

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書 (総合結果)

施設名	神奈川県立山岳スポーツセンター				
指定管理者名	神奈川県公園協会・小田急電鉄共同事業体				
施設所管課（事務所）	スポーツ課				
指定期間	R4. 4. 1 (2022年)	～	R9. 3. 31 (2027年)	評価期間	R4 (2022) 年度 ～ R6 (2024) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
B	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
評価理由及び今後の対応	
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、収支状況について改善が必要と認められる状況にあったが、人件費や物価高騰などの外的な要因が主と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。</p> <p>また、施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組については、パラクライミングの競技会やトラバース壁を活用した新規企画など、事業実施の創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましい。</p>	
指定管理者制度による管理の有効性	
<div>有</div> <div>無</div>	

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	S	<input type="checkbox"/> 秦野戸川公園と一体での施設運営や山岳スポーツ振興の取組は、県民に登山に対する知識の習得や技術の向上、レクリエーションの場を提供することを目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	S	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。指定管理者による修繕等も行われ、安全かつ清潔な施設管理が行われている。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	S	<input type="checkbox"/> 県山岳連盟と連携した登山の安全向上の取組、地元警察がクライミングウォールを活用しての山岳救助訓練、地元企業への委託業務、市内中学生による「職場体験学習」の受入等を行っている。
評価結果	評価区分		
S	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		

2 施設の利用状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	11,000 人	11,200 人	11,400 人	11,200 人
利用者数	8,909 人	12,594 人	9,707 人	10,403 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 2,091 人 81 %	1,394 人 113 %	△ 1,693 人 85 %	対目標値(率) 92.9 %

※目標値の設定方法
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
B	利用者数と目標値を比較して（3 か年平均） S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 <div> 女性自立支援施設と県営住宅等において 評価を行わない場合、目標値欄には定員 等を記載する。 </div>
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 令和4年度はコロナ禍での利用制限、令和6年度はクライミングウォール改修工事による休止の影響で利用者数が目標値に達しなかった。 <input type="checkbox"/> X (Twitter) やInstagramによる情報発信を行い、積極的な利用促進の取組が行われている。 <input type="checkbox"/> 県山岳連盟と連携しスピードクライミング公式大会の開催やパラクライミング大会を開催し競技人口の拡大に努めている。 <input type="checkbox"/> 利用制限の影響のあった令和4年度と6年度の利用者数は目標に達しなかったが、令和5年度は目標を大きく上回っており、利用促進に向けた適切な取組が行われている。

3 利用者満足度の状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	100.0 % 169 人	100.0 % 155 人	100.0 % 86 人	100.0 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」（上位2段階の評価）と答えた割合が（3 か年平均） S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 事業計画書どおり、上半期と下半期の年2回、宿泊利用や教室等への参加者を対象に行い、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。このような取組の結果、平均で61.9%の回収率となっている。 <input type="checkbox"/> 「施設のサービスの総合的な満足度」に関しては100%の利用者から上位2段階の評価を得ており、「職員の対応」に関しては過去3年間とも100%の利用者から同様の評価を得ている。アンケート調査以外にも、利用者に対して直接ヒアリングを行うなど積極的な意見集約に努めており、利用者満足度向上に向けた取組は適切と言える。

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和5年度	Wi-Fiが繋がると良い	Softbankのみ可能であり今後の課題
	令和5年度	風呂場の設置	温浴施設の割引券を配布し対応
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> アンケート調査のほか、日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見を把握している。 <input type="checkbox"/> 不満の意見は「風呂が無い」「アルコールの販売が無い」等で、指定管理者に起因する苦情・要望等はなかったが、アンケート調査等で把握した結果を職員全員が把握し、サービス向上につなげるよう努めている。 <input type="checkbox"/> 施設の老朽化等への苦情に対しても、丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努める等、利用者の視点に立った対応がなされている。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	令和6年7月18日	①事務室のエアコン故障 18時過ぎ宿直者がスイッチを入れたところ稼働せず ②翌日連絡 ③県庁舎からスポットエアコンを貸与 ④無 ⑤屋外のファンが稼働せず1996年製で修理不可。県が空調交換工事を実施 ⑥無
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 「事故防止対策会議要項」に基づき「事故対策会議」を設置し、事故・不祥事防止マニュアルを作成し年1回、職員全員に対する研修を実施している。また、同種の施設における事故事例を随時収集し、全職員へ回覧する等情報の共有を行っている。 <input type="checkbox"/> 令和6年7月に事務室の空調が故障により稼働しなくなった際は、県に速やかに事故の状況を報告して対応を求めるとともに、県施設からスポットエアコンの貸与を受け、事務室での職員勤務を最小限としつつ、職員の熱中症対策に努めるなど、対応は適切である。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R 3 年度			R 4 年度			R 5 年度		
収入	19,669 (22,139)			17,959 (21,242)			19,773 (21,593)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	18,647 (15,873)	1,022 (6,266)	0 (0)	14,682 (14,542)	3,234 (6,700)	43 (0)	15,078 (14,893)	4,661 (6,700)	34 (0)
支出	18,633 (22,139)			19,503 (21,242)			26,242 (21,593)		
収支差額	1,036 (0)			△ 1,544 (0)			△ 6,469 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	19,008 (20,631)			56,740 63,466					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	14,751 (14,751)	4,221 (5,880)	36 (0)	44,511 (44,186)	12,116 (19,280)	113 0			
支出	25,893 (20,631)			71,638 (63,466)					
収支差額	△ 6,885 (0)			△ 14,898 (0)			収入合計／支出合計比 79.2%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
C	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 利用料金収入は、令和4年度はコロナ禍での利用制限、令和6年度は工事によるクライミングウォールの休業により予算(想定)額を下回った。令和5年度はコロナ禍の影響が残る中、宿泊利用を中心に収入を増やしたものの予算額には至らなかった。 <input type="checkbox"/> 支出は、日中時間帯の徹底した消灯による節電や一年を通した冷暖房設定温度の調整等により光熱水費の軽減効果がでているものの、人件費や物価高騰等の影響を受けて予算額より大幅に実績額が増加している。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	A	<input type="checkbox"/> クライミングウォール等の指導ができる職員を常時1名以上配置するとともに、利用者の多い時期には3名程度の臨時職員を増員する等、効率的で適切な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> シフト制を組むことによる労働時間短縮の取組や職員全員を対象とした研修等のハラスメント対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 毎年度コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 洗剤やトイレトペーパー等のグリーン購入を積極的に行っている。 <input type="checkbox"/> 地域社会への貢献として、地元中学生を対象とした職業体験学習を実施している。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針を作成するとともに、毎年度職員全員を対象に研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		