

| | | | | | |
|-------|---------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 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 | 指定管理期間 | 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 | | |

| 【自己評価及び内部評価の基準】 | 【外部評価の考え方】 |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| 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。 | 《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。 |
| 2 要求水準を満たしている。 | 《良好》 管理・運営は良好である。 |
| 1 要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。 | 《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。 |
| 0 要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。 | 《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、利用者から苦情も概ねなく、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、環境に配慮した取組みを行っている。 | 3 | 2 | 2 | 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。 |
| | 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。 |
| 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 | 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新体操なども新たに展開利用者、収益ともに成果を出せた。 |
| 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 | 2 | 【内部評価】 |
| 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 | 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。 |
| 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 | 自主事業については、当初計画に未達ではあるため、更なる利用促進や自主事業の展開を図ってもらいたい。 |
| 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收受 | 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收受が行われている。 | 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。104.8% |
| 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。 |
| | 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。 秦野市の地域通貨「OMOTAN」にも3施設で対応した。 |
| 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 | 【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。 秦野市の地域通貨「OMOTAN」にも3施設で対応した。 |
| 業務の標準化 | 業務マニュアル等を整備し、利用者対応にはらつきがないよう業務が標準化されている。 | 3 | 2 | 2 | 【自己評価】 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。 |
| 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 | 【自己評価】 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。 |
| 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。 |
| 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 | 【内部評価】 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。 |
| 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 | 【内部評価】 「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。 |
| 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

| 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 | 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 |
|---|---|
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>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・運営ができている。</p> <p>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低下がみられるため、さらなる利用促進・自主事業の開催を図ってもらいたい。</p> <p>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。</p> |

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 | <p>全体を通して適正な施設管理が行われていることから、「良好」と評価する。</p> <p>自主事業については、指定管理者ミズノグループの特性を生かした新たな自主事業の実施するなど取り組みに力を入れている点が評価できる。しかし、全体の収支状況は引き続き赤字となっているため、注視していただきたい。</p> <p>なお、下記のような課題等が見受けられたので、以下の意見を付す。</p> <ol style="list-style-type: none"> SNS等の情報発信は、指定管理者ミズノグループが何を実施しているかが利用者に伝わるものなので、SNS活用を推進し、利用者の利便性の向上に努力されたい。 また、アンケートについては、その結果を都度フィードバックをするなど適切な対応に努めること。 OMOTANなどのキャッシュレス決済については、利用者の利便性向上と料金料金の収入確保に繋がるものなので、引き続きの利用増加に努力されたい。 |