

(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	秦野市カルチャーパーク及び秦野市立おね公園	指 定 管 理 期 間	令和4年4月1日 から 令和9年3月31日 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】 協定書や仕様書等に従い、日常点検や定期点検等を重視し利用者にとって安心安全な施設運営を行っている。
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	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】 施設の維持管理については、適切に行われており、利用者から苦情も概ねなく、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。 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】 修繕の際には積極的に市内業者を活用し、従業員の雇用についても継続して秦野市民を採用している。人気が高まりつつあるピックルボールを、他のミズノ施設よりも早く自主事業として採用し、定期的に教室を開催することにより市場や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。 【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、独自性のある新規事業を企画するなど評価できるが、引き続き利用促進や自主事業の展開を図ってほしい。
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	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	
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	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】 実利用者集計で昨年648,333人から647,833人に500人減少している。LED工事に伴う閉館の影響あり。
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】 （指標）年間利用者数31万人の目標（平成30年度29.3万人）に対し、令和7年度末で28万9千人であり、現在もコロナ禍前より利用人数が戻っていない状況ではあるが、昨年度に比べ増加傾向にある。
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】 施設内やHP上の案内掲示を定期的に確認し分かりやすい案内表示・タイムリーな案内表示を心掛けている。総合体育館の券売機に加えて、カルチャーパーク・おおね公園でもキャッシュレスでの精算が可能な体制を整えた。新予約システムの稼働に向けてスタッフ教育に重点をおき、利用者の負担を軽減出来るよう移行推進を行った。 引き続き、秦野市の地域通貨「OMOTAN」の利用も促進している。 利用者の声にまずは真摯に耳を傾け、ご意見をアドバイスとして受け止めるよう心掛けている。 NPSアンケート結果の利用者満足度は90%以上と高い評価を受けている。 利用者アンケートやHP上での問い合わせ等に迅速に対応し、苦情も含めて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】 市直営当時に比べ、接遇（受付・電話対応）は向上しており、受付に翻訳機を常備するなど外国人への対応も行っている。 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っている。 OMOTANコインを含む各種キャッシュレス決済に対応し、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

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	289,300	289,300		
	市補助金	0	18,786	0	0	0	9,514	0	9,347		
	利用料金	115,424	84,370	118,886	87,686	122,444	90,904	126,118	88,592		
	自主事業	12,249	3,781	13,054	8,700	13,134	12,077	13,134	14,134		
	その他	4,290	7,590	4,290	17,692	4,290	19,105	4,290	18,906		
	計	424,563	407,127	427,730	405,578	430,268	422,000	432,842	420,279		
支出	人件費	68,653	65,743	69,365	65,151	70,115	72,209	70,878	77,023		
	維持管理経費	245,210	224,439	247,606	231,891	250,219	239,140	252,448	234,623		
	自主事業	12,174	8,577	12,607	10,135	10,532	8,815	12,607	9,518		
	光熱水費	76,274	118,383	76,274	94,101	76,274	111,084	76,274	105,723		
	その他	22,252	18,463	21,878	23,684	23,128	20,702	20,635	20,590		
	計	424,563	435,605	427,730	424,962	430,268	451,950	432,842	447,477		
総計（収入－支出）		0	▲28,478	0	▲19,384	0	▲29,950	0	▲27,198		

*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・人件費や物価高騰に伴い支出のコントロールが難しかった。
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】 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	13	13
2 施設の運営	21	16	16
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	62
配点に対する割合		75.3%	76.5%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
施設全体にわたるLED工事に伴う利用料収入の減少や、激な物価高騰や人件費の増大、昨年に引き続き光熱水費の当初計画との乖離により、計画通りの運営が難しい1年でした。 そのような環境の中でも、施設の修繕等は綿密な計画により利用者に負担が掛からないよう、市との連携を図りながら優先度の高い案件から実施し安全安心な施設運営を心掛けました。	指定管理者の管理・運営が4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。 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取組みに力を入れており、利用者及び収益の増加がみられるが、全体的には計画未達であるため、さらなる利用促進を図ってほしい。 昨年度の外部評価の意見がありましたSNSの活用については、ホームページを多元語化にするなど改善がみられるが、さらなる情報発信に努めてほしい。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
良好	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。 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取り組みに力を入れている点や市内事業者を積極的な活用している点、また、利用者のアンケート結果も満足度が高いことから評価ができる。 しかし、全体の収支状況については、人件費や物価上昇の影響もあり、赤字が続いているので、引き続き注視していきたい。 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。 - 近年の猛暑に対する熱中症対策として、熱中症アラートなどの情報発信だけではなく、利用者の安全を配慮した対策を進めること。 - 利用者からの満足度が高いが、アンケートは利用者が何を求めているものかを得る重要な機会のため、その方法や内容を精査しながら、その結果を都度フィードバックして、適切な対応を行うこと。