

部長会議付議事案書（報告）

（令和7年7月4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 観光振興課
 報告者名 櫻井 秀樹 及川 和也 久保谷敏行 長島 秀樹 佐藤 剛

事案名	指定管理者の令和6年度事業報告について	資料 有
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6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3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2年度目	
経過	令和6年 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 〃 7・8月 選定評価委員会による外部評価 利用者アンケート調査 ※ 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7年 4月 各施設で指定管理者による令和6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7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6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	61 点/81 点 (75.3%)	61 点/81 点 (75.3%)	自己 59 点 内部 59 点
クアーズテック秦 野カルチャーホール	54 点	58 点/81 点 (71.6%)	58 点/81 点 (71.6%)	自己 53 点 内部 57 点
はだの丹沢クライ ミングパーク	50 点	57 点/75 点※ ² (76.0%)	57 点/75 点 (76.0%)	自己 58 点 内部 55 点
表丹沢野外活動セ ンター	54 点	56 点/81 点 (69.1%)	57 点/81 点 (70.4%)	自己 58 点 内部 56 点

※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 利用者数（人）

施設名	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
カルチャーパーク及び NITTAN パークおおね	633,253	682,033	669,751	648,333
クアーズテック秦野カ ルチャーホール	69,957	95,064	94,309	24,432
はだの丹沢クライミン グパーク	13,134	14,690	15,086	16,704
表丹沢野外活動センタ ー	4,419	7,693	11,870	13,079

3 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6年度は、接客サービス品質の向上に向けて各施設の業務水準の統一を意識して取り組んだ。

収支状況については利用料収入が当初計画に未達であり、また、支出は光熱水費が当初計画を大幅に超過したことなどにより、昨年度を上回る赤字額となっている。

イ 所管課所見

指定管理期間の3年度目を迎え、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。

昨年度の外部評価で意見を踏まえ、自主事業を充実させたことにより、利用者及び収益の増加について改善がみられるが、当初計画には未達であるため、更なる利用促進や自主事業の展開を図ってほしい。

(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、7月からの休館中は、施設利用全般を見直したほか、地域や学校を対象に文化・芸術への関心を促すため、アウトリーチ事業を実施し、再開館後の集客や利用者サービス向上につながる取組みを進めた。

イ 所管課所見

アウトリーチ事業を充実させたことにより、再開館後の来場者の増加に期待したい。また、開館中にはできない備品の点検等を実施し、再開館に向けた準備をしっかりと行っている。

(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などと連携した広報やイベントの実施により、令和5年度と比較して、利用者数と収入それぞれの増加につながっている。また、ウェブ上で混雑状況が確認できるシステムを導入したほか、車いす・ベビーカーの通路確保等に取り組んだことにより、更なる利便性の向上につながっている。

引き続き、施設の魅力向上に努めていく。

イ 所管課所見

環境整備や普及推進の成果により、順調にリピーターが増加していることが伺える。特に、利用者からの要望に速やかに対応するなど、利用者目線での環境整備に努めている。

(公社) 日本山岳・スポーツクライミング協会から、次世代アスリート育成プロジェクトの拠点の認定を受け、施設の魅力が向上したことなどを積極的にPRすることで、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

施設運営では要求水準を満たしつつ、各種項目の向上に努める体制を構築してきている。

収支状況については、令和5年度はマイナスとなっていたが、プラスに転じた。昨今の社会情勢の影響は受けているが、今後も安定した管理運営ができるよう、先を見据えた計画に基づき取組みを実施している。

イ 所管課所見

指定管理期間の2年度目を迎え、積極的な設備投資や利用促進の施策の効果が、利用者数やアンケート評価に表れている。

課題となっているオフシーズンや平日の集客に向け、市や地域とも連携して更なる広報宣伝の強化を図ってもらいたい。

指定管理施設自己評価・内部評価一覧

	カルチャーパーク・NITTANパークおおね		クアーズテック秦野カルチャーホール		はだの丹沢クライミングパーク		表丹沢野外活動センター	
項目	自己評価	内部評価	自己評価	内部評価	自己評価	内部評価	自己評価	内部評価
1 施設の維持管理	清掃に加えて、事務所・倉庫等の衛生管理レベルを3施設統一することができた。	施設維持管理は、当初に比べ、更に改善されており、利用者から苦情も概ねなく、適切に実施されている。 各施設の老朽化については、指定管理者が修繕の優先度リストを作成し、市と共有しながら限られた予算の中で行っている。	施設面では、休館中も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を対応した。 設備や清掃は休館に伴い、美観を損なわないよう、開館時よりも重点的に取り組んでいる。 備品の管理は、休館に入ってから館内備品の全てを点検し、再開後へ向けた利用者サービスの向上につなげる作業に注力した。	休館中は、長年整理していない大ホール地下の清掃や物品の処分など、開館時にはできない作業を行った。 また、計画的な清掃を行い、休館中も清潔に保たれている。	施設の維持管理について、協定書や仕様書に従い、適切に行ったほか、修繕については、正門外階段すりすり修理を行い、利用者の安全を守る対策をした。 また、壁隙間修繕を行い、利用者が安全に利用できる状況を保つことができた。	適切かつ清潔に管理されているほか、正門外階段すりすりやボルダーウォールにおいて、協定や仕様書に基づき、適切な修繕対応がなされた。	各項目、水準は満たしている。	施設内は清掃が行き届いており、利用者からの評価も高く魅力の一つになっている。経年劣化により散見される施設の不具合には、適宜、修繕対応しており、利用者への影響が最小限になるよう努めている。
配点：18点	13	13	13	13	13	12	12	13
2 施設の運営	積極的に市内業者を活用し、雇用についても継続して市民を採用している。 また、利用者ニーズを反映した自主事業を展開しており、B-LEAGUE所属のプロチームによるバスケットボール教室も好評開催中である。そのほか、大根公園プール棟フロアを活用した健康体操を新たに展開し、利用者数と収益ともに成果を出せた。	当初から積極的に市内業者や市民の雇用を行っていることは評価できる。 自主事業については、当初計画に未達であるため、更なる利用促進や自主事業の展開を図ってもらいたい。	休館中も「文化会館の出張公演、出前コンサート」と題し、地域へ積極的に向かいしたことにより、開館時に劣らず、地域の人々とのコミュニケーションがとれた。	休館中もアウトリーチ事業を展開し、市民の文化・芸術の鑑賞機会を設けた。集客が少ないときは、タウンニュースに掲載するなど、積極的な周知が評価できる。 また、文化会館人材バンクの協力アーティストである「かるちゃん音楽隊」を活用するなど、地域に関わりのある人材の活用も行っている。	・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できた。 ・ルートセッターによるお手本動画をSNS上で公開した。 ・自主事業として大会開催に合わせてキッチンカーを導入した。 ・親子でボルダー体験を実施し、競技の普及に努めた。 ・JMSCAの次世代アスリート育成プロジェクト拠点施設として認定された。	・ルートセッターによるお手本動画を公式SNSで発信することで、技術力向上を望む利用者の満足度向上に寄与した。 ・広報媒体のデザインを見直したことで、イベントの応募が3倍に増え、クライミングの更なる裾野拡大を図った。 ・県山岳連盟や県と連携し、JMSCAの認定を受けたことで、魅力ある施設づくりがなされた。	各項目、水準は満たしている。 サービス提供、自主事業成果を向上させるための新たな取組が必要である。	公共施設であることの目的や制約を理解し、その範囲を逸脱することなく適正な運営に努めている。
配点：21点	16	15	17	17	17	17	14	14
3 危機管理対応	事故発生時は迅速に処理対応し、都度、報告している。	市へ速やかに報告があり、適切に処理されている。	消防本部から講師を招き、AEDの取扱い訓練を実施した。	休館中も日常点検、巡回警備、施設・舞台の定期点検等を実施している。	・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。 ・日頃から積極的に事故防止のための声掛けを適切に行っている。	事故発生時の対応は適切な処理がなされていた。また、事故を防止するための声掛けは、日頃から適切に実施されている。	鹿かかり、倒木前兆など、周辺の危険報告にも対応した。	事故やその危険性を把握した際には、連絡調整会議等を待たずに、各従業員からも市に情報共有できる体制が整っている。
配点：6点	4	4	4	4	4	4	4	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	別指標で集計の実質利用人数は、昨年の61.8万人から64.8万人に増加している。（前年比：+4.8%） ※ R6利用者満足度：85.6%	利用者がコロナ禍前より戻っていない中で、実質利用者数は昨年度より増加している。 外部評価・実地調査による意見等をもとに、その都度、改善されている。	6月までの大小ホール、小規模事業、7月からのアウトリーチを含め、自主事業の動員数は、昨年度の6割（約7,500人）を達成し、来場者アンケートも顧客満足度は90%を超えている。	動員数について、事業計画の9,200名には達していないが、アンケートの顧客満足度は90%を超えている。令和7年度については、集客の取組について工夫を求めたい。	—	—	計画、指標に対して適当であった。	毎月開催している連絡調整会議で出された指導に対し、適宜、改善が図られている。
配点：6点	4	4	4	4			4	4
5 サービス向上の取組み	総合体育館券売機に交通系ICに加え、クレジットカード、二次元コード決済機能を追加した（OMOTANコイン含む）。 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。 おおね公園プール棟ロビースペースを「フィットネススタジオ化し、新規プログラムを定期開催した。	直営当時に比べ、接客は向上している。 苦情等に対して、各施設の統一性を意識して対応できているほか、キャッシュレス化に対応し、利用者サービスの向上に取り組んでいる。	開館中は、引き続き増える高齢利用者への案内や館内の段差の注意喚起などに積極的に取り組んだ。休館中は、催事案内を希望する人向けに、個別郵送でのチラシ送付を実施した	休館中も、タウンニュースやSNSを活用した広報を積極的に実施した。また、タウンニュース秦野版「芸術文化通信 harmonia /ハルモニア」などで、文化会館の公演情報を掲載するなどの試みも行っている。	・利用者案内は、掲示に加えSNSを活用し、誰にでも分かりやすい案内に努めた。 ・混雑状況をウェブで確認できるようにした。 ・入口から南面へ向かう通路のマットを一部カットし、車いすやベビーカーなどが通れる幅を確保した。 ・利用者アンケートで、施設のお勧め度の高評価をいただいた。 ・利用者の要望に定期的に取り入れたほか、必要な改善に取り組んだ。	・要望のあった混雑状況の周知について、公式ホームページの確認しやすい位置へ掲載し、利用者が知りたき情報を案内している。 ・南側エリアの通路拡幅により、ベビーカーを必要とする方などにとって利用しやすい環境整備がなされた。 ・お勧め度のアンケート調査で、スタッフの対応や施設の清潔さの全て項目が、満足以上と評価された。 ・県山岳連盟などと連携した利用促進に係る取組を行った。	満足度のアンケートでは、高い評価をいただいている。また、ネット評価においても良好な結果を維持している（グーグル、なっぶ等） ※なっぶ 県内キャンプ場評価 口コミ順位 11/104 おすすめ順位 3/104 新規製作ホームページでは、好評をいただいております。魅力発信の準備も進めている。	ウェブ予約及び事前カード決済の導入により、利用者数が増加しており、利用促進の効果がみられる。 減免団体をはじめとした一部団体客がマナーを守っていない事例が散見されるため、他の利用者が不利益を被らないよう、管理者としてルールの周知徹底が求められる。
配点：24点	20	21	16	16	19	20	18	18
6 収支状況	光熱水費以外は、適切な予算が執行されている。	一部、予算未達の項目はあるが、自主事業などが改善され、収支計画書に基づき、適切に予算が執行されている。	休館中のアウトリーチ事業は、できる限りの予算削減を行い、かつ地域に根差したイベントを実施することができた。	イベントの際には地域の方に出演を依頼することで、予算を削減できるよう工夫し、収支が改善された。	収入増への取組のほか、光熱水費の高騰を吸収するため、支出調整や業務直営化による支出抑制等を行った。	安定した経営により、適切な予算執行がなされている。	社会情勢による経費の増には、効率化にて対応できている。	人件費上昇・物価高騰の中でも、自主事業の積極展開により、高騰分を上回る収入を確保し、収支は概ね予算を達成した。
配点：6点	4	4	4	4	4	4	4	4
合計点：81点 ※クライミングは75点	61	61	58	58	57	57	56	57

(千円)

年度 項目	R5		R6		R5		R6		R5		R6		R5		R6	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算	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	291,500	291,500	290,400	290,400	166,963	166,963	140,136	140,136	20,891	20,891	21,301	39,990	39,990	39,990	39,990
	利用料金	118,886	87,686	122,444	90,904	25,000	15,625	4,000	5,083	6,760	8,216	6,760	15,665	15,411	12,998	18,020
	自主事業	13,054	8,700	13,134	12,077	52,600	38,545	9,600	6,668	379	287	379	3,318	4,299	4,270	5,802
	その他	4,290	17,692	4,290	28,619	10,632	2,123	21	534	0	0	0	870	86	170	162
	計	427,730	405,578	430,268	422,000	255,195	223,256	153,757	152,421	28,030	29,394	28,440	59,843	59,786	57,428	63,974
支出	人件費	69,365	65,151	70,115	72,209	28,452	37,993	33,660	36,659	18,784	18,856	19,044	24,700	26,807	26,520	29,855
	維持管理経費	323,880	325,992	326,493	350,224	118,944	100,270	87,495	72,335	4,218	3,167	4,230	31,915	32,536	30,562	30,870
	自主事業	12,607	10,135	10,532	8,815	50,000	44,672	10,716	11,201	0	0	0	3,228	2,693	346	1,903
	その他	21,878	23,684	23,128	20,702	57,800	43,268	21,886	19,627	5,028	5,979	5,166	0	0	0	0
計		427,730	424,962	430,268	451,950	255,196	226,201	153,757	139,822	28,030	28,002	28,440	59,843	62,036	57,428	62,628
収入－支出		0	-19,384	0	-29,950	0	-2,942	0	12,599	0	1,392	0	0	-2,250	0	1,346

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6年度	令和 6年4月1日	から	令和7年3月31日	まで
施設名	秦野市カルチャーパークおよびおおね公園	指定期間	令和4年4月1日	から	令和9年3月31日
指定管理者	ミズノグループ	施設所管課	建設部公園課	まで	

【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】 3施設の清掃に加えて事務所、倉庫等の衛生管理レベルを3施設統一してあげることができた。
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	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	2	【内部評価】 施設維持管理は、当初に比べ、さらに改善されており、利用者からの苦情は概ねなく、適切に実施されている。 各施設の老朽化については、指定管理者が修繕の優先度リストを作成し、市と共有しながら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	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	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。 より利用者のニーズを反映した自主事業プログラムを展開している。横浜ビーコルセアーズバスケットボール教室も好評開催中。おおね公園プール棟フロアを活用した健康体操なども新たに展開し、利用者、収益ともに成果を出せた。
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	3	2	【内部評価】 当初から積極的に市内業者や市民の雇用を行っていることは評価ができる。 自主事業については、当初計画に未達ではあるが、新規事業の開催や既存事業の参加者の増加により昨年度に比べ収益が増加している。
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	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	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	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】 事故発生時は迅速に処理対応し、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61.8万人から64.8万人に増加している。（昨年度比+4.8%）
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】 利用者がコロナ禍前より戻っていない中で、実質利用人数は昨年度より増加している。 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】 総合体育館券売機に交通系ICに加えてクレジットカード、二次元コード決済機能を追加した。 秦野市の電子地域通貨「OMOTANコイン」にも3施設で対応した。 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。 おおね公園プール棟ロビースペースを「フィットネススタジオ化」し、新規プログラムを定期開催した。
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	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】 市直営当時に比べ、接遇（受付・電話対応）は向上している。 苦情等については、各施設の統一性を意識して対応はできており、情報共有など連携強化を行う。 「OMOTANコイン」等のキャッシュレス化に対応し、利用者へのサービス向上に取り組んでいる。
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	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。	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	21	

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	290,400	290,400				
	市補助金	0	18,786	0	0	0	9,514				
	利用料金	115,424	84,370	118,886	87,686	122,444	90,904				
	自主事業	12,249	3,781	13,054	8,700	13,134	12,077				
	その他	4,290	7,590	4,290	17,692	4,290	19,105				
	計	424,563	407,127	427,730	405,578	430,268	422,000				
支出	人件費	68,653	65,743	69,365	65,151	70,115	72,209				
	維持管理経費	245,210	224,439	247,606	231,891	250,219	239,140				
	自主事業	12,174	8,577	12,607	10,135	10,532	8,815				
	光熱水費	76,274	118,383	76,274	94,101	76,274	111,084				
	その他	22,252	18,463	21,878	23,684	23,128	20,702				
	計	424,563	435,605	427,730	424,962	430,268	451,950				
総計（収入－支出）		0	▲ 28,478	0	▲ 19,384	0	▲ 29,950				

*市補助金については光熱水費の高騰によるもの

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】 一部の予算未達の項目はあるが、自主事業など改善されており、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6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	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	20	21
6 収支状況	6	4	4
合 計	81	61	61
配点に対する割合		75.3%	75.3%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
接客サービス品質の向上に向けて3施設の標準化も意識し進めた1年間でした。こちら側に瑕疵のある対応クレームも発生しておりません。 カルチャーパーク内を通行していた方やおおね公園プール利用者に当施設のスタッフがAEDによる心肺蘇生措置をし、人命救助に貢献した事案もありました。 収支は利用料収入が当初計画に未達、支出は水光熱費が当初計画より大幅にオーバーするという結果となっています。	指定管理者の管理・運営が3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。 昨年度の外部評価の意見がありました稼働率を考慮した利用促進・自主事業の開催は、自主事業の増加により利用者及び収益の増加により改善がみられるが、当初計画には未達であり、また一部の施設で利用者の減少がみられるため、さらなる利用促進・自主事業の開催を図ってほしい。 また、引き続き、アンケートを含めた利用者への意見を聞き、利用者へのサービス向上に努めてほしい。

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

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6年度	令和6年4月1日 から 令和7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（秦野市文化会館）	指定管理期	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	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】 ●施設面では休館中も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を対応。●設備や清掃は休館に伴い美観を損なわないよう、再開時に支障がないよう、開館時よりも重点的に維持管理に取り組んでいる。●備品の管理は、休館に入ってから、館内備品のすべてを点検し、再開後へ向けた利用者サービスの向上につなげる作業に注力した。
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	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	3	3	【内部評価】 休館中は、開館時にはできない備品等の管理及び清掃を適切に行った。特に、長年整理をしていなかった大ホール地下の清掃及び物品の処分を行った。 また、休館中の清掃においても、計画的に行い、休館中でも清潔に保たれていた。
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	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	2	2	【自己評価】 休館中も「文化会館の出張公演、出前コンサート」と題し、地域へ積極的に向かい出した。開館時に劣らない、地域の人々とのコミュニケーションがとれた。開館再開後につながる運営に注力した。
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	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】 休館中は、学校や公民館等に出向き（アウトリーチ事業）、市民に、質の高い文化・芸術の鑑賞機会を提供しました。アウトリーチ事業では、文化会館人材バンクの協力アーティストを活用するなど、地域に関わりのある人材の活用も行っている。
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	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。	3	2	2	
	小計	21	17	17	

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】 消防本部から講師を招き、AEDの取り扱い訓練を実施した
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】 7月から全館休館した中でも、アウトリーチを含め、自主事業での動員数は前年の6割（約7,500人）を達成。来場者アンケートも観客満足度は90%を超えている
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	2	2	【内部評価】 動員数について事業計画の9,200名には達していないが、アンケートの観客満足度は90%を超えている。令和7年度については集客について工夫を求めたい。
	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】 開館中は、引き続き、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。休館中は催事案内を希望する人向けに、個別郵送でのチラシ送付を実施した
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	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	2	2	【内部評価】 休館中も、タウンニュースやSNSを活用した広報を行った。タウンニュース秦野版「芸術文化通信 harmoniaハルモニア」や「丹沢文化通信」では、地域で活動する方々を紹介するなど、市内の文化芸術活動の発信も積極的に行っている点は評価できる。
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	16	16	

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	140,136	140,136				
	利用料金	25,000	15,605	25,000	15,625	4,000	5,083				
	自主事業	34,000	63,351	52,600	38,545	9,600	6,668				
	その他	250	6,652	10,632	2,123	21	534				
	計	230,139	256,497	255,196	223,258	153,757	152,421				
支出	人件費	30,190	28,624	28,452	37,993	33,660	36,659				
	維持管理経費	121,944	122,476	118,944	100,270	87,495	72,335				
	自主事業	31,535	82,684	50,000	44,672	10,716	11,201				
	その他	46,470	50,563	57,800	43,268	21,886	19,627				
	計	230,139	284,346	255,196	226,201	153,757	139,822				
総計（収入－支出）		0	▲ 27,848	0	▲ 2,942	0	12,599				

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】 休館中のアウトリーチ事業は、できうる限りの予算削減を行い、かつ地域に根差しイベントを実施することができた
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】 イベントの際には地域の方に出演を依頼することで、予算削減の工夫を行い、収支を改善することができた。
小計		6	4	4	

7 令和6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	17	17
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	16
6 収支状況	6	4	4
合 計	81	58	58
配点に対する割合		71.6%	71.6%

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。7月からの休館中は、これまでの会館利用の全般を見直し、再開に向けて利用者サービスの向上につながる作業に注力した。また、アウトリーチ事業では地域へ出向くことにより、文化会館の存在感をアピールした。	7月から、休館となっているが、今まで文化会館を利用していなかった方が再開館後に来館いただけるよう、アウトリーチ事業を積極的に実施したため、再開館後の来場者数が増加することを期待したい。 また、開館中には実施が難しい備品の点検等を行い、再開館に向けての準備もしっかりと行っていた。

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

評価対象年	令和6年度	令和6年4月1日 から 令和7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 まで		
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》 ・正門外階段手すり修理を行い、利用者の安全を守る対策を講じた ・ボルダリング場壁隙間修繕を行い利用者が安全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	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】 施設は、協定書や仕様書等に従い、適切かつ清潔に管理されている。 《施設の修繕》 ・正門外階段手すりやボルダウォールにおいて、協定や仕様書に基づき適切な修繕対応がなされた。
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	13	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】 《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》 ・混雑状況をHPで確認できるようにした。
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	・ルートセッターによるお手本動画をSNS上で公開し、サービスの向上を図った。 《自主事業の成果》 ・自主事業として大会開催時に合わせてキッチンカーを導入したほか、物販を実施し、サービス向上に努めた。 ・イベント（親子でボルダー体験）を実施して競技の普及に努めた。参加者は前年度14名に対し、今年度は30名（定員30名のところ50名応募）と大幅に増加した。参加者全員が初心者であり、ボルダーの裾野を広げるきっかけとなった。
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》 ・個人情報関係資料は施錠できるロッカーに保管している。また誓約書データをUSBメモリーに取込み、大型金庫に保管し管理を徹底している。 《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。 ・県山岳連盟や県と連携し、JMSCAの次世代アスリート育成プロジェクトの拠点施設として選定された。 ・委託（清掃、警備、修繕等）では市内の事業者を選定した。
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】 《サービス提供》 ・ルートセッターによるお手本動画を公式SNSにて発信することで、技術力向上を望む利用者の満足度向上に寄与した。
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	《自主事業の成果》 ・デザインの見直しによりアクセス数が大幅に増加した指定管理者の広報媒体を活用して、同イベントの啓発を図ったことで、前年と比べて3倍もの応募があり、表丹沢の魅力向上及びクライミングの裾野拡大に向けて大きく推進した。
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	《地域との関わり》 ・県山岳連盟や県と連携し、公益社団法人日本山岳・スポーツクライミング協会（以下、JMSCA）の次世代アスリート育成プロジェクトの拠点として認定を受けたことで、魅力ある施設づくりがなされた。
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	17	17	

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	【内部評価】 事故発生時の対応は適切な処理がなされていた。また、事故を防止するための声掛けは、日頃より適切に実施されている。
	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。	-	-	-	【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	3	【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分かりやすい案内に努めた。 ・混雑状況をHPで確認できるようにした。 《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。 ・ボルダリング場入口から南面へ向かう通路のマットを一部カットし、車椅子、ベビーカーが通れる幅を確保した。 《アンケート結果》 ・アンケート結果の施設のお勧め度で高評価を頂いた。 《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。特に、クライミングウォールを設置した東小学校にはパンフレットも配架して利用促進を図った。 ・神奈川県公園協会50周年事業として、山岳SC、秦野VCと連携したスタンプリングを開催した。 《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	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	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	3	【内部評価】 《利用者への案内》 ・要望のあった、混雑状況の周知について、公式HPの確認しやすい位置に掲載されており、利用者が知りたい情報をわかりやすく案内している。 《利用しやすい環境整備》 ・南側エリアへの通路を拡幅したことにより、ベビーカーを必要とする方などにとって、利用しやすい環境整備がなされた。 《アンケート結果》 ・全ての項目で、満足以上の評価が75%以上を占めている。特に、スタッフの対応や施設の清潔さについては、満足以上の評価が100%を占め、利用者の視点に立ったホスピタリティあふれる対応がとられている。 《施設の利用促進》 ・山岳SC、秦野VCと連携し、利用促進につながる取組がなされた。
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	20	

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	21,036	21,036	20,891	20,891	21,301	21,301				
	利用料金	6,760	8,124	6,760	8,216	6,760	9,195				
	付帯事業	379	333	379	287	379	290				
	その他	0	131								
	計	28,175	29,624	28,030	29,394	28,440	30,786				
支出	人件費	18,216	18,304	18,784	18,856	19,044	19,734				
	維持管理経費	4,279	4,610	4,218	3,167	4,230	3,991				
	付帯事業	0	0	0	0	0	0				
	その他	5,680	6,028	5,028	5,979	5,166	6,375				
	計	28,175	28,942	28,030	28,002	28,440	30,100				
総計（収入－支出）		0	682	0	1,392	0	686				

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ほか、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】 安定した経営により、適切な予算執行がなされている。
小計		6	4	4	

7 令和6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	12
2 施設の運営	21	17	17
3 危機管理対応	6	4	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	-	-	-
5 サービス向上の取組み	24	19	20
6 収支状況	6	4	4
合 計	75	57	57
配点に対する割合		76.0%	76.0%

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、神奈川県公園協会50周年記念スタンプラリーなど、山岳SCや秦野戸川公園、秦野ビジターセンターと連携した広報やイベントを実施し、施設利用者は前年度比10.7%増、利用料収入も11.9%増となった。 また、HP上での混雑状況確認システムの導入、南面へ向かう通路のマットの一部カットによる車いすやベビーカーの通路確保等、利便性と利用環境の向上に取り組んだ。 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。	施設登録者数は、前年度比4%減となったものの、施設利用者数は、10.7%増となっていることから、環境整備や普及推進の成果により、順調にリピーターが増加していることが伺える。特に、混雑状況確認システムの導入や施設内通路の拡幅など、利用者から要望のあったものに対して、速やかに対応ができていることに加え、SNSを活用したお手本動画の発信など、サービス向上となる取組もなされており、来場者の視点に立った環境整備に努めている。また、JMSCAの次世代アスリート育成プロジェクトの拠点の認定を受けたことで、施設の魅力が向上した。本プロジェクトについて、活動の広報活動を積極的に行っていただくとともに、他施設と更なる連携を図り、幅広い層に向けた施設の魅力向上と普及推進に取り組んでいただきたい。

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6年度	令和6年4月1日 から 令和7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	施設所管課部	環境産業部観光振興課		

【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】 各項目水準は満たしている。
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	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】 施設内は清掃が行き届いており、利用者からの評価も高く、魅力のひとつになっている。経年劣化により散見される施設の不具合には適宜修繕対応しており、利用者への影響が最小限になるよう努めている。
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	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】 各項目水準は満たしている。サービス提供、自主事業成果を向上させる為の新たな取組が必要。
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】 公共施設であることの目的や制約を理解し、その範囲を逸脱することなく適正な運営に努めている。
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。	3	2	2	
小計		21	14	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	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。施設外周辺で危険、問題報告も一部対応。（鹿、倒木など）
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】 事故や事故につながる危険が見られた際には、連絡調整会議等を待たずに、各従業員からも市に情報共有できる体制が整っている。
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】 毎月開催している連絡調整会議で出された指導に対し、適宜改善が図られている。
	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	2	2	【自己評価】 要求水準は満たしている。 アンケートでは満足の高い評価を頂けている。ネット評価（グーグル、なっぷ等）も良好を維持できている。 <u>なっぷ 県内キャンプ場評価</u> <u>ロコミ順位 11/104</u> <u>おすすめ順位 3/104</u> 新規製作HPでは好評を頂けている。魅力発信の準備も進めている。
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	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】 WEB予約及び事前カード決済の導入により利用者数が増加しており、利用促進の効果が見られる。 減免団体をはじめとした一部団体客がマナーを守っていない事例が散見されるため、他の利用者が不利益を被らないよう、管理者としてルールの周知徹底が求められる。
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	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	18	18	

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	39,990	39,990						
	利用料金	15,665	15,411	12,998	18,020						
	自主事業	3,318	4,299	4,270	5,802						
	その他	870	86	170	162						
	計	59,843	59,786	57,428	63,974						
支出	人件費	24,700	26,807	26,520	29,855						
	維持管理経費	31,915	32,536	30,562	30,870						
	自主事業	3,228	2,693	346	1,903						
	その他	0	0	0	0						
	計	59,843	62,036	57,428	62,628						
総計（収入－支出）		0	#####	0	1,346						

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】 社会情勢による経費増には効率化にて対応出来ている状態を維持。
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】 人件費上昇・物価高騰の中においても、自主事業を積極展開したことにより、高騰分を上回る収入を確保し、収支上は概ね予算達成できた。
	小計	6	4	4	

7 令和6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	14	14
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	18
6 収支状況	6	4	4
合 計	81	56	57
配点に対する割合		69.1%	70.4%

8 全体を通しての所見
指定管理者所見
・運営では水準を満たしつつ、各種項目の向上に努める体制を構築してきている。 ・収支状況については、昨今の社会情勢の影響は受けているが、対応出来るよう、先を見据えての計画、取組を実施している。
施設所管課所見
指定管理者として2年目を迎え、積極的な設備投資や利用促進の施策の効果が、利用者数やアンケート評価に表れてきている。課題として、オフシーズンの施設稼働率の低さが挙げられるため、市や地域とも連携して広報宣伝を強化されたい。

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