

(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	表丹沢野外活動センター	指定管理期	間	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	MGMグループ	施設所管部	課	環境産業部観光振興課	

【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】 各項目水準は満たしている。	
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	2	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】 施設内は清掃が行き届いており、利用者からの評価も高く、魅力のひとつになっている。経年劣化により散見される施設の不具合には適宜修繕対応しており、利用者への影響が最小限になるよう努めている。	
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	12	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】 各項目水準は満たしている。 サービス提供、自主事業成果を向上させる為の新たな取組が必要。
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	2	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	【内部評価】 公共施設であることの目的や制約を理解し、その範囲を逸脱することなく適正な運営に努めている。
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	
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	2	2	
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	【自己評価】 要求水準を満たすLVでの体制を取っている。施設外周辺で危険、問題報告も一部対応。鹿かかり、倒木前兆。
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】 事故や事故につながる危険が見られた際には、連絡調整会議等を待たずに、各従業員からも市に情報共有できる体制が整っている。
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】 計画、指標に対して適当であった。
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】 毎月開催している連絡調整会議で出された指導に対し、適宜改善が図られている。
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	2	2	【自己評価】 要求水準は満たしている。 アンケートでは満足の高い評価を頂けている。ネット評価（グーグル、なっぷ等）も良好を維持できている。 なっぷ 県内キャンプ場評価 ロコミ順位 11/104 おすすめ順位 3/104 新規製作HPでは好評を頂けている。魅力発信の準備も進めている。
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	2	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	2	2	
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】 WEB予約及び事前カード決済の導入により利用者数が増加しており、利用促進の効果がみられる。 減免団体をはじめとした一部団体客がマナーを守っていない事例が散見されるため、他の利用者が不利益を被らないよう、管理者としてルールの周知徹底が求められる。
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	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	3	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	18	18	

6 収支状況											
単位：千円											
年度 項目		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度		令和9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	39,990	39,990	39,990	39,990						
	利用料金	15,665	15,411	12,998	18,020						
	自主事業	3,318	4,299	4,270	5,802						
	その他	870	86	170	162						
	計	59,843	59,786	57,428	63,974						
支出	人件費	24,700	26,807	26,520	29,855						
	維持管理経費	31,915	32,536	30,562	30,870						
	自主事業	3228	2,693	346	1,903						
	その他	0	0	0	0						
	計	59,843	62,036	57,428	62,628						
総計（収入－支出）		0	-2,250	0	1,346						

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】 社会情勢による経費増には効率化にて対応出来ている状態を維持。
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】 人件費高騰や自主事業の積極展開により、支出が計画以上に増加したが、これを上回る収入により、収支上は概ね予算達成できた。
	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	12	13
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	18	18
6 収支状況	6	4	4
合 計	81	56	57
配点に対する割合		69.1%	70.4%

8 全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
・運営では水準を満たしつつ、各種項目の向上に努める体制を構築してきている。 ・収支状況については、昨今の社会情勢の影響は受けているが、対応出来るよう、先を見据えての計画、取組を実施している。	指定管理者として2年目を迎え、積極的な設備投資や利用促進の施策の効果が、利用者数やアンケート評価に表れてきている。課題として、オフシーズンの施設稼働率の低さが挙げられるため、市や地域とも連携して広報宣伝を強化されたい。

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	・より良いイベントの開発など、顧客ニーズに応える努力が見られ、また、施設の設置目的を理解し、利用者の不適切なマナーにも真摯に対応している点が評価できる。 ・一方で、減免対応と各種コスト増による負担をカバーする売上の確保や、利用者のマナー啓発が課題として挙げられる。 ・利用者に施設の強みや魅力が伝わる取り組みを市と模索し、今後も適切な運営にあたられたい。