

(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 | 秦野市森林組合代表理事組合長 熊沢 嘉孝 | 施設所管課 | 環境産業部 森林ふれあい課 森林ふれあい担当 | | |

| 【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。 |

| 1 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・仕様書に従い適切に実施した。木工機械等を専門業者に依頼し点検・修繕を行った。老朽化した浄化槽の曝気ブロワーは交換し空気清浄機（Airdog）を導入している。照明のLED化・切粉やカンナ屑を鶏舎・牛舎に使ってもらうなど環境配慮に努めた。 |
| 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 | 【内部評価】 定期的な点検や感染症対策により、利用者の快適な環境づくりを心掛けていた。木工室や研修室は整理整頓され、貸出物品についても定期的に点検しており、利用者の利便性や安全な環境が整えられていた。 |
| 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 | 3 | 3 | |
| 小計 | | 18 | 15 | 15 | |

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 | 3 | 3 | 【自己評価】 施設の設置目的である秦野産木材の積極的な活用に努めた。林業現場の見学・体験を企画し、森林・林業の理解を促進した。また、行政・学校・団体等と連携し環境学習等も展開した。施設の委託業者は市内の業者に任せ、従業員も市内の人間を雇用している。 |
| 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 | 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 | 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 | 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 | 3 | 3 | |
| 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 | 3 | |
| | 小計 | 21 | 19 | 19 | 【内部評価】 秦野産材を使った自主事業の開催や、林業現場の見学体験会を行い、地域林業の活性化及び森林や林業に対する市民理解の促進に取り組んだ。自主事業の回数が前年度より増え、収入も増加している。利用者からのアンケート結果からも、サービスが適切であることが伺える。個人情報についても適切に管理されているが、取り扱いについてマニュアルへの記載がないため協議していく。 |

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 | 3 | 3 | 【自己評価】 作業場所には指導員を配置し事前打合せ・指導等をおこない事故防止に努めた。また、随時安全処置等の打合せをおこない緊急時に備えている。その他には、避難ルートの図面や緊急連絡網等を作成し対応している。 |
| 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 | 【内部評価】 指導員を常時配置し事故防止に努めている。業務マニュアルで事故発生時や緊急時の対応を記載し、情報の共有に努めている。 |
| | 小計 | 6 | 5 | 5 | |

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】 目標にしていた集客人数を達成することができた。しかし、コロナ前の人数には達しておらずPR活動等の改善を検討している。 |
| 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】 年度の事業指標に基づき、事業が開催されている。広報媒体を幅広く活用していくよう協力していく。 |
| | 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】 事業計画書・管理運営マニュアル等を作成し活用することで、利用者が施設を使い易く平等な接客を心がけ、道具や機械の利便性を高め安全作業ができる環境を整えることに努めた。また、アンケート調査から要望が多いイベントの開催や小さな子供が作業できる等のサービス向上に努めた。施設の利用促進についてはパンフレットの配布、ホームページの更新、施設外でのPR活動を実施した。 |
| 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 | |
| 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 | 3 | 3 | |
| 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 | 2 | 【内部評価】 貸出物品の定期的な点検を行い、整理整頓を心掛けて運営されていた。また、運営マニュアルにより、安定したサービスが提供されるよう配慮されていた。自主事業の回数が前年度より13件増加し、年間35回開催した。利用者からのアンケート結果からも、サービスが適切であることが伺える。自主事業の広報活動の促進など改善できることもあるため、広報媒体を幅広く活用していくよう協力していく。 |
| 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 | 3 | 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 | 3 | |
| 小計 | | 24 | 23 | 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 | 7,325 | 7325 | 7325 | | | | | | | |
| | 利用料金 | 380 | 318 | 380 | | | | | | | |
| | 自主事業 | 555 | 1076 | 555 | | | | | | | |
| | その他 | 0 | 61 | 0 | | | | | | | |
| | 計 | 8,260 | 8780 | 8260 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| 支出 | 人件費 | 4100 | 4295 | 4200 | | | | | | | |
| | 維持管理経費 | 3300 | 3290 | 3160 | | | | | | | |
| | 自主事業 | 840 | 1163 | 880 | | | | | | | |
| | その他 | 20 | 32 | 20 | | | | | | | |
| | 計 | 8260 | 8780 | 8260 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| 総計（収入－支出） | | 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 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】 依頼品等の増加により自主事業の収入が増加した。それに伴い、人件費・電気代・材料代の支出が増加した。照明のLED化やエアコンの設定温度等節電に努めた。また、産業廃棄物の切粉やカナ屑を鶏舎、牛舎にリサイクルすることにより処分代を軽減し経費削減に努めた。 |
| 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 | 2 | 2 | 【内部評価】 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。 |
| 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 | 15 | 15 |
| 2 施設の運営 | 21 | 19 | 19 |
| 3 危機管理対応 | 6 | 5 | 5 |
| 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 | 23 | 21 |
| 6 収支状況 | 6 | 4 | 4 |
| 合計 | 81 | 70 | 68 |
| 配点に対する割合 | | 86.4% | 84.0% |

8 全体を通しての所見

| 指定管理者所見 | 施設所管課所見 |
|--|--|
| 概ね協定書・仕様書等の要求水準は満たせた。想定外の依頼品の製作や計画外の自主事業等をおこなったことにより予算との乖離が見られた。 | 1年間通じて適切に管理、運営がされていた。新型コロナウイルスの対策を継続しながら、自主事業を35回（同事業を1回とカウント）を行い、前年度の22回より大幅に新規事業を開催できた。講師数が限られるため、大人数での教室事業は難しいが広報活動を幅広く活用し、林業に親しめる環境作りに今後も取組むよう求める。 |

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 | 施設見学や資料、指定管理者からの説明により、施設が適切な管理運営が行われていると評価する。 利用者駐車場が分かりづらいため、表記を明確にして、利用者の利便向上に努めてほしい。 |