

(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	秦野市老人いこいの家あずま荘	指定管理期		令和5年4月1日	から 令和10年3月31日
指定管理者	老人いこいの家あずま荘管理運営委員会	施設所管部		高齡介護課	

【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	3	【自己評価】 外壁・屋根については今年度修繕予定だが、耐震対策については手つかず。 一方、清掃は輪番制でしっかり実施している。	
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	3	3		
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	3	【内部評価】 適切に管理運営されている。 清掃は行き届いている印象であり、アンケートで衛生面について指摘がないことから、輪番制での清掃が機能していることが伺える。	
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。					
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	3		
小計		15	11	14		

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	1	3	【自己評価】 特記事項なし
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	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。				
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	3	【内部評価】 施設の設置目的や役割を理解し、管理運営ができています。
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	3	
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。				
小計		15	9	14	

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	1	3	【自己評価】 特記事項なし
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	3	【内部評価】 概ね良好、特記事項なし。
小計		6	3	6	

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。				【自己評価】 特記事項なし
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	3	【内部評価】 概ね良好、特記事項なし。
小計		3	2	3	

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	3	【自己評価】 特記事項なし
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	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。				
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	2	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	2	3	【内部評価】 適切に管理運営はされているが、サービス向上に関する取り組み等は見受けられなかった。
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。				
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	3	
小計		18	12	17	

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			486	486						
	利用料金										
	自主事業										
	その他			1	0						
	繰越金			566	566						
	計			1053	1052						
支出	人件費			80	80						
	維持管理経費			411	366						
	自主事業										
	その他			562	606						
	計			1053	1052						
総計（収入－支出）				0	0						

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	3	【自己評価】 特記事項なし
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	3	2	【内部評価】 適切な予算執行は行われたが、経費の効率化に関する取組みは見受けられなかった。
	小計	6	5	5	

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	15	11	14
2 施設の運営	15	9	14
3 危機管理対応	6	3	6
4 指標の達成状況・改善の取組み	3	2	3
5 サービス向上の取組み	18	12	17
6 収支状況	6	5	5
合計	63	42	59
配点に対する割合		66.7%	93.7%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
特記事項なし	施設の設置目的や役割を理解し、適切な管理運営を行っている。 また、輪番制による清掃によって清潔な環境を維持できている。

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》	特記事項なし