

(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   | 秦野市里山ふれあいセンター | 指定管理期    | 令和2年4月1日     | から        | 令和7年3月31日 |
| 指定管理者 | 秦野市森林組合       | 施設所管課    | 環境産業部森林ふれあい課 | まで        |           |

| 【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》<br>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》<br>管理・運営は良好である。                  |
| 《概ね良好》<br>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》<br>管理・運営に課題があり、改善が必要である。       |

| 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    | 3    | <b>【自己評価】</b><br>協定書や仕様書に沿った維持管理運営に努めた。日常清掃や定期的な巡視、打合せの中で意見交換、すり合わせ等を行い、利用者に安全で清潔な環境づくりに努めた。<br>具体的には、駐車スペースのロープの張替え、備品のテーブル補修、老朽化した外部案内看板の新設等を実施した。また、環境配慮については、自主事業で出た端材を新規事業に活用するとともに、木屑は、牛舎・鶏舎に引取ってもらいリサイクルに努めた。<br><b>【内部評価】</b><br>令和5年度に引き続き、協定書及び仕様書に沿って定期的な点検や清掃を行い、利用者の快適な環境づくりを心掛けていた。<br>木工実習室や研修室の整理整頓に加え、屋内外の備品等の補修や更新を行い、利便性を向上させたり、端材を活用して新規事業を実施することでリサイクルに努めていた。 |
| 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    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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  | 3    | 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  | 3    | 3    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|         | 小計                                                       | 18 | 16   | 16   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 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    | <p>【自己評価】</p> <p>随時、行っている打合せの中で情報の共有、意見交換を行っている。また、予約システム・OMOTANコイン・Wi-Fiの無償利用の導入によりサービスの向上に努めた。自主事業については、アンケートや聞き取り調査により要望が多い事業を積極的に実施した。新規事業としてチェーンソーの使い方やチェーンソーの特別教育（資格取得）、端材を使った木工教室を行い、林業従事者への支援、経費の削減・環境への配慮した事業を展開した。地域との関わりについては、学校機関やみどりの少年団と連携を取り森林や林業の魅力・木工の楽しさを伝えることができた。雇用者、取引業者は市民・市内事業者を積極的にお願いしている。</p> <p>【内部評価】</p> <p>予約システム、OMOTANコインや無償利用ができるwi-fiの導入等、利用者に向けたサービス向上が見られた。伐採現場の見学など市民に対する森林、林業の理解を深める自主事業を実施した他、令和5年度のアンケートから得られたニーズを元にチェーンソーの講習を実施し、計36名の参加者を集めた。自主事業収入、参加者ともに令和5年度より増加しているので、引続きアンケート等を活用し、利用者のニーズに応える自主事業の充実を求める。</p> |
| 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  | 2    | 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  | 3    | 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  | 3    | 2    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                    | 小計                                               | 21 | 19   | 18   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| 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  | 3    | 3    | <p>【自己評価】</p> <p>管理運営マニュアルに事故発生時の対応を記載し、随時打合せの中で情報の共有を行っている。また、整理・整頓・清掃、定期巡視を行い、利用者がいる場所には指導員を配置し、人数が多い場合は、管理人を増員し事故防止に努めている。</p> <p>【内部評価】</p> <p>施設の整理整頓や定期巡視の実施、利用者人数に応じた指導体制の整備や、管理運営マニュアルに緊急事態発生時や木工作业中の事故が予見される場合の対応を記載するなどして事故防止、発生時の処置体制の整備に努め、令和6年度中の事故発生件数は0件だった。</p> |
| 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  | 3    | 3    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|          | 小計                                      | 6  | 6    | 6    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 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    | <p>【自己評価】</p> <p>利用人数は、前年度3,158人に対し令和6年度は3,228人となり70人の増加となった。また、自主事業の開催回数は前年度、36回に対して令和6年度も36回を実施した。市の評価による改善については、当組合の強みを生かし、草刈り・枝落とし、備品等の修繕や新規作成物を外注には出さず実費で行い経費の削減に努めた。また、林業従事者や興味のある方を対象としたチェーンソーの使い方・資格取得のイベントの開催、学校機関等の小さなお子さんへの森林、林業への理解を深める事業を展開した。</p> |
| 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    | <p>【内部評価】</p> <p>年度の事業指標に基づき、事業が実施されている。改善が必要な事項についても市と密に連絡を取り合い、対応している。利用者数が令和5年度よりも増加し、自主事業における参加者数も、令和5年度が592人だったのに対し、令和6年度は624人と32人増加しており、自主事業による施設の認知度向上に努めていた。</p>                                                                                        |
|         | 小計                               | 6  | 4    | 4    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 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    | <p>【自己評価】</p> <p>駐車場の案内板設置・ロープの張替え、外部看板の新設、テーブルの補修を実施し利用しやすい環境づくりに努めた。また、打合せの中で管理運営マニュアルを用いて、意見交流を積極的に行い業務の標準化・接遇の向上に努め、整理・整頓・清掃を積極的に行いサービスの質の向上を心がけた。アンケート（192人）結果は良かった 59.90%、普通 31.25%、悪い 0.52%、無回答 8.33%の結果になった。良かった点の内容は、充実した道具、利用料金が安い、指導員の対応が良い、施設の雰囲気が良い等。悪い点は、短時間の利用でも料金が変わらない、木工室にエアコンが設置されていない、公共機関からの距離が遠い等。エアコンの問題は送風機・ストープ等で対応しているが、木屑の問題で改善は難しい。施設の利用促進は、施設の見学会を前年より多い2回を開催し施設外のPR活動、広報はだの・ホームページ・SNSを活用し促進に努めた。</p> |
| 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    | <p>【内部評価】</p> <p>管理運営マニュアルに沿って適切な施設管理、運営等安定したサービスが提供されるよう配慮されていた。屋内外設備の補修や更新を通して利用者の利便性向上に努めた。また、令和5年度と同回数の自主事業を行い、施設見学会を例年より1回多く実施したり、広報はだのやホームページ、SNSを活用してイベント情報の提供に積極的に取り組み、集客力の向上に努めていた。</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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    | 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    | 2    | <p>アンケート回答者数は192人で令和5年度（207人）と同程度ながら、よかったと回答した人が3.87ポイント向上した。悪いという回答でエアコンについての意見がある。木工の性質上対応が難しいが、近年猛威を振るう夏季の暑熱環境に対して、熱中症対策は必須であり、引続き市と調整しながら改善を求める。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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 | 21   | 22   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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 |    |       |    |
|           | 利用料金   | 380   | 318   | 380   | 289   | 380   | 318    | 311   |    |       |    |
|           | 自主事業   | 555   | 1,076 | 555   | 1,882 | 720   | 2,453  | 1,509 |    |       |    |
|           | その他    | 0     | 61    | 0     | 0     | 0     | 35     | 0     |    |       |    |
|           |        |       |       |       |       |       |        |       |    |       |    |
|           | 計      | 8,260 | 8,780 | 8,260 | 9,496 | 8,425 | 10,131 | 9,145 |    |       |    |
| 支出        | 人件費    | 4,100 | 4,295 | 4,200 | 4,681 | 4,300 | 4,722  | 4,577 |    |       |    |
|           | 維持管理経費 | 3,300 | 3,290 | 3,160 | 3,401 | 3,310 | 2,911  | 3,309 |    |       |    |
|           | 自主事業   | 840   | 1,163 | 880   | 1,245 | 720   | 1,336  | 1,259 |    |       |    |
|           | その他    | 20    | 32    | 20    | 169   | 95    | 1,162  |       |    |       |    |
|           |        |       |       |       |       |       |        |       |    |       |    |
|           | 計      | 8,260 | 8,780 | 8,260 | 9,496 | 8,425 | 10,131 | 9,145 |    |       |    |
| 総計（収入－支出） |        | 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<br>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】<br>収入の部については、施設使用料は下回ったが、自主事業の依頼品の件数も多く予算を大きく上回る結果となった。支出の部では、パソコンの購入や収入の増加に伴い自主事業の経費が増加した。経費の効率化では、看板の新規作成、備品の補修、草刈り・枝落とし作業を積極的に当組合で実施し、端材の有効利用等により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】<br>月別の報告書において領収書の添付及び収支内訳が漏れなく報告されており、適正に収入支出がされていることが確認できた。<br>施設周辺の修景や新規作成物、備品の補修などを組合内で実施したり、自主事業で出た端材を活用して新規事業を実施するなど、経費削減の取組と工夫が見られた。                     |
| 小計          |                                       | 6  | 5    | 5    |                                                                                                                                                                       |

| 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    | 18    |
| 3 危機管理対応         | 6  | 6     | 6     |
| 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 | 21    | 22    |
| 6 収支状況           | 6  | 5     | 5     |
| 合 計              | 81 | 71    | 71    |
| 配点に対する割合         |    | 87.7% | 87.7% |

| 指定管理者所見                                                                                                                                                                                                                                | 施設所管課所見                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和6年度は、予約システム、OMOTANコイン、Wi-Fiの無償利用の導入など利用者へのサービスの向上に積極的に努め、市より指摘を受けた、森林組合の強みを生かした自主事業の展開や経費の削減を心がけ施設管理及び運営に努めた。また、市が開催するイベントへ積極的な参加や施設外でのパネル・木工品の展示をし施設のPR、木材普及等施設の認知度向上に努めた。集客数については、少数ではあるが前年を上回る実績となった。徐々にではあるが、ホームページの閲覧数も上昇が見られた。 | 1年間通じて適切に施設の管理、運営がされていた。多様な自主事業の実施や経費削減の工夫、積極的な広報、利用者へのサービス向上に努めた。利用者数だけでなく木工実習室や自主事業収入も増加がみられた。林業現場や林道を活用した自主事業の開催や安全に配慮したサービスの提供、備品の管理など、森林組合ならではの知識や強みを活かして、立地的な利用者の評価を補って余りある一層の森林林業への理解を深められる施設管理及び運営に努めることを求める。 |

| 外部評価 | 外部評価に係る意見                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 良好   | <p>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。</p> <p>地域自治会との連携や各種媒体での広報を通じて、施設の認知度向上及び事業の理解が深まる運営に努めるよう求める。</p> |