

(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ほりかわ荘	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	老人いこいの家ほりかわ荘管理運営委員会	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	2	【自己評価】	
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	3	エアコンの故障により、暑さ寒さが厳しい。他は概ね良好。	
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	2	【内部評価】	
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。				適切に管理運営されている。 (上記で記載されているエアコンの故障については市で対応予定)	
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	3	2		
	小計	15	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	3	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	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。				
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	3	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	3	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	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。				
小計		15	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】 良好
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	4	5	

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】 良好
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	3	3	【内部評価】 概ね良好、特記事項なし。
小計		3	3	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	3	3	【自己評価】  利用者はカレンダーに利用日を記入し、利用申請書を提出、利用後は利用者報告書を提出するよう周知している。	
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。					
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	2	2	【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	3	3		
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	3	3		
小計		18	17	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			0	0						
	繰越金			57	57						
	計			543	543						
支出	人件費			29	29						
	維持管理経費			477	475						
	自主事業										
	その他			37	39						
	計			543	543						
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	3	3	【自己評価】 良好
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	6	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	12	12
2 施設の運営	15	15	15
3 危機管理対応	6	4	5
4 指標の達成状況・改善の取組み	3	3	3
5 サービス向上の取組み	18	17	17
6 収支状況	6	6	5
合計	63	57	57
配点に対する割合		90.5%	90.5%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
概ね良好。エアコンは早く交換してほしい。	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。 空調設備の故障が市の事業や利用者に大きな影響を与えているため、早急に対応が必要である。（令和7年度対応予定）

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