

指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート

評価対象年	令和5年度	令和5年4月1日	から	令和6年3月31日	まで	
施設名	秦野市カルチャーパークおよびおおね公園	指定管理期間		令和4年4月1日	から 令和9年3月31日	まで
指定管理者	ミズノグループ	施設所管課		建設部公園課		

【自己評価及び内部評価の基準】

- 3 協定書、仕様書等の要求水準を上回っており、優れた点がある。
- 2 要求水準を満たしている。
- 1 要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。
- 0 要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。

【外部評価の考え方】

- 《大変良好》
管理・運営は大変良好で、また優れた取り組みの成果がある。
- 《良好》
管理・運営は良好である。
- 《概ね良好》
管理・運営は概ね良好であるが、その一部に課題がある。
- 《要改善》
管理・運営に課題があり、改善が必要である。

I 施設の維持管理					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況
施設の維持管理	協定書や仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理が適切に行われ、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	3	2	2	【自己評価】 要求水準を満たしているという自己評価。 修繕については老朽化による緊急修繕もあり年間予算は超えている。
施設の修繕	協定書や仕様書等に従い、指定管理者で行う修繕が適切に実施されている。	3	2	2	
清掃・衛生管理	協定書や仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	3	2	2	
備品の管理	備品及び附帯設備等が適切に管理されている。	3	2	2	【内部評価】 施設維持管理は、利用者から苦情も概ねなく、適切に実施をされている。(初年度よりさらに改善はされている。) 各施設の老朽化については、指定管理者で修繕の優先度リストを作成し、市と共有を行い、市・指定管理者の限られた予算の中で、施設の修繕・更新を行っている。
第三者委託	第三者への委託に係る取扱いは、協定書や仕様書等に基づいた適切なものである。	3	2	2	
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取組みを行っている。	3	2	2	
	小計	18	12	12	

2 施設の運営					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し、運営している。	3	2	2	【自己評価】 積極的に市内業者を活用し雇用についても継続して秦野市民を採用している。
サービス提供	施設の設置目的と協定書や事業計画書等に沿ったサービスの提供を実施している。	3	2	2	
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が実施されており、またそれは利用者サービスの向上につながっている。	3	2	2	
個人情報の漏えい防止	個人情報を適切に管理し、漏えい等の防止策を講じている。	3	2	2	【内部評価】 当初より、積極的に市内業者や市民の雇用を行っているのは評価。 自主事業については、昨年度はコロナ禍の影響もあり、計画どおりにできなかったが、2年目は、計画どおりに実施はできた。一部、自主事業の経費が収入より収支が上回り、収入に繋がっていない事業もあるので、見直し等が必要。
地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	3	2	2	
市内事業者の活用等	市内事業者の活用や市民の雇用など地域への貢献がなされている。	3	3	3	
使用の承認並びに利用に係る料金の収受	協定書や仕様書等に従い、適正に利用の許可及び利用料金の収受が行われている。	3	2	2	
小計		21	15	15	

3 危機管理対応					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
事故発生時の対応	緊急事態発生時において、遅滞なく適切な処置を行うことができる体制となっている。	3	2	2	【自己評価】 迅速に処理対応し、都度報告している。
事故防止の対応	事故等を防止するために、日頃から積極的に取り組んでいる。	3	2	2	【内部評価】 市へ速やかに報告があり、適切に処理されている。
小計		6	4	4	

4 指標の達成状況・改善の取組み					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
指標の達成状況	（指標を設定している場合）指標の達成状況は適当である。	3	2	2	【自己評価】 別指標で集計の実質利用人数は昨年57.2万人から61.8万人に増加している。（ワクチン接種者を除いた人数）
改善の取組み	本市の点検や評価による指導等について、適切な改善が行われている。	3	2	2	【内部評価】 現在も利用人数がコロナ禍前より戻っていない中で、昨年度より利用者数は増加し、増加傾向にある。 外部評価・実地調査による意見等をもとに、その都度、改善をされている。
小計		6	4	4	

5 サービス向上の取組み					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
利用者への案内	利用者への案内は、誰にでもわかりやすいものとなっている。	3	3	3	【自己評価】 ミズノが外部委託し実施している受付電話対応調査では全国で27位（前年と同位）の評価を受けた。全体（170施設）では上位となっている。利用者からの声で改めるべき点には迅速に対応し、苦情も改善に生かしている。
利用しやすい環境整備	利用者にとって、利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	3	3	3	
業務の標準化	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化されている。	3	2	2	
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	3	3	3	
アンケート結果	利用者アンケート等の結果は、満足度の高い評価となっている。	3	3	3	【内部評価】 市直営と比べ、接遇（受付・電話対応）は向上している。 苦情等についても、各施設の統一性を意識して対応はできているが、連携不足が見受けられるので、連携強化が必要。 NPSによるアンケート調査については、スポーツ施設以外の公園（ペコちゃん公園、おおね公園）や項目別で、アンケート数が少ないため、評価ができない箇所があるため、次回は、アンケート数の増加にも注意する。
サービスの質の向上	利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	3	2	2	
施設の利用促進	パンフレット作成やホームページの更新などを工夫し、施設の利用促進に取り組んでいる。	3	2	2	
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に対して、必要な改善に取り組んでいる。	3	2	2	
小計		24	20	20	

6 収支状況

単位：千円

項目	年度	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	292,600	292,600	291,500	291,500						
	利用料金	115,424	84,370	118,886	87,686						
	自主事業	12,249	3,781	13,054	8,700						
	その他	4,290	7,590	4,290	17,692						
	計	424,563	388,341	427,730	405,578						
支出	人件費	68,653	65,743	69,365	65,151						
	維持管理経費	245,210	224,439	247,606	231,891						
	自主事業	12,174	8,577	12,607	10,135						
	その他	76,274	99,597	76,274	94,101						
	計	424,563	416,819	427,730	424,962						
総計（収入－支出）		0	▲ 28,478	0	▲ 19,384						

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
適正な予算執行	収支計画書に基づき、予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	3	2	2	【自己評価】 光熱水費と修繕費以外は適切な予算が執行されている。
経費の効率化	経費削減に向けた取組みを行い、またその内容は効果的なものである。	3	2	2	【内部評価】 一部予算未達の項目はあるが、昨年度より改善はされ、収支計画書に基づき、適切に予算が執行されている。
小計		6	4	4	

7 令和4年度 自己評価及び内部評価結果			
項目	配点	自己評価	内部評価
1 施設の維持管理	18	12	12
2 施設の運営	21	15	15
3 危機管理対応	6	4	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	4	4
5 サービス向上の取組み	24	20	20
6 収支状況	6	4	4
合計	81	59	59
配点に対する割合		72.8%	72.8%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
<p>3施設（おおね公園、カルチャーパーク、総合体育館）の業務の平準化をミズノグループとして意識をし取り組んだ1年でした。</p> <p>再教育の機会を設けるとともに普段の受付対応など、3施設間の電話のやりとりから「お客様にとって良い対応の相乗効果」が波及してきたと実感しています。</p>	<p>指定管理者の管理・運営が2年目となり、さらに安定し、受付対応に対する利用者からの苦情も概ねなく、管理・運営ができています。</p> <p>昨年度の外部評価の意見がありました、自主事業については、事業計画に基づき、計画どおりにできたが、一部、自主事業の経費が収入より収支が上回り、収入に繋がっていない事業もあるので、見直し等が必要。施設の統一性については、改善はされているが、連携不足が見受けられるので、連携強化を図ってほしい。</p>

9 内部評価に対する外部評価	
外部評価	外部評価に係る意見
良好	<p>全体を通して適正な施設管理が行われていることから、「良好」と評価する。危機管理対応では、施設利用者の体調不良によるAED等の初期対応を迅速に行い、事故発生を未然に防止ができた点については、施設管理者として模範となるべき行動である。</p> <p>しかし、収支状況は、2年目も赤字となっており、注視していきたい。</p> <p>なお、下記のような課題等が見受けられたので、以下の意見を付す。</p> <ol style="list-style-type: none"> 各施設の稼働率から空いている曜日・時間帯について、利用促進や自主事業を行い、利用者の利便性の向上や利用料金の収入に繋がるよう努力をされたい。 利用者アンケートの評価は、高評価であるが件数が少ないので、件数を多くし、高評価の維持を努力されたい。