

(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 | 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 | まで |
| 指定管理者 | 秦野市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。 |

| 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】 | |
| 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 | 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 | 3 | 【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。清掃の部分では、不満の声がないことから徹底した清掃がうかがえる。 | |
| 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 | 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 | 3 | 3 | 【自己評価】 概ね良好。 |
| 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。 | / | / | / | |
| 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】 適切に管理運営されている。様々なジャンルの団体の利用がうかがえる。 |
| 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。 | / | / | / | |
| 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 | 3 | 【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 | 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】 概ね良好。 |
| 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】 概ね良好。 | |
| 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 | 2 | 3 | 【内部評価】 概ね良好だが、利用者アンケートでトイレのウォッシュレットを希望する声がある。 | |
| 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 | 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 | 16 | 17 | | |

| 6 収支状況 | | | | | | | | | | | |
|-----------|--------|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|--------|----|
| 年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 令和8年度 | | 令和9年度 | | 令和10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 | 4 | 4 | | | | | | | | |
| | 計 | 490 | 490 | | | | | | | | |
| 支出 | 人件費 | 29 | 29 | | | | | | | | |
| | 維持管理経費 | 440 | 368 | | | | | | | | |
| | 自主事業 | | | | | | | | | | |
| | その他 | 21 | 93 | | | | | | | | |
| | 計 | 490 | 490 | | | | | | | | |
| 総計（収入－支出） | | 0 | 0 | | | | | | | | |

単位：千円

| 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】 緊急対応積立金の活用がうまくできている。 R4畳入れ替え23万、空気清浄機13万、 R5給湯器12万 |
| 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 | 3 | 【内部評価】 概ね良好、特記事項なし。 |
| | 小計 | 6 | 6 | 6 | |

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 | 15 | 12 | 14 |
| 2 施設の運営 | 15 | 15 | 15 |
| 3 危機管理対応 | 6 | 4 | 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 | 16 | 17 |
| 6 収支状況 | 6 | 6 | 6 |
| 合計 | 63 | 56 | 61 |
| 配点に対する割合 | | 88.9% | 96.8% |

8 全体を通しての所見

| 指定管理者所見 | 施設所管課所見 |
|-------------------------------|--|
| 利用者の方が気を遣って使用されているので概ね良好だと思う。 | 適切に管理運営がされている。 令和6年度エアコンの故障があったが、令和7年度設置が完了したため、利用者も快適に利用することができると思う。 |

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 |
|--------|-----------|
| 《大変良好》 | 特記事項なし。 |