（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

評価対象年度	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くずは荘	指定管理期間	令和5年4月1日　から 令和10年3月31日　まで
指定管理者	老人いこいの家くずは荘管理運営委員会	施設所管部課	高齢介護課

【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。

1　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】 利用後は、必ず消灯確認し、省エネ等に努めている。
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	3	
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	3	3	【内部評価】 適切に管理運営されている。省エネに対する取り組みも見受けられるが、男性トイレの水栓センサーにゴミが付着しており、そのゴミを感知し、水が流れていることがあったため、清掃は改善の余地あり。
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	3	3	
	小計	15	12	13	

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る。
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。				
	小計	15	13	13	

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	3	3	【自己評価】 緊急連絡先を明示し、体制を整えている。
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	3	3	【内部評価】 概ね良好、特記事項なし。
	小計	6	6	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】 評価内容等を十分に理解し、改善に向けた努力を行っている。
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	2	【自己評価】 多くの人が気軽に利用できるよう、説明するなど取り組んでいる。
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	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	3	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	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	3	3	
	小計	18	17	15	

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	20						
	繰越金			4	4						
	計			490	510						
支出	人件費			70	69						
	維持管理経費			420	402						
	自主事業										
	その他			0	39						
	計			490	510						
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】 計画的、効率的な執行に努めている。
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	3	2	【内部評価】 適切な予算執行は行われたが、経費の効率化は取り組む姿勢はあったものの、効果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	13
2　施設の運営	15	13	13
3　危機管理対応	6	6	6
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	15
6　収支状況	6	6	5
合　　計	63	57	55
配点に対する割合		90.5%	87.3%

8　全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
地域の多くの人が気軽に利用できるよう、環境整備を行いつつ、役員等が協力して適正な維持管理に努めている。	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。 一方でアンケートでは備品や設備について指摘の声もあるため、対応が必要。

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
《概ね良好》	特記事項なし