

(様式第4号)

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 ＜表丹沢野外活動センター＞	指定管理期	間	令和5年4月1日	から 令和10年3月31日
指定管理者	MGMグループ	施設所管部	課	こども健康部	こども育成課

【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】 各項目水準を満たしている。要求水準を上回る取り組みについては今期行っていない。	
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】 施設維持管理の引き継ぎはスムーズにでき、利用者からのクレームも概ねなく、適切に実施されている。	
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】 水準を上回ったと評価 ・サービス提供 ・使用の承認並びに利用に係る料金の収受 ネット活用による予約、決済の簡易化、評価が良好。 【内部評価】 サービス提供について、ネット予約やキャッシュレス決済の利便性が要求水準を上回ったと評価。使用の承認並びに利用に係る料金の収受については、要求水準を上回ったとはいえないためこの評価とした。
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	3	3	
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	
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	2	2	
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	3	2	
小計		21	16	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】 要求水準を満たすLVでの体制を取っている。
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】 ハングライダーが施設内に墜落した際は市へ速やかに報告があり、要求水準を満たしている。
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】 計画、指標に対して適当であった。
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】 四半期ごとに実地検査を行い、適切な改善が行われた。
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	2	2	【自己評価】 要求水準は満たしている。 ・接遇アンケートにて満足、やや満足の評価。不満はなかった。 ・アンケート結果満足の高い評価がほとんどとなっている。
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	2	2	
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	2	
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】 接遇については要求水準を満たしているが上回ったとはいえないためこの評価とした。その他の項目では概ね要求水準を満たしている。特にアンケート結果は高評価を維持しており要求を上回っていると評価した。
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	18	17	

6 収支状況

単位：千円

項目	年度	令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度		令和9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	39,990	39,990								
	利用料金	15,665	15,411								
	自主事業	3,318	4,299								
	その他	870	86								
	計	59,843	59,786								
支出	人件費	24,700	26,807								
	維持管理経費	31,915	32,536								
	自主事業	3,228	2,693								
	その他	0	0								
	計	59,843	62,036								
総計（収入－支出）		0	-2,250								

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】 ・予算計画通り。経費削減を行い、必要なサービスには追加費用を回せている。
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】 収支上マイナスとなっているが先行投資分を今年度に計上したためであり、今後の改善が見込まれるためこの評価とした。
	小計	6	4	4	

7 令和5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	16	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	18	17
6 収支状況	6	4	4
合計	81	58	56
配点に対する割合		71.6%	69.1%

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>・収支については、R5年4月以前の準備費用を含んでいる。R6年度から改善される。</p> <p>・運営が初年度との事から、改善、利用者への情報発信、サービス向上の取組が最低限となった。今後運営の標準化に伴い、更なる取組を進めて行く必要がある。</p>	<p>初年度の指定管理者による管理・運営の引き継ぎは円滑で、適切に実施された。表丹沢における山岳・里山アクティビティの活動を支える拠点として、より一層の施設の周知とサービスの向上、自主事業の促進を図ってもらいたい。</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。</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> <p>1 危機管理の対応について、ホームページで利用者に周知するとともに、「事業継続力強化計画」の認定についても検討されたい。</p> <p>2 サービスの向上の取組みについて、リピーターも増えているとのことから統計をとるとともに、何らかの形での還元を検討されたい。</p>