

部長会議付議事案書（報告）

(令和6年7月2日)

提案課名 行政経営課 公 園 課 文化振興課 スポーツ推進課 こども育成課
 報告者名 櫻井 秀樹 北村 正臣 小泉 誠 北口 慶太 長島 秀樹

事案名	指定管理者の令和5年度事業報告について	有 資料 無
提案趣旨	令和4年度及び5年度に指定管理施設に移行した施設における令和5年度の事業報告等について、報告するものです。	
概要	1 各施設の指定管理者 (1) カルチャーパーク及びN I T T A Nパークおおね ミズノグループ (2) クアーズテック秦野カルチャーホール みんなの文化会館はだのパートナーズ (3) はだの丹沢クライミングパーク 神奈川県公園協会・小田急電鉄株式会社共同事業体 (4) 表丹沢野外活動センター MGMグループ 2 対象年度 (1) 上記(1)から(3)の施設 令和4年度から令和8年度までの指定管理期間のうち2年度目 (2) 上記(4)の施設 令和5年度から令和9年度までの指定管理期間のうち1年度目	
経過	令和5年 4月 表丹沢野外活動センターで指定管理者による管理運営の開始 〃 8月 選定評価委員会による外部評価（令和4年度導入施設） 利用者アンケート調査（令和4年度導入施設） ※ 表丹沢野外活動センターは、随時利用者アンケートを実施 令和6年 3月 表丹沢野外活動センターの初年度の運営状況について、選定評価委員会へ報告 〃 4月 各施設で指定管理者による令和5年度事業報告書の作成及び自己評価の実施 〃 5・6月 各施設所管課で内部評価の実施	

今後の 進め方	令和6年 7・8月 各施設選定評価委員会による外部評価の実施 〃 9月 各指定管理者の事業報告書等を市議会議員に情報提供し、 市ウェブサイトで公表
--------------------	---

指定管理施設自己・内部評価について（令和５年度）

１ 自己評価及び内部評価結果

施設名	標準点※ ¹	自己評価	内部評価	前年度（参考）
カルチャーパーク 及び NITTAN パーク おおね	54 点	59 点/81 点 (72.8%)	59 点/81 点 (72.8%)	自己 59 点 内部 55 点
クアーズテック秦 野カルチャーホール	54 点	53 点/81 点 (65.4%)	57 点/81 点 (70.4%)	自己 68 点 内部 59 点
はだの丹沢クライ ミングパーク	50 点	58 点/75 点※ ² (77.3%)	55 点/75 点 (73.3%)	自己 57 点 内部 56 点
表丹沢野外活動セ ンター	54 点	58 点/81 点 (71.6%)	56 点/81 点 (69.1%)	—

※¹ 全ての評価項目が「要求水準を満たしている【２点】」とした場合の合計点

※² はだの丹沢クライミングパークは指標を設定していないため、その達成度に係る評価項目の配点 6 点分を除いた合計点としている。

２ 全体の所見

(1) カルチャーパーク及び N I T T A N パークおおね

ア 指定管理者所見

令和５年度は、再教育の機会を設けるなど、それぞれの施設の業務の平準化を意識して取り組んだ。その結果、日常の受付対応など、「お客様にとって良い対応の相乗効果」を波及させることができた実感している。

イ 所管課所見

２年度目を迎え、おおむね利用者からの苦情もなく、安定した運営ができています。しかし、自主事業については、計画どおり実施したものの、一部、収入を支出が上回っているため、見直しが必要である。また、一部、各施設との連携不足の点が見受けられるので、強化を図ってほしい。

(2) クアーズテック秦野カルチャーホール

ア 指定管理者所見

運営面ではおおむね良好であり、また、機械警備の導入により、経費の削減が図られたが、減免団体の見直しの必要性を感じている。

イ 所管課所見

施設運営に関しては、事業計画書に基づいており良好であるが、集客力のある事業の企画に向けての研究が必要である。

今年7月からは、大規模改修に伴い、全館休館となるため、アウトリーチによる事業展開により、利用者層の拡大に期待したい。

(3) はだの丹沢クライミングパーク

ア 指定管理者所見

山岳スポーツセンターや戸川公園と連携した広報やイベントの実施により、令和4年度比で利用者数と収益の増加につなげたほか、利用者の安全確保のため、マット交換などの対策工事を実施した。

引き続き、施設の魅力向上に努めていく。

イ 所管課所見

有料の音楽配信サービスの導入や手書きの施設内の掲示物など、利用者がより楽しめる環境づくりに努めており、アンケート結果も良好であった。

利用者数や収益の増加につながった体験事業等については評価しているが、SNSを効果的に活用するなど、更なる利用者数増加に向けて取り組んでもらいたい。

(4) 表丹沢野外活動センター

ア 指定管理者所見

収支については、事前準備や備品購入など、初期投資の影響でマイナスとなっているが、令和6年度以降は改善の見込みである。

運営初年度（令和5年度）は、利用者への情報発信やサービス向上の取組が最低限にとどまったため、今後は、充実を図っていく必要がある。

イ 所管課所見

ネット予約やキャッシュレス決済の導入などの自主事業により、利便性の向上や利用者数の大幅な増加が図られている。

今後は、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、更なる自主事業の充実と促進を図ってもらいたい。

(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	秦野市カルチャーパーク・NITTANパークおおね	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、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、環境に配慮した取り組みを行っている。	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

年度 項目		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						
		22,252	18,463	21,878	23,684						
	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り組みを行い、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	15	15	
3 危機管理対応	6	4	4	
4 指標の達成状況・改善の取り組み	6	4	4	
5 サービス向上の取り組み	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
3施設（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。 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。	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。 昨年度の外部評価において意見があっ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。

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

(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	クアーズテック秦野カルチャーホール	指定管理期	令和4年4月1日	から	令和9年3月31日
指定管理者	みんなの文化会館秦野パートナーズ	施設所管課	文化スポーツ部文化振興課		

【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】 施設面では経年劣化による故障や不具合が発生しているが、利用者の安全を優先に修理に対応している。設備や清掃は日々の業務とチェックを励行しており、とくに衛生面については、来場者からの評価も高い。
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	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】 施設の維持管理においては、適切に行われていることを実地調査でも確認している。 また、館内の状況等について、清掃スタッフ以外とも情報共有を行い、清潔に保つよう意識付けがされている。工事に伴う対応についても、市の要望どおり誠実に協力している。
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を行っている。	3	2	2	
小計		18	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	2	2	【自己評価】 大規模公演だけでなく、館内での小規模事業にも注力。丹沢エリアの音楽家、市内文化団体、市内事業者とのコラボレーションを積極的に行った。自社媒体を活用しての広報活動、会館SNSを活用した。
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	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	個人情報の適切に管理し、漏えい等の防止策を講じている。	3	2	2	【内部評価】 自主事業は、概ね事業計画書のとおり実施できていたが、より多く集客のある文化人や著名人等の公演が複数回できることが望ましい。 指定管理2年目となり、規模は小さいが、ティertimeコンサートなどの定例の事業においては、集客が安定していることは評価できる。 レストラン運営においては、公演スタッフへのケータリング等の工夫を行い、収支は改善傾向にある。
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	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	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	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】 消防訓練の実施のほか、館内での転倒や事故防止のための注意喚起ポスターなどを館内各所に掲示した。 【内部評価】 大きな事故等はなかったが、緊急搬送されたスタッフがいた際の経験から、構成企業全体での改善を行った。年2回、防災訓練も実施している。
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	
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】 大小ホール、小規模事業を含め、自主事業での動員数は目標達成13,000人超。来場者アンケートも観客満足度は90%を超えている 【内部評価】 指標に対しては、達成となっているが、より集客のできる事業の実施があると良い。
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	
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】 増える高齢利用者への案内（客席までのアテンドや駐車場までの見送りなど）や館内の段差の注意喚起などに積極的に取り組んだ。安全面に注力するあまりに強めの言葉遣いになることがあり、お客様に不安な思いをさせることが稀にあった。
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。	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	2	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	2	2	【内部評価】 昨年度に引き続き、タウンニュースやSNSを活用した積極的な広報活動を実施した。また、丹沢文化通信を創刊し、山田和樹氏に取材するなど、新たな試みも行った。 また、自主事業の際に、ドリンクコーナーを設置するなど、利用者のことを考えた工夫がされていた。
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	3	
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	16	18	

6 収支状況											
単位：千円											
年度 項目		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	170,888	170,888	166,963	166,963						
	利用料金	25,000	15,605	25,000	15,625						
	自主事業	34,000	63,351	52,600	38,545						
	その他	250	6,652	10,632	2,123						
	計	230,139	256,497	255,196	223,258						
支出	人件費	30,190	28,624	28,452	37,993						
	維持管理経費	121,944	122,476	118,944	100,270						
	自主事業	31,535	82,684	50,000	44,672						
	その他	46,470	50,563	57,800	43,268						
	計	230,139	284,346	255,196	226,201						
総計（収入－支出）		0	-27,848	0	-2,942						

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	1	1	【自己評価】 当初目標の黒字化へは至らず
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	1	2	【内部評価】 昨年度と比較し、赤字額は少なくなっており、改善傾向にある。
小計		6	2	3	

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	13
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	16	18
6 収支状況	6	2	3
合 計	81	53	57
配点に対する割合		65.4%	70.4%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
運営面は概ね良好。機械警備を導入し、経費の削減にも努めた。貸館利用については、公平感の観点からも、減免団体への利用料免除について検討が必要ではないかと考えています。	施設運営に関しては、事業計画書に基づき、運営が行われており、良好であるが、集客力のある事業の企画に向けて、検討・研究が必要である。 令和6年度は、大規模改修工事に伴う、休館となるため、アウトリーチ事業により、普段、文化会館を利用しない方々への事業展開を行い、開館後の利用者の増加に期待したい。

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

(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	はだの丹沢クライミングパーク	指定管理期	令和4年4月1日	から	令和9年3月31日
指定管理者	神奈川県公園協会・小田急電鉄共同事業体	施設所管課	文化スポーツ部スポーツ推進課		

【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】 《施設の維持管理》 ・協定書や仕様書に従い、適切な施設維持管理を行った。 《施設の修繕》 ・北側ボルダーマットの不良について速やかに報告を行った。また、交換後に不要となった北側マットの中で再利用できるものについては、スタッフが南側で傷んでいるものと交換し、利用者が安全で快適に利用できる状態を保つことができた。
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	3	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	2	2	【内部評価】 《施設の修繕》 ・北側マットについては、市において全面交換を実施した。 ・指定管理者において、北側マット交換の際、不要となったマットのウレタンを再利用し、南側のマットの補強をするなど、維持管理に工夫がみられた。
第三者委託	第三者への委託に係る取扱い、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、環境に配慮した取り組みを行っている。	3	2	2	
小計		18	13	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	2	【自己評価】 《設置目的等の理解》 ・協定書や仕様書に基づき管理運営を行った。また、コーチ資格者を4人配置し、より安全に魅力ある施設運営が出来た。 《サービスの提供》 ・USENを導入してBGMを提供しサービス向上した。 《自主事業の成果》 ・自主事業としてイベントや物販、自販機事業を実施し、競技の普及やサービス向上に務めた。 《個人情報の漏えい防止》 ・個人情報関係資料は施錠できるロッカーに保管している。また、大型金庫を購入して、外部メモリーの管理を徹底した。 《地域との関わり》 ・県山岳連盟等関係団体と連携し、教室や大会運営を行った。 ・委託(清掃、警備、修繕等)では市内の事業者を選定した。
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	3	3	
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】 《設置目的等の理解》 ・仕様書に基づき有資格者が運営に携わり、普及促進という目的に沿った運営がなされた。 《サービスの提供》 ・有料の音楽配信サービスによるBGMの導入により施設内を賑やかにすることで、よりボルダーを楽しめる環境づくりがなされた。 《自主事業の成果》 ・小田急線の駅（秦野・藤沢）での体験イベントを実施し、多くの人にPRすることができた。 《地域との関わり》 ・地域や学校等に働きかけ、一層の普及促進に取り組んでいただきたい。
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	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	2	2	
	小計	21	18	16	

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】 《事故発生時の対応》 ・事故対応体制を確立し、関係機関との情報共有を図りつつ対応に当たった 《事故防止の対応》 ・日頃より、積極的に事故防止のための声掛けを適切に行っている。
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	
	小計	6	4	4	【内部評価】 《事故発生時の対応》 ・事故発生時の報告は迅速かつ丁寧であった。 《事故防止の対応》 ・日頃の、利用者への注意喚起により大きな事故は発生しなかった。

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】 -
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。	-	-	-	【内部評価】 -
	小計	0	0	0	

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】 《利用者への案内》 ・利用者への案内は、掲示に加えてSNSでの案内も適宜実施するなど誰にでもわかりやすい案内に務めた。 《利用しやすい環境整備》 ・施設を清潔に保ち利用しやすい環境整備を行った。 《アンケート結果》 ・アンケート結果の施設のお勧め度で8.38点/10点満点と高評価を頂いた。 《サービスの質の向上》 ・利用者の意見等を定期的に確認し、ルートセット時に要望を取り入れる等、継続的にサービスの質の向上に取り組んだ。 《施設の利用促進》 ・利用促進として市内学校、事業所、公共施設等に山岳SCと共同作成したチラシ配布、小田急電鉄（株）による駅構内、駅前での広報・PR等を実施した。 《苦情等への対応》 ・大きな苦情等も無く、利用者からの要望に対し必要な改善に取り組んだ。
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	2	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】 《利用者への案内》 ・施設内の案内はイラスト等が用いられ、見やすく掲示されてる。外部への情報発信として、混雑状況をSNSで発信するなどサービス向上に向けたさらなる取り組みを検討していただきたい。 《アンケート結果》 ・8項目について5段階評価のアンケートを実施し、概ね良好な評価であった。今後、アンケートを通じて改善点などを検討していただきたい。 《施設の利用促進》 ・新たに山岳SCと共同でチラシを作成し、学校、事業所、公共施設等に配布することで、来場者数が増加するための取り組みがなされた。
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	3	3	
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	19	18	

6 収支状況

単位：千円

年度 項目		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	21,036	21,036	20,891	20,891						
	利用料金	6,760	8,124	6,760	8,216						
	付帯事業	379	333	379	287						
	その他	0	131	0	0						
	計	28,175	29,624	28,030	29,394						
支出	人件費	18,216	18,304	18,784	18,856						
	維持管理経費	4,279	4,610	4,218	3,167						
	付帯事業	0	0	0	0						
	その他	5,680	6,028	5,028	5,979						
	計	28,175	28,942	28,030	28,002						
総計（収入－支出）		0	682	0	1,392						

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】 《経費の効率化》 ・利用収入増に取り組んだ他、光熱水費高騰等を吸収すべく支出調整や業務直営化による支出抑制等を行った。
経費の効率化	経費削減に向けた取り組みを行い、またその内容は効果的なものである。	3	2	2	【内部評価】 ・令和4年度に修繕等を行った箇所が多かったことや、樹木の選定等を直営化したことから、維持管理費は大きく減少した。
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	13	13
2 施設の運営	21	18	16
3 危機管理対応	6	4	4
4 指標の達成状況・改善の取り組み	－	－	－
5 サービス向上の取り組み	24	19	18
6 収支状況	6	4	4
合 計	75	58	55
配点に対する割合		77.3%	73.3%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
昨年度に引き続き県山岳連盟と連携した教室開催、小田急による広報・PR等を行った他、山岳SCや秦野戸川公園と連携した広報やイベントを行い、昨年度比で施設利用者は増となり、収支もプラスとなった。また、修繕についての早期相談やマット交換工事等安全対策工事を実施した。今後も協定書や仕様書等に従い適切な管理を行う他、施設の魅力向上に継続して努めていきたい。	有料の音楽配信サービスの導入や施設内の手書きの掲示物など、利用者がより楽しめる環境づくりに努めており、アンケートの結果も良好である。 また、施設のPRについても指定管理者の強みを生かしている。 今後は混雑時のSNSの効果的な活用によるサービス向上や、地域や学校と連携し、さらなる利用者の裾野拡大を図っていただきたい。

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

(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	表丹沢野外活動センター	指定管理期	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	MGMグループ	施設所管課	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】 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、環境に配慮した取り組みを行っている。	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。
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	【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。
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											
年度 項目		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
・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。 ・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。	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ほしい。

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