

(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7年度	令和7年4月1日 から 令和8年3月31日 まで			
施設名	秦野市里山ふれあいセンター	指定管理期	令和7年4月1日 から 令和12年3月31日 まで		
指定管理者	秦野市森林組合	施設所管部	環境産業部森林ふれあい課		

【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	3	3	【自己評価】 協定書や仕様書に従い管理運営を行っている。道具・機械の手入れや清掃等で劣化による危険性を未然に取除き、巡視・点検等を定期的に行い異常個所の早期発見に努めて安全性を確保している。また、日常清掃や専門業者による清掃、空気清浄機を活用することで利用環境を衛生的に保ち専門的な部分は実績がある委託業者に任せている。 空調や照明の効率化、薪ストーブの使用を進めたことで電気の使用量がわずかではあるが削減することができた。不要になった端材については、無償提供・自主事業への活用、切粉やカンナ屑を鶏舎・牛舎、畑の腐葉土に使ってもらうなどリサイクルに努めた。	
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	3	3	【内部評価】 令和6年度に引き続き、協定書及び仕様書に基づき、施設の定期点検及び清掃を適切に実施し、利用者が安全かつ快適に利用できる施設環境の維持に努めた。 また、施設内の設備及び備品の異常を確認した際には速やかに市へ報告を行うなど、適切な対応を実施した。 さらに、空調及び照明の効率的な運用や薪ストーブの活用により、電気使用量の削減に取り組むなど、省エネルギー及びリサイクルの推進に努めており、環境負荷の低減に寄与している。	
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、環境に配慮した取組を行っている。	3	3	3		
小計		18	16	16		

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】 打合せやイベント企画時に設置目的等を周知をして、意見交換を活発的に行い質の高いサービスの提供に努めた。自主事業については、設置目的やアンケート調査、ネット等から関心が多い企画を採用をして事業を展開した。実施回数については、計画回数39回に対して、PR4回、行政4回、木工23回、森林・林業7回、その他2回の計40回を実施したが、参加者が集まらず4つの事業が開催出来なかった。参加者の合計人数は417名だった。個人情報については、紙媒体の書類は鍵のかかる机、電子データ類は、サーバー内に保存をしてセキュリティソフトで保護をして管理している。地域の民間団体から広報誌の取材があり、PR記事を掲載して頂いた。公平な受付を心掛け、料金の収受はキャッシュレス決済等を活用して適正に行った。 【内部評価】 予約システム、OMOTANコイン及び無料wi-fiの導入に加え、キャッシュレス決済の導入にも適切に対応するなど、利用者の利便性向上に取り組んだ。地域の民間団体による広報誌の取材を受けるなど、施設の認知度向上に努めたほか、市制施行70周年の節目の年にあたり、施設利用者への木製コースターの配布や、「第30回全国報徳サミット秦野市大会」に関連した行灯の制作、キット制作及び行灯づくり教室の開催など、記念事業に積極的に取り組んだことは評価できる。 一方で、参加者不足により実施に至らなかった自主事業が4件あり、令和6年度と比較して参加者数も減少していることから、利用促進に向けた取組の更なる強化を図りたい。
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	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	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	3	3	
小計		21	19	19	

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】 随時、打合せの中でシミュレーション等を行い備えている。また、3S、定期巡視を行い利用者がいる場所には指導員を配置し、利用者が多い場合は、管理人を増員し事故防止に努めている。災害件数1件(人的被害1名：木工指導員)手巡に従い問題なく処置をした。 【内部評価】 日頃から施設内の整理整頓や定期巡回を実施するとともに、利用者数に応じた指導体制の整備や、管理運営マニュアルへの緊急事態及び木工作業中の事故発生時の対応の明記など、事故防止及び事故発生時の対応体制の整備に努めていることは評価できる。 一方、令和6年度は事故0件であったのに対し、令和7年度は木工指導員が機械の刃に接触し、指を負傷する事故が1件発生していることから、事故原因を十分に検証し、再発防止策について市と協議の上、さらなる安全管理の徹底を求める。
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	3	3	【自己評価】 施設利用者、イベント参加者にアンケート等で満足度の調査を行い、8割以上が『満足』した事を達成指標としている。下記の項目で『非常に満足』から『非常に不満』までの5段階評価で328名に対し実施をした。（前年192名） ① 施設の利用料金・イベントの参加料金について ② 施設を利用した感想・イベントの満足度について ③ スタッフの対応について ①～③の全てにおいて、『満足』または『非常に満足』とのご意見を86%以上の方から頂いた。 老朽化や管理の難しさから協議を続けていた、炭焼き窯については、廃炉とし跡地をどのように活用していくかを所管課と協議を続けている。
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】 事業指標に基づき適切に事業を実施するとともに、改善が必要な事項についても市と密に連絡を取り合い、適切に対応している。また、施設全体の利用者数は令和6年度を上回る実績となった。 施設利用者及びイベント参加者を対象としたアンケートでは、「満足」の回答率が目標である8割以上を達成しており、利用者満足度の向上が図られている。
小計		6	5	5	

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】 施設の入口に案内図を設置すると共に各部屋に名称を示す名札を明記している。また、貸出しの機械・道具類は種類ごとに棚で管理をして利便性の向上に努めている。利用方法等は、管理運営マニュアルに従って指導員・管理人が対応している。全体の打合せやイベント前の打合せ時にスタッフの身だしなみ、言葉づかい、態度、指導方法を検討して利用者には不快感を与えない接客に努めている。アンケート結果については、『指標の達成状況』で記載をしたが86%の方が『満足』以上と回答して頂いた。令和7年11月よりキャッシュレス決済の導入・OMOTANコインの活用、予約システムによる利便性の向上。アンケート・ネットによる情報収集等により利用者のニーズを把握して、自主事業等に反映させたサービスの提供に努めた。県施設でのPR活動や市・民間団体の広報誌の活用、ホームページ等で広報活動を行い施設の利用促進に努めた。（若干ではあるが利用人数の増加も見られた。） 管理運営マニュアルに基づき、適切な施設管理及び運営を行うとともに、安定したサービスの提供に努めている。 また、令和7年11月から導入されたキャッシュレス決済にも適切に対応し、利用者の利便性の向上を図った。 また、県施設でのPR活動や市広報誌、民間団体の広報媒体、ホームページ等を活用した広報活動により、施設の利用促進に努めた結果、施設全体の利用人数は増加していて、中でも木工実習室の利用人数は令和6年度比で15%増加したことは評価できる。 アンケート結果では、86%の利用者が「満足」以上と回答しており、スタッフの対応に対する「不満」の回答は0件であった。一方、令和6年度に引き続き空調設備に関する意見が寄せられた。木工施設の特性上、対応が容易ではない面もあるが、近年の猛暑を踏まえると熱中症対策は重要であることから、引き続き市と調整を図り、改善に向けた検討を進められたい。
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	3	3	
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	
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。	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	22	23	

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	7,325	7,325	7,325	7,325	7,325	7,325	7,325	7,325	7,325	
	利用料金	380	318	380	289	380	318	311	322	328	
	自主事業	555	1,076	555	1,882	720	2,453	1,509	1,086	1,514	
	その他	0	61	0	0	0	35	0	41		
	計	8,260	8,780	8,260	9,496	8,425	10,131	9,145	8,774	9,167	
支出	人件費	4,100	4,295	4,200	4,681	4,300	4,722	4,577	4,952	4,648	
	維持管理経費	3,300	3,290	3,160	3,401	3,310	2,911	3,309	3,243	3,254	
	自主事業	840	1,163	880	1,245	720	1,336	1,259	342	1,265	
	その他	20	32	20	169	95	1,162		237		
	計	8,260	8,780	8,260	9,496	8,425	10,131	9,145	8,774	9,167	
総計（収入－支出）		0	0	0	0	0	0	0	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	2	2	【自己評価】 収入の部については、施設利用料金は増加しているが、依頼品が想定よりも少なく総収入としては予算を下回る結果となった。支出の部については、研修や打合せ等で人件費が増加し材料購入費の減少に伴い総支出も予算を下回る結果になった。経費の削減については、木製備品の補修、草刈り・枝落とし作業等を積極的に当組合で実施し経費の削減に努めた。
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	3	3	【内部評価】 月別報告書には領収書及び収支内訳が漏れなく添付され、適正な収支管理が行われていることを確認した。一方で、自主事業の中止や人件費の増加等により、収入・支出ともに予算額を下回る結果となったことから、今後は事業計画及び収支計画の精度向上に努めてほしい。
小計		6	5	5	

7 令和7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	16	16
2 施設の運営	21	19	19
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	5	5
5 サービス向上の取組み	24	22	23
6 収支状況	6	5	5
合 計	81	71	72
配点に対する割合		87.7%	88.9%

8 全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
前年に引き続き、協定書や仕様書に従い利用者が清潔で安全に利用できる環境をつくり「来て良かった」と、思ってもらえる接客を心掛け管理運営を行った。利用人数については、前年度より18名増加した3,246名の方が利用された。施設外活動の参加人数が大幅に減少したが、施設に来館された方は前年度より増加しておりPR活動等の効果があったと考えられる。自主事業については、設置目的や役割を念頭に置き、当組合の基本コンセプトの「秦野の森林、里山を次世代へつなぐ」に沿った、比較的年齢層が若い層をターゲットにした事業を積極的に展開して全40回を実施した。満足度の調査については、80%を超える方から『満足』以上のご意見を頂き好評を得ていると考えられる。収支については、収入の減少が見られ木工製品の販売等を検討している。	1年間を通じて協定書及び仕様書に基づく適切な施設管理及び運営が行われ、安全管理や利用者サービスの向上に努めていた。 市制施行70周年記念事業への積極的な参画や広報活動の実施、キャッシュレス決済等の導入により、利用者の増加や利便性向上を図った。 また、利用者アンケートの結果から利用者に配慮した施設運営が行われていたものと評価できる。 一方、自主事業参加者数の減少や参加者不足による未実施事業、空調設備に関する意見、木工作业中の事故の発生などの課題も見受けられたことから、市と十分に協議し、さらなる利用促進、施設環境の改善及び安全管理体制の充実に努められたい。

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
良好	管理運営実績や指定管理者からの説明などにより、施設の適切な管理運営が行われていると評価する。今後は事故防止に向けた安全管理の強化やSNSを活用した情報発信の充実のほか、木工製品販売の具体化など、より計画的かつ適切な施設管理を求める。