

評価対象年	令和4年度	令和4年4月1日	から	令和5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		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	施設所管部		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】 概ね要求水準を満たしているという自己評価。 体育館の設備やおおね公園室内プールなどで「更新」を促されている設備について、今後の対応を秦野市様と確認していく必要がある。
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	2	
備品の管理	備品及び付帯設備等が適切に管理されている。	3	2	2	【内部評価】 施設維持管理の引継ぎはスムーズにでき、利用者からの苦情も概ねなく、適切に実施されている。 各施設は老朽化をしており、更新等について、指定管理者と協議していく必要がある。
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	
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	<b>【自己評価】</b> 積極的に市内業者を活用し雇用についても最大限貢献している。 一方で自主事業で一部計画どおり実施できていない教室があった。 (ミズノ、東海体育) <b>【内部評価】</b> 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。 コロナ禍もあり、計画どおりに自主事業が実施できなかったが、収入減の要因ともなり、来年度は実施について強化が必要。
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	1	1	
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	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	<b>【自己評価】</b> 迅速に処理対応している。
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	<b>【内部評価】</b> 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	<b>【自己評価】</b> コロナ前の利用者人数には戻っていないが前年比では増加
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	<b>【内部評価】</b> 四半期ごと実地調査を行い、適切な改善が行われた。
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	2	【自己評価】 施設内の掲示物は改廃を適度にし、見た目が煩雑にならないようにしている。 ミズノが外部委託し実施している受付電話対応調査では全国で27位の評価を初年度から受けた。全体の1/6程度の上位となっている。 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。
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	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	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	2	2	【内部評価】 市直営と比べ、接遇（受付の電話対応）は向上。 苦情等は適切に対応はしているが、各施設の対応の統一性が必要。
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	3	2	
小計		24	20	17	

## 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								
	利用料金	115,424	84,370								
	自主事業	12,249	3,781								
	その他	4,290	7,590								
	計	424,563	388,341								
支出	人件費	68,653	65,743								
	維持管理,事務経費	245,210	224,439								
	自主事業	12,174	8,577								
	光熱水費	76,274	99,597								
	その他	22,252	18,463								
計	424,563	416,819									
総計（収入－支出）		0	▲ 28,478								

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】 物価高騰により、電気料金等の一部を市補助。
小計		6	4	4	

7 令和4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	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	20	17
6 収支状況	6	4	4
合 計	81	59	55
配点に対する割合		72.8%	67.9%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
<p>利用料金収入をコロナ前実績まで戻すようにすることが必要と考えている。より利用者目線でサービスを日々改善していき利用人数に比例して収入も改善していきたい。</p>	<p>初年度の指定管理者による管理・運営の引継ぎはスムーズにでき、利用者からの苦情も概ねなく、適切に実施された。魅力ある施設として利用者の満足度が向上するように、自主事業の促進を図ってほしい。</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
<p>良好</p>	<p>全体を通して適正な施設管理が行われている。また、スポーツ教室などの自主事業の実施や受付対応の向上など、施設の魅力向上に向けた努力も見られることから、「良好」と評価する。</p> <p>しかし、収支状況を見ると大きく赤字となっており、注視していきたい。</p> <p>なお、下記のような課題が見受けられたので、以下の意見を付す。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 自主事業については、コロナ禍やスポーツ協会の事業の重複があり、自主事業の展開が思うように開催できなかったことが収入減の要因でもあるため、自主事業の促進に努力されたい。</li> <li>2 施設全体で見回したときに、対応の統一性に欠ける点もあるので、施設の統一制に努力されたい。</li> </ol>