

# モニタリング結果報告書 (令和4年度)

## 1. 施設概要

|            |   |   |
|------------|---|---|
| 施設名        | 秦野戸川公園  | 神奈川県立山岳スポーツセンター   |
| 所在地        | 相模原市緑区与瀬  | 秦野市戸川1392   |
| サイトURL     | <a href="http://www.sagamiko.info/">http://www.sagamiko.info/</a> | <a href="http://www.kanagawa-park.or.jp/sangaku-sc/">http://www.kanagawa-park.or.jp/sangaku-sc/</a> |
| 根拠条例       | 神奈川県都市公園条例  | 神奈川県立山岳スポーツセンター条例   |
| 設置目的(設置時期) | 公共の福祉の増進<br>(昭和33年11月)  | 県民に登山に関する知識の取得、技術の向上及びレクリエーションの場を提供し、もって県民のスポーツの振興に寄与するため(平成9年7月)                                   |
| 指定管理者名     | 神奈川県公園協会・小田急電鉄共同事業体   |   |
| 指定期間       | R4.4.1 ~ R9.3.31<br>(2022年) (2027年)                               |   |
| 施設所管課      | 都市公園課<br>(平塚土木事務所)  | スポーツ課   |

## 2. 総合的な評価

|   |
|---|
| <b>総合的な評価の理由と今後の対応</b>  |
| ※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。   |
| (一体としてのコメント)<br>アウトドア・アクティビティを手軽に楽しむことができる当公園は、令和4年4月に公園直近に位置する新東名高速道路の供用開始を受け、さらなる広域利用が見込まれるなど、アフターコロナの受け皿となり得る公園であることから、県民をはじめとする多くの利用者が、より魅力的なオープンスペースを享受し、地域の魅力向上に寄与できるよう、より良い公園利用サービスの提供に取組んでいくことが望ましい。  |
| <b>■秦野戸川公園について</b><br>利用状況の評価はB、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。事業計画に基づき、適切に業務が実施されており、継続が望まれる。   |
| <b>■山岳スポーツセンターについて</b><br>提案書に基づいた指定管理業務を着実に実施し、体験クライミング(イベント)の自主事業を組み合わせる利用サービスの向上に努めたが、新型コロナウイルス感染症による利用自粛や、感染拡大防止に伴う施設の一部制限(収容人数)により、宿泊を中心として利用者数が減少し、利用状況の評価がC評価、利用者満足度の評価がS評価、収支状況の評価がB評価となったことから、令和4年度の3項目評価はB評価とした。利用状況の評価がC評価となったが、今後も引き続き、初心者向けの体験クライミング等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を積極的に行うことにより、利用者数の回復や、利用者の裾野の拡大とともに継続して利用してもらうための取組に努めてもらいたい。 |
| <各項目の詳細説明>  |
| <b>■秦野戸川公園について</b>  |
| ◆管理運営等の状況<br>「丹沢の花と自然に親しむアウトドアレクリエーションパーク〜スポーツと観光のさらなる魅力アップへ〜」を総合的な管理運営方針として事業を実施した。地域を代表する花修景地として、年間を通して様々な花が楽しめる公園づくりや、地域と連携しながら「秦野戸川公園まつり」等のイベントを開催し、公園の魅力を発信するとともに、地域の活性化にも貢献していた。  |
| ◆利用状況<br>利用者数が目標達成率99.2%となったためB評価となった。対前年度比では、コロナの影響により中止していたイベントの一部実施等により、135.8%のプラスとなった。  |
| ◆利用者の満足度<br>上位2段階の回答割合が94.3%となったためS評価となった。  |
| ◆収支状況<br>原油価格高騰に伴う電気代等の高騰による支出増が生じたが、駐車場などの収入の増10,194千円もあって、全体収支比率は103.03%のプラスとなったため、A評価となった。   |
| ◆苦情・要望等<br>なし。  |
| ◆事故・不祥事等<br>作業中の作業員の事故があったが、速やかに再発防止対策を講じている。   |
| ◆労働環境の確保に係る取組状況<br>県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。  |
| ◆その他<br>令和4年度の3項目評価についてはA評価とした。コロナ禍の昨年度よりも利用者数は増えたが、令和4年4月に供用が始まった新東名高速道路による広域利用を見込み、より魅力的な公園利用環境の提供を図り、更なる利用者の獲得に向けた取組を進めてもらいたい。   |

**■山岳スポーツセンターについて**

◆管理運営等の状況

提案に基づいて指定管理業務を着実に実施するとともに、物販等の自主事業等を組み合わせて、利用者サービスの向上に努めた。また、施設開館25年が経過し施設の経年劣化が進んでいるが、利用者のより一層安全・安心で快適な利用環境の確保に努めた。また、秦野戸川公園との一体的な管理により、合同イベントの実施による利用者の利用促進、植物管理等、各種業務を相互に兼務することによる効率的・効果的な施設運営に努めた。

◆利用状況

第四期指定管理業務がスタートし、引き続き秦野戸川公園と連携したイベントや体験クライミングの実施等利用者増加に向けた管理運営を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の一部制限（収容人数）の影響もあったが、前年度比較では利用収入2,212千円増の3,234千円、利用者数は4,945人増の8,909人の利用となった。しかしながら、宿泊、研修室等の利用については収容人数の制限（10/19まで）を設けたため、合宿などの大人数による利用も少なく、管理目標としていた11,000人を達成できなかった。

◆利用者の満足度

上半期（4～9月）と下半期（10～3月）の2回、宿泊利用者や教室等への参加者を対象に実施し、上位2段階の回答割合が100%となったため、S評価となった。新型コロナウイルス感染拡大防止（一部制限）のため回収率は低いものの、感染症対策として利用人数の制限等を講じつつも、利用者にはご理解ご協力を得られた。

◆収支状況

利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の一部制限（収容人数）により、主に宿泊利用に影響が表れ、当初予算額に対して48%減となった。

◆苦情・要望等

職員による定期的な点検を踏まえた修繕を施すなど、適切な対応に努めた。

◆事故・不祥事等

日頃、職員による施設の日常点検や、専門業者への委託による施設機器、クライミングウォール等の保全に努めた結果、施設の管理不備が原因となる事故や怪我は発生していない。

◆労働環境の確保に係る取組状況

県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。

◆その他

令和4年度の3項目評価はB評価となった。新型コロナウイルス感染防止に伴う施設の一部制限による宿泊利用への影響により利用者数と利用料金収入が目標を達することができなかった。今後も引き続き、経験の高い職員らを活用した競技の特性や危険性を踏まえた事故防止策を講じつつ、初心者向けのクライミング体験等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、利用者のすそ野の拡大とともに継続して利用してもらうための取組に努めてもらいたい。

**3. 3項目評価の結果**

| A | 3項目評価<br>(施設別)         |   | 利用状況<br>(項目6参照) | 利用者の<br>満足度<br>(項目7参<br>照) | 収支状況<br>(項目8参照) | 3項目評価とは、3<br>つの項目（利用状<br>況、利用者の満足<br>度、収支状況）の評<br>価結果をもとに行う<br>評価をいう。<br><br>S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>C：抜本的な改善が<br>必要 |
|---|------------------------|---|-----------------|----------------------------|-----------------|--|
|   | <参考><br>秦野戸川<br>公園     | A | B               | S                          | A               |  |
|   | <参考><br>山岳スポー<br>ツセンター | B | C               | S                          | B               |  |

【秦野戸川公園】

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

|                                 |              |   |
|---------------------------------|--------------|---|
| 月例業務報告<br>確認                    | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由                                      |
|                                 | なし           |   |
| 現地調査等<br>の実施状況                  | 実施頻度         | 現地調査等の内容  |
|                                 | 毎月実施         | 指定管理者から提出された報告書の内容と現地状況を確認した結果、適切に指定管理常務等が履行されていることを確認した。 |
| 意見交換等<br>の実施状況                  | 実施頻度         | 意見交換等の内容  |
|                                 | 毎月実施         | 公園管理事務所で、月例報告や地元等の要望及び施設改修・修繕の課題や調整事項について意見交換を実施した。       |
| 随時モニタリングにおける<br>指導・改善勧告等の<br>有無 | 有・無          | 指導・改善勧告等の内容   |
|                                 |              |   |

5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

| 事業計画の主な内容                      | 実施状況等  | 実施状況に関わるコメント  |
|--------------------------------|--|---|
| 年間を通して花があふれる公園づくり。             | 当公園の魅力であるチューリップ、アジサイ、ヒマワリをはじめ、サクラ、フジ、コスモス、ザルギクなど、年間を通じた花景勝の演出により公園の魅力向上を図った。また、開花の最盛期に合わせて開催する予定であったチューリップフェアやアジサイフェア等のイベントについては、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催を中止した。                       | 公園の閑散期となる冬の花（ロウバイの捕植など）による演出など更なる公園の魅力向上を図ることに期待したい。<br>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点から、イベント開催の中止はやむを得ない。 |
| 都市近郊のアウトドア空間の魅力向上と健康増進・スポーツの振興 | 公園内でのネイチャーウォークや花炭を使ったグラスサンドアートづくり、山岳スポーツセンターでのクライミング体験を合わせて楽しむ3施設合同（公園、山岳SC、秦野VC）イベントを開催した。<br>また、山岳スポーツセンターとの合同イベントである星空観察と山岳スポーツでのクライミング、宿泊をセットにした体験プログラムは、雨で中止となった。             | 三館合同イベントを年1回開催としていることから、今後、利用促進に繋がる取り組みとして、さらなる展開に期待したい。  |
| 広域利用の推進と地域振興の核にある施設づくり         | ・地域と連携して公園まつりを開催して、地域振興と公園の魅力を発信した。<br>・秦野市を代表する大規模イベントの受け入れと運営サポートをおこなっている秦野丹沢まつり山開き式、丹沢ボッカ駅伝競走大会は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。<br>・市や観光協会、自治会、ボランティア団体等で構成された公園利用運営会議を継続し、課題調整に努めた。 | 3年ぶりに規模を縮小して公園まつりを開催した。今後も地域との連携を図り、地域振興に努めることに期待したい。   |

|              |  |                                      |
|--------------|--|--------------------------------------|
| 効率的・効果的な管理運営 | 山岳スポーツセンターと管理スタッフの兼務による一体的管理、両施設が連携、協力したイベントを開催するなどサービスの向上と利用増進を図った。 | 両施設が連携・協力したイベントの開催について、さらなる展開に期待したい。 |
|--------------|--|--------------------------------------|

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容       | 実施状況等  |
|-----------------|--|
| 茶室・バーベキュー場の管理運営 | 茶室「おおすみ山居」に茶道の資格を持つスタッフを配置し、抹茶や季節の主菓子等の提供を行い、利用促進に努めた。また、バーベキュー場では食材を提供する「手ぶらコース」を設け、手軽に利用しやすくするなど、サービス向上に努めた。 |

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 6. 利用状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>><br>目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満<br>※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。 |
| B  |   |

|       | 前々年度    | 前年度     | 令和4年度   |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 447,760 | 416,340 | 565,240 |
| 対前年度比 |         | 93.0%   | 135.8%  |
| 目標値   | 500,000 | 500,000 | 570,000 |
| 目標達成率 | 89.6%   | 83.3%   | 99.2%   |

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： パークセンターセンサーによるカウント数より推計+茶室、バーベキュー等利用者数

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

## 7. 利用者の満足度

|    |   |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>><br>「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満<br>※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。 |
| S  |   |

|            |                                   |                                     |
|------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容                        | 実施結果と分析                             |
|            | 指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施。 | 本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。 |

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？  
 実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 159 / 159 = 100.0%  
 配布(サンプル)対象 公園利用者

|                  | 満足    | どちらかといえば満足 | どちらでもない | どちらかといえば不満 | 不満   | 合計  | 満足、不満に回答があった場合はその理由 |
|------------------|-------|------------|---------|------------|------|-----|---------------------|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 90    | 60         | 6       | 2          | 1    | 159 |                     |
| 回答率              | 56.6% | 37.7%      | 3.8%    | 1.3%       | 0.6% |     |                     |
| 前年度の回答数          | 100   | 18         | 4       | 3          | 0    | 125 |                     |
| 前年度回答率           | 80.0% | 14.4%      | 3.2%    | 2.4%       |      |     |                     |
| 回答率の対前年度比        | 70.8% | 262.1%     | 117.9%  | 52.4%      |      |     |                     |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

|   |
|---|
| <b>【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】</b><br>(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載) |
| ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響<br>新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照       |
| ②令和4年度の対応状況<br>新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照                     |

## 8. 収支状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫<br>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<br>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 |
| A  |   |

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

|       |      | 収入の状況   |      |        |  | 支出の状況   | 収支の状況   |        |         |
|-------|------|---------|------|--------|--|---------|---------|--------|---------|
|       |      | 指定管理料   | 利用料金 | その他収入  | その他収入の主な内訳                                 | 収入合計    | 支出      | 収支差額   | 収支比率    |
| 前々年度  | 当初予算 | 99,000  | 830  | 23,951 | 駐車場:21,976<br>自販機:1,975                    | 123,781 | 123,781 | 0      |         |
|       | 決算   | 102,704 | 448  | 31,521 | 駐車場:28,525<br>自販機:2,839<br>雇用調整<br>助成金:157 | 134,673 | 119,222 | 15,451 | 112.96% |
| 前年度   | 当初予算 | 99,070  | 830  | 23,984 | 駐車場:22,009<br>自販機:1,975                    | 123,884 | 123,884 | 0      |         |
|       | 決算   | 99,070  | 538  | 31,902 | 駐車場:29,222<br>自販機:2,680                    | 131,510 | 124,944 | 6,566  | 105.26% |
| 令和4年度 | 当初予算 | 96,814  | 747  | 24,467 | 駐車場:22,558<br>自販機:1,909                    | 122,028 | 122,028 | 0      |         |
|       | 決算   | 96,814  | 657  | 34,751 | 駐車場:31,349<br>自販機:3,402                    | 132,222 | 128,331 | 3,891  | 103.03% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等  該当なし

| 分野    | 報告件数 | 概要 | 対応状況 |
|-------|------|----|------|
| 施設・設備 | 件    |    |      |
|       | 件    |    |      |
| 職員対応  | 件    |    |      |
|       | 件    |    |      |
| 事業内容  | 件    |    |      |
|       | 件    |    |      |
| その他   | 件    |    |      |
|       | 件    |    |      |

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等  該当なし

|        |  |
|--------|--|
| 発生日    | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）            |
| 10月10日 | ①軽ダンプの荷台を掃除するために、あおりを倒そうと左右のクランプを外したところ、あおりが外れて落下し、左足の親指を骨折した。<br>②事故等報告書により確認した。<br>③ゲートロックの状態を必ず確認する。雨天時、長靴ではなく雨用安全靴を履く。<br>④無<br>⑤軽ダンプでの運搬作業は、久しぶりの作業であり、後部ゲートの開閉時にゲートロックの確認を怠った。<br>⑥無 |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目      | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無       |    |
| 職員の配置体制   | 無       |    |
| 労働時間      | 無       |    |
| 職場環境      | 無       |    |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。



【山岳スポーツセンター】

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

|                                 |              |   |
|---------------------------------|--------------|---|
| 月例業務報告<br>確認                    | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由  |
|                                 | 該当なし         |   |
| 現地調査等<br>の実施状況                  | 実施頻度         | 現地調査等の内容  |
|                                 | 2か月に1回程度     | 指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。 |
| 意見交換等<br>の実施状況                  | 実施頻度         | 意見交換等の内容  |
|                                 | 2か月に1回程度     | 県と指定管理者との間で意見交換を実施し、コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有した。            |
| 随時モニタリングにおける<br>指導・改善勧告等の<br>有無 | 有・ <b>無</b>  | 指導・改善勧告等の内容   |
|                                 |              |   |

5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

| 事業計画の主な内容                   | 実施状況等   | 実施状況に関わるコメント                                   |
|-----------------------------|---|--|
| 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方法等について | ◎施設の設置目的及び山岳スポーツの拠点施設であることを十分に理解して施設運営を行った。   | 引き続き山岳スポーツの拠点施設としての魅力向上に期待したい。                 |
| 秦野戸川公園との一体的な管理運営について        | ◎秦野戸川公園内にある3施設（秦野戸川公園、秦野ビジターセンター、山岳スポーツセンター）で利用促進、課題の改善に向け連携を図った。<br>・秦野戸川公園まつり親子体験クライミング<br>・3館合同イベント<br>○新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止<br>・夏の星空観察と親子体験クライミング | 3施設合同イベントの開催による利用促進の取組として、さらなる充実、展開に期待したい。     |
| 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針について | ◎日頃から「公平」、「透明性」、「厳正」に対応した。<br>◎利用者満足度アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めた。<br>◎ゼロエミッション等環境に配慮した施設の維持管理に努めた。   | 今後も環境への配慮や利用者ニーズの把握とともに、地域との連携の充実に繋がる取組に期待したい。 |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>スポーツ・競技振興について</p>                         | <p>◎登山愛好者やクライミングウォール愛好者はもとより、全ての利用者に対してきめ細かく対応し、スポーツの振興に努めた。</p> <p>◎神奈川県山岳連盟の協力を得て底辺拡大のイベントを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クライミングコンペオール神奈川</li> <li>・視覚障がい者体験クライミング</li> <li>・山の日親子体験クライミング、登山初級者講習</li> <li>・第2回神奈川選抜スポーツクライミング大会</li> <li>・高体連新人スポーツクライミング大会</li> <li>・第36回県民登山</li> <li>・クライミング教室</li> <li>・登山教室</li> <li>・「山の日」親子体験クライミング</li> <li>・「県民スポーツ月間」親子でチャレンジクライミング</li> </ul> <p>◆新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・秦野丹沢まつり山開き親子体験クライミング</li> <li>・星空観察と体験クライミング</li> </ul> | <p>今後も、神奈川県山岳連盟の協力を得た底辺拡大のイベントの実施により、県民スポーツ・競技振興の充実強化に期待したい。</p>                        |
| <p>施設の維持管理について</p>                           | <p>◎秦野戸川公園との一体的な管理運営により、清掃管理は委託し、常に清潔で快適な環境の維持に努めた。また、植物管理等については業務を相互に兼務するなど、効率的な維持管理に努めた。</p> <p>◎電気設備点検、クライミングボード点検、害虫消毒等高度な技術や専門的な資格を要する業務については専門業者に委託し、適正な維持管理に努めた。</p> <p>◎「屋内施設（宿泊室・研修室等）における新型コロナウイルス対応ガイドライン」により利用者の検温、体調管理の報告を定め、館内においては、マスクの着用、手指消毒の徹底、使用後には職員による定期消毒を行うなど、感染症拡大防止に努めた。</p>   | <p>秦野戸川公園との一体的な管理運営や、クライミングボード等について専門業者に委託しての維持管理により、引き続き効率的かつ有効な施設の安全管理に努めていただきたい。</p> |
| <p>利用促進を図るために行う広報、PR活動、登山・山岳競技等の振興に関する取組</p> | <p>◎「山岳スポーツセンター条例」及び「利用等に関する規則」を遵守し利用者の確保に努めた。</p> <p>◎ホームページによる情報（各種イベント案内）や施設案内を掲示することによって、施設の利用が円滑に行われるよう努めた。</p> <p>◎クライミング人気が高まるようツイッターやインスタグラムによる情報を発信し、施設利用者を増やすよう努めた。</p> <p>◎神奈川県山岳連盟との連携を図り、クライミング教室、登山教室等円滑な事業の実施に取組み、利用者の拡大に努めた。</p>  | <p>ホームページや施設案内の充実によるPR活動とともに、山岳連盟との連携による山岳競技等の充実を図ることに期待したい。</p>                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>利用促進を図るためのサービス（接客、ニーズ、苦情の把握処理）の向上に関する取組</p> | <p>◎利用者満足度調査を実施し、要望可能な事項については対応した。</p> <p>◎利用者の声に耳を傾けつつホームページ、パンフレット、施設利用案内チラシで公正に説明し、利用者のご理解を頂きながら利用承認事務を行った。また、施設予約状況を小まめに更新し利用者の利便を図った。</p> <p>◎夏場の屋外クライミング施設への日除けや大型扇風機の設置を行い利用者の快適利用を図った。</p> <p>◎宿泊棟各部屋（和室・洋室）のカーテンを夏冬で交換し、利用者の快適利用を図った。</p> <p>◎キャッシュレス化を導入し、利用者の利便性向上を図った。</p> | <p>今後も、利用者ニーズの把握に努め、サービス向上を図ることに期待したい。</p>   |
| <p>事故防止等安全管理</p>                               | <p>◎事故防止、火災防止や犯罪発生防止のため、職員不在の夜間、休館日の機械警備委託を行い安全の確保に努めた。</p> <p>◎「事故防止点検マニュアル」により日常点検を実施して、事故防止に努めるとともに、利用者への利用開始前の事故防止の周知を行った。</p> <p>◎事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初動対応に従い、適切な備えを行った。警報発表時には必ず施設のパトロールを実施した。</p> <p>◎年2回の消防訓練を実施し、災害時には安心安全に避難・誘導・指示等適切な判断が行えるように努めた。</p>                        | <p>事故防止のための日常点検や利用者への働きかけを行うとともに、事故防止等安全管理に対する職員の認識の強化を図り、安全管理体制のさらなる充実強化に期待したい。</p> |
| <p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>                        | <p>◎登山者遭難救助連絡会で得た情報を登山愛好者や登山教室で伝え、安全な登山の一助に努めた。</p> <p>◎地域に精通している地域企業への優先発注のほか、地元非営利団体等への業務委託を行った。</p> <p>◎地元中学校の職場体験の受け入れなど地域との連携を計画していたが、コロナ禍に伴い調整がとれず中止となった。</p>  | <p>新型コロナウイルスの感染法上の位置づけが5類に移行したことを受けて、地元小中学校との連携を図るなど、地域と連携した魅力ある施設づくりを期待したい。</p>     |

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容               | 実施状況等  |
|-------------------------|--|
| <p>利用者サービス向上のための物販等</p> | <p>自炊施設のため、食事機能の補完として、カップ麺の販売、バーベキューセットの貸出や、地元仕出し屋の斡旋などを行い好評を得た。</p> <p>《実績》カップ麺52件 BBQセット9回</p> |

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 6. 利用状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安≫<br>目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満<br>※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。 |
| C  |   |

|       | 前々年度   | 前年度    | 令和4年度  |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 3,958  | 3,964  | 8,909  |
| 対前年度比 |        | 100.2% | 224.7% |
| 目標値   | 11,000 | 11,000 | 11,000 |
| 目標達成率 | 36.0%  | 36.0%  | 81.0%  |

目標値の設定根拠： 平成29年度～31年度の平均利用者数 11千人

利用者数の算出方法（対象）： パークセンターセンサーによるカウント数より推計+茶室、バーベキュー等利用者数

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 \_\_\_\_\_

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

#### ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、年度当初から一部制限の措置をしたが、感染状況を見ながら段階的に一部制限を緩和し、10月20日からは宿泊室の利用人数を正規の44名とした。イベントについては、感染状況を踏まえ、4月の秦野丹沢まつり山開き親子体験クライミングや8月の夏の星空観察と体験クライミングを中止した。年間利用者数は、前年度3,964人に対し、8,909人の利用になったが、長期にわたる新型コロナウイルス感染症に伴う運営への影響は、主に宿泊利用に表れ、利用収入及び利用者数とも大幅な減少によって厳しい状況が続いている。また、今後の宿泊利用の回復の見込は不透明であり、令和5年度以降も影響が継続することが危惧される。

#### ②令和4年度の対応状況

「新型コロナウイルス対応ガイドライン」を遵守の上、利用者の検温、体調（感傷症状や味覚・嗅覚障害）管理（チェックリスト）の提出及び受付においては、アルコール手指消毒液、ビニールカーテン（飛沫防止）の設置及び利用時間の制限や利用人数制限による管理を継続して実施した。また、職員についても、出勤時には体温チェック、体調管理の確認、手洗い・手指消毒、換気等を継続して実施している。利用者には施設内での感染防止対策に努め、食堂においては、対面着席の回避、短時間での利用、マスク飲食、厨房内では人数制限するよう周知を図った。トイレ、宿泊室、研修室、食堂等施設使用後には職員による定期消毒（午前午後各1回、宿泊時夜間1回）や利用状況に合わせた随時の実施を行った。クライミング利用においては、上記のほか、クライミングボード利用開始前後、休憩前後、飲食前後、トイレ利用後等こまめに消毒や手洗いを行うよう、また、滑り止めチョーク、ロープ、タオル、飲食物等の共有は行わないよう周知した。

## 7. 利用者の満足度

|    |   |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安≫<br>「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満<br>※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。 |
| S  |   |

| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容    | 実施結果と分析   |
|------------|---------------|---|
|            | 年間2回（9月と翌年3月） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声を反映させた施設の維持管理が評価されたため、上位2項目の割合が合計100%と高い満足度を得ている。</li> </ul> |

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか。

実施した調査の配布方法 窓口で宿泊利用者に直接配布 回収数/配布数 173 / 262 = 66.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

|                  | 満足    | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>不満 | 不満   | 合計  | 満足、不満に回答があった場合はその理由  |
|------------------|-------|--------------------|--------------------|------|-----|--|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 112   | 57                 | 0                  | 0    | 169 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・明るく清潔で快適に過ごせる施設。感染対策が徹底されて安心。</li> <li>・風呂があると良い。</li> </ul> |
| 回答率              | 66.3% | 33.7%              | 0.0%               | 0.0% |     |  |
| 前年度の回答数          | 42    | 35                 | 2                  | 0    | 79  |  |
| 前年度回答率           | 53.2% | 44.3%              | 2.5%               | 0.0% |     |  |
| 回答率の対前年度比        | 125%  | 76%                | 0%                 |      |     |  |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

#### ①新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

#### ②令和4年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

## 8. 収支状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫<br>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<br>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 |
| B  |   |

[ 指定管理業務 ]

(単位：千円)

|       |      | 収入の状況  |       |       |                |        | 支出の状況  | 収支の状況  |         |
|-------|------|--------|-------|-------|----------------|--------|--------|--------|---------|
|       |      | 指定管理料  | 利用料金  | その他収入 | その他収入<br>の主な内訳 | 収入合計   | 支出     | 収支差額   | 収支比率    |
| 前々年度  | 当初予算 | 16,418 | 5,196 | 0     | 0              | 21,614 | 21,614 | 0      |         |
|       | 決算   | 18,083 | 1,086 | 0     | 0              | 19,169 | 18,954 | 215    | 101.13% |
| 前年度   | 当初予算 | 15,873 | 6,266 | 0     | 0              | 22,139 | 22,139 | 0      |         |
|       | 決算   | 18,647 | 1,022 | 0     | 0              | 19,669 | 18,633 | 1,036  | 105.56% |
| 令和4年度 | 当初予算 | 14,542 | 6,700 | 0     | 0              | 21,242 | 21,242 | 0      |         |
|       | 決算   | 14,682 | 3,234 | 43    | 自販機電気代<br>43   | 17,959 | 19,503 | -1,544 | 92.08%  |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 /                      前年度 /                      前々年度 /

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

#### ①新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

#### ②令和4年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等  該当なし

| 分野    | 報告件数 |   | 概要       | 対応状況   |
|-------|------|---|----------|--|
| 施設・設備 | 1    | 件 | 部屋以外が寒い。 | 暖かい空気が逃げてしまうので、食堂には、2階天井に換気ファンやロールスクリーンを設け、石油ストーブを置いて対応。寝具類は掛布団の他に毛布を用意。 |
|       |      | 件 |          |  |
| 職員対応  |      | 件 |          |  |
|       |      | 件 |          |  |
| 事業内容  |      | 件 |          |  |
|       |      | 件 |          |  |
| その他   |      | 件 |          |  |
|       |      | 件 |          |  |

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等  該当なし

| 発生日 | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|-----|---|
|     | ①<br>②<br>③<br>④<br>⑤<br>⑥  |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目      | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無       |    |
| 職員の配置体制   | 無       |    |
| 労働時間      | 無       |    |
| 職場環境      | 無       |    |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。