コストとの単純比較では、コストメリットが目減りしている。改めて、時代の変化に合わせた導入効果の測定をする必要がある。
②公の施設指定管理者評価委員会の評価手法において改善すべき点
・2020年度(令和2年度)は、12種の施設を対象とした評価となり、導入20種のうちの大半が集中している。評価の質を高めるとともに、評価の負担を軽減するためには、評価数の平準化を図る必要がある。指定期間の中間年度で行うルールの見直しを検討すべきである。 ・資料だけの判断は本当に難しい。現地視察に行ったとしても、綺麗に整えられている現場を見るだけであるため、実態把握は本当に難しい。資料に頼った評価しかできないので、これで良いのかと迷う。 ・やはり実際の目で確認できたらと強く感じた。
③その他意見、感想等
・全体的に指定管理者評価も市施設所管課評価もすべて水準以上というのは、少し不自然のような気がする。一般社会ではどんな優良企業であっても、何からの問題は抱えている。その問題を洗い出し、解決に向けて努力していくことが経営努力である。それが一つも無いというのはどういうことなのか。人間も完璧な人は一人もいないのと同じで、法人も人間が作り出したひとつの人格である。なぜ、自分は完璧と言えるのか、労働関係法規類の評価が悪くても水準以上と自分達の評価ができるような体制は、制度自体に問題があるような気がする。

イ 制度所管課における今後の対応の考え方

①藤沢市における指定管理者制度の課題
指定管理者制度の課題として、これまでも評価委員会から、指定期間満了に伴う指定管理施設の更新時は公募とすべき旨の意見をいただいております。令和2年度の評価結果においても、一部の評価対象施設において同様の意見がありました。今後も引き続き、指定管理者制度の運用にあたり、ご指摘いただいた点も含め、より効果的な制度となるよう、検討してまいります。
②公の施設指定管理者評価委員会の評価手法において改善すべき点
令和2年度は、評価対象施設が20種中12種と多い年度となったことから、ご指摘のとおり評価数の平準化が課題であると認識しています。今後、指定期間の中間年度で行うのみとせず、今回のような評価対象施設が多い年度は、一部の施設を4年目に実施するなど、見直しを検討してまいります。 また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、これまで実施してきた評価対象施設への現地視察や、指定管理者及び施設所管課へのヒアリングを中止しました。特に、現地視察の代替として、事務局職員が評価対象施設へ伺い、動画撮影した記録を評価委員へ送付することとしましたが、ご指摘のとおり、直接目で見て確かめることや、現場の従業員の説明を聞くなど、評価にあたっては現地へ赴くことが重要であると捉えています。 今後については新型コロナウイルス感染症の状況によりますが、従前どおり現地視察やヒアリングを行った上で、評価をいただきたいと考えています。
③その他意見、感想等
本市では、指定管理者自身が年4回自己点検を行うとともに、施設所管課による履行確認としてのモニタリングを年2回実施しています。評価委員会による評価をいただくにあたり、この自己点検及びモニタリングの内容を踏まえた指定管理者及び施設所管課における評価を基礎資料として評価用資料に付していますが、指定管理者及び施設所管課が総合的に「B」と判断した内容等について、市民や学識経験者、各専門家を評価委員とする評価委員会において、多角的な観点からご指摘いただくことにより、業務等の改善やサービス水準の向上等につながるものと捉えています。 また、評価結果やご指摘いただいた点については、各施設のモニタリング項目に位置づけるなど、定期的な履行確認を行うことで、継続的な質の向上を図るよう、周知してまいります。



## 4 参考資料

### (1) 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

…(略)…

#### 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

…(略)…

### 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

…(略)…

### 4 市長への報告

…(略)…

### 5 選考結果の通知及び公表等

…(略)…



## 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)…

## (2) 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2人を置き、前条第1項第3号及び第4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。

附 則

この規程は、令和2年5月15日から施行する。