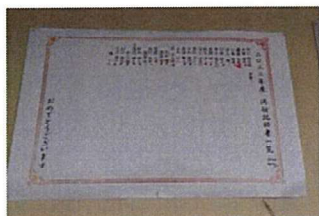


I サービスの向上

⑤満射賞を設けます。

- クレー射場にて1枚も外さずにラウンド(25枚)を終えた方に満射賞を送ります。満射賞を取られた方には受付前に名前を掲示するほか、次回から使用できる1ラウンド無料券を進呈いたします。この取り組みは平成31年度から始めており、利用者からは射撃練習のモチベーションになると好評をいただいています。



⑥ポイントカードを発行します。

- クレー射場にて1度の来場につき5,000円以上ご利用で1つ押印するポイントカードを作成します。クレー射場では利用者が使用クレー枚数、つまり利用金額を決められるため、このポイントカード発行による利用促進を期待します。令和元年よりこの取り組みを行っていますが、利用者の平均単価が上がると同時に、利用者から喜びの声もいただいています。



⑦利用者が快適に利用できるよう工夫をします。

- 射撃場は利用者が射撃を行うだけの施設ではなく接客のひとつであると考えているため、利用者がいかに気持ちよく射撃をできるかを考えるのも大事な仕事です。
- まず玄関先には季節の花のプランターを置き、さらに受付前には季節を感じられる装飾を行い来場者の目を楽しませます。また、無料で利用できるウォーターサーバーやおしぼり、マッサージチェアを置くことで来場者により快適な空間を提供します。



(5) 全国規模の大会誘致や、競技力向上に向けた取組

《記載のポイント》

どのように全国大会を誘致・実施していくのか。また、どのように大会で活躍できる選手の育成を図り、競技力向上につなげていくのか、具体的な取組を記載してください。

- 全国規模の大会誘致は既に定着化しており、今後は競技力向上に向けた動きを加速させたい。
- 日本クレー射撃協会と連携し、90型超の大型モニターやインタラクティブモニターの導入を実施済みで、今後は映像分析を取り入れた競技力向上を図るべく、既に国立スポーツ科学センター(JISS)とのスポーツ科学・医学・情報など先端的な研究を取り入れたプロジェクトチームでの活動を始めたところである。

I サービスの向上

(6) より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

《記載のポイント》

より多くの利用を図るためにどのようにPRしていくのか、具体的な取組を記載してください。

①当協会のネットワークを活用した広報・情報発信を行います。

- 当協会は、長年の活動の中で、県内外の多くの団体・施設・事業所などと良好な関係を構築しています。当施設の利用促進にあたっては、このネットワークを活用し、例えば、競技会などのポスター、チラシ等の無料での掲示（設置）などにご協力をいただきます。加えて、当協会の関連団体が発行する機関誌や専門誌などにも、当協会との良好な関係を活用し、当施設の魅力や競技会の開催などを記事で取り上げていただけるよう積極的に働きかけます。

日本クレール射撃協会機関誌 年4回：各2,400部発行

日本ライフル射撃協会機関誌 年6回：各4,000部発行 など

②ホームページを有効活用します。

- ホームページは情報発信の有効な手段です。当協会ではホームページを作成し、施設概要や開場時間などはもとより、各施設の予約状況、射撃教室プログラム・競技会などの情報を随時発信しています。また、最近では、スマートフォンからのアクセスが増えているようですので、スマートフォンでも見やすいホームページづくりに努めるなど、一層、効果的なPRを行います。

③ビーム・ライフル及びレーザークレールの一般県民向け情報発信を充実します。

- ビーム・ライフルは、銃砲所持許可が不要で、発射に伴う衝撃もないことから、これから射撃を始めるといふ方や家族連れなどが手軽に楽しむことができます。ビーム・ライフルの情報発信を図り、マスコミ等に報道していただくよう努めるほか、伊勢原市、県内公共施設、県内事業所などにもご協力いただき、できる限り多くの一般県民にも広く情報を提供します。

(7) 利用料金の設定、障がい者等の利用促進に配慮した減免の考え方

《記載のポイント》

利用料金制の主旨や内容をどのように理解していますか。様式2-10ページの利用料金表を用いて、利用料金表を作成してください。また、利用料金制を施設の運営にどのように生かしていくのか、障がい者を含めた利用促進に配慮した減免についての具体的な考え方を記載してください。

- 利用料金は地方自治法で徴収することが認められており、公平性の確保や受益者負担等の観点から、当施設でも神奈川県立伊勢原射撃場条例（以下「条例」と記載します。）で定められている範囲内で平等に徴収することが適切であると考えています。
- 一方で、当施設には「県民に射撃に関する知識の習得及び技能の向上の場の提供」、「県民のスポーツ振興への寄与」という公共性があり、例えば条例でも「学生」と「その他の者」で利用料金の上限額が異なります。
- 当協会ではこれまでも利用料金の主旨や内容、条例の趣旨を踏まえて利用料金を設定しており、「学生の利用」「県内在住の方の利用」（クレール射撃のみ）で一般利用よりも安価な利用料金を設定しているほか、現在行っている減免措置もすべて継続する予定です。

I サービスの向上

【利用料金設定の考え方とその理由、障害者等の利用促進に配慮した減免の考え方とその理由】

《記載のポイント》

施設等の利用料金は、条例に定める額の範囲内において、指定管理者が知事の承認を得て定めることができます。利用料金を次の表により設定するとともに、利用料金設定の考え方や理由を記載してください。（網掛部分（第二ライフル射撃場）は利用停止中のため、設定する必要はありません。）

現指定管理者の減免基準を参考に、どのような減免基準を定めるのかについて、任意の書式により具体的に記載してください。また、減免基準を定めるにあたって、特に提案したいことやアピールしたいことがあれば併せて記載してください。

I サービスの向上

【利用料金表】

区分※1		単位	利用料金	条例規定 利用料金 の上限額	(参考) 令和2年度 利用料金			
クレー射撃場	一般利用	学生等	1人1日	620円	840円	620円		
		その他の者(県内)	同	840円	2,090円	840円		
		その他の者(一般)	同	940円	2,090円	940円		
	専用利用※2		1面1日	10,000円	37,620円	—		
第一ライフル射撃場	空気銃射場	学生等	1人1日	940円	1,260円	940円		
		その他の者	同	1,250円	1,570円	1,250円		
第一ライフル射撃場	小口径銃射場	学生等	同	1,250円	1,460円	1,250円		
		その他の者	同	1,560円	1,890円	1,560円		
第二ライフル射撃場	空気銃射場		学生等	同	—	1,260円	—	
			その他の者	同	—	1,570円	—	
	小口径銃射場	空気銃を使用する場合		同	—	1,780円	—	
		ライフル銃を使用する場合	固定標的を使用する場合	学生等	同	—	1,460円	—
				その他の者	同	—	1,890円	—
			移動標的を使用する場合	同	—	2,730円	—	
	火縄式鉄砲を使用する場合		同	—	3,460円	—		
	フリー・ピストル競技用のけん銃を使用する場合		同	—	1,890円	—		
	センター・ファイア・ピストル競技用のけん銃を使用する場合		同	—	2,090円	—		
	ラピッド・ファイア・ピストル競技用のけん銃を使用する場合		同	—	2,090円	—		
	散弾銃を使用する場合		同	—	3,460円	—		
			同	—	3,660円	—		
	大口銃射場	ライフル銃		同	3,140円	3,460円	3,140円	
		スラッグ銃(散弾銃)		同	3,140円	3,460円	3,140円	
		ハイパワー空気銃		同	3,140円	3,460円	3,140円	
前装銃		同	3,140円	3,460円	3,140円			
フリー・ピストル		同	3,140円	3,460円	3,140円			
センター・ファイア・ピストル		同	3,140円	3,460円	3,140円			
ビーム・ライフル射場※3	学生等		同	310円	840円	310円		
	その他の者		同	520円	1,040円	520円		
クレー放出機	学生等		クレー1枚	26円	60円	26円		
	その他の者(県内)		クレー1枚	29円	60円	29円		
	その他の者(一般)		クレー1枚	31円	60円	31円		
	NTC		クレー1枚	25円	60円	25円		
電子標的	第一ライフル射撃場		学生等	1台1日	200円	2,090円	200円	
			その他の者	1台1日	400円	2,090円	400円	
	第二ライフル射撃場		同	—	2,830円	—		

※1 区分については提案に応じ適宜追加してください。(例：県内、県外)

※2 令和5年4月1日より利用料金が改定されクレー射撃場の専用利用の利用料金の上限額が新たに設定されます。

※3 ビーム・ライフル射場については、スポーツ・競技振興の観点から、第二ライフル射場以外の施設で実施するものとして提案してください。

I サービスの向上

【減免措置】

減免区分	減免額
県が射撃に関する体育行事を行うために利用するとき	100%
その他知事が必要と認めるとき	
神奈川県猟友会が行う全国大会の予選会、神奈川県クレイ射撃協会が行う国民体育大会予選会、日本クレイ射撃協会が行う海外派遣予選会等	料金減免表のとおり (概ね1/2)
心身に障害のある者を対象とする射撃に関する体育行事を行うために利用するとき	
その他知事が必要と認めるとき	
市町村が射撃に関する体育行事を行うために利用するとき	県が定める 利用料金減免 表のとおり (概ね1/6)
公共的団体が青少年を対象とする射撃に関する体育行事を行うために利用するとき	
神奈川県クレイ射撃協会、神奈川県ライフル射撃協会、神奈川県猟友会が行う各種公式大会(上記大会等を除く)、神奈川県銃砲安全協会、競技会、強化合宿等	
ナショナルトレーニングセンター競技別強化拠点施設(クレイ射撃)として強化指定選手等が利用するとき	
心身に障害のある者が利用するとき	
その他知事が必要と認めるとき	

(8) 施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等

《記載のポイント》

施設の特性をより効果的に活かすために行う独自の発想に基づく事業提案やアピールしたいことが特にあれば、記載してください。なお、記載にあたっては人員配置や料金設定等を含め、具体的に記載してください。

- 射撃に関する高い専門知識と豊富な経験を持つ職員・応援スタッフ（県公安委員会指定の射撃教習指導員10名など：別添資料1）が所属する当協会の「強み」を活かし、当施設の設置目的を高いレベルで達成するため、以下の自主事業等を実施します。

a) 技能講習

- 銃砲所持許可証の更新時に受講しなければならない講習で、神奈川県警察および警視庁の委託を受けて実施します。
 - ・ 開催回数 神奈川県警察（毎月2回） 警視庁（毎月1回）
 - ・ 人員配置 開催時ごとに4名（うち射撃教習指導員3名）
 - ・ 参加費用 12,700円のうち11,000円が警察から射撃場へ入金

I サービスの向上

b) 射撃教習

- 銃砲所持許可の取得希望者を対象とした講習です。
- 開催回数 原則として散弾銃は毎月2回、ライフル銃は月1回
- 人員配置 開催時ごとに3名（うち射撃教習指導員2名）
- 参加費用 30,500円（テキスト代、教習銃使用代、標的代を含む）

c) クレーシミュレーター

- 「(一社)日本クレー射撃協会」が所有するクレーシミュレーターを「(一社)神奈川県射撃協会」が「(一社)日本クレー射撃協会」に設置依頼をし、射撃場利用者を対象に有効利用していただく。
- 当射撃場が文部科学省の指定する強化拠点であることから「(一社)日本クレー射撃協会」の強化練習に利用するとともに、射撃初心者・初級者のスウィング練習用、また特にジュニア層に広くクレー射撃に興味を引く事を目的とする。
- 場 所 クレー管理棟1F
- 参加人数 1人～6人/回（1R25枚/人）
- 利用料 1人 100円



d) 射撃教室

- 当射撃場（クレー射場）を利用する射撃愛好者を対象として「(一社)神奈川県射撃協会」が主催する「射撃教室」を実施し安全に対する意識の啓蒙を図るとともにクレー射撃の大事な基礎を「(一社)日本クレー射撃協会」の強化役員でもある当協会の職員が教える。
- 現在当射撃場を利用する射撃愛好者のおおよそ7割が50代以上と高齢化しており、射撃場経営が近い将来行き詰まる事が予想される。若年層の銃砲所持者の増加をはかると共に若年層の銃砲所持者を固定客として取り込む施策が必要である。
- また、年に1回、ISSFルールの規定による本部公式大会と同様の厳格なルールの下で卒業生大会を開催し、本格的な競技会を経験して頂く。また大会の商品も豪華な物品を揃えて大会の醍醐味を味わってもらう。
- 開催回数 原則として月1回
- 参加人数 トラップ6人、スキート6人
- 人員配置 開催時ごとに3名（うち射撃教習指導員2名）
- 参加費用 1,000円（利益を目的としたものではないため安く設定）
- ※射撃場利用料金と2Rのクレー料金は別途徴収

I サービスの向上

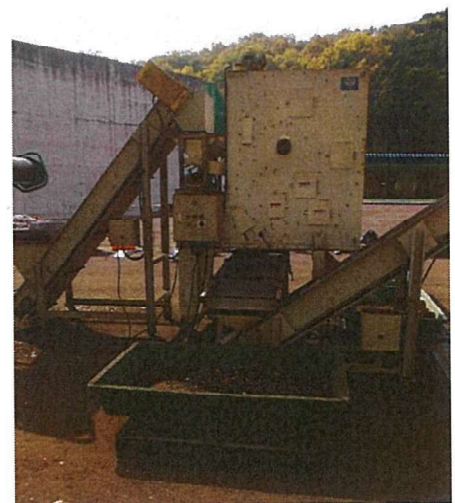
e) 食堂

- 日頃から食堂再開の要望が多く、来場者の多い土日を中心として管理棟食堂を使用し各種大会参加者、日本クレール主催のオリンピック合宿・学生合宿、職員等へ食事の提供を行う。また、クレール射撃・ライフル射撃の学生、職員等へ学生割引及び福利厚生による減価価格で提供を行う。
- 実施回数 原則として毎週土日
- 実施場所 管理棟食堂



f) 鉛回収

- 神奈川県立伊勢原射撃場は環境神奈川を謳う神奈川県当局によって設立された総合射撃場であり、鉛問題（土壌汚染）に対処するための全国で唯一の全弾鉛回収射場である。よって当協会は散乱しているクレールの残渣やワッズ、鉛等を十分注意して清掃を行っているが、集めたクレールの残渣やワッズ等の産業廃棄物処分料が高額であり、それが射撃場の運営が圧迫されて立ち行かなくなってしまう。それを打開するため、同じく回収した鉛を高額売却できるように選別する方法を調査した結果、風力選別機、振るい機、鉛選別機及びベルトコンベア等を完備すれば選別が可能である事が判明し、機材を購入し鉛を選別するに至った。選別した鉛を売却することによって、清掃にかかる費用の半額程度をカバーすることができるようになる。
- 実施回数 年10回予定
- 実施場所 トラップ射場・ライフル射場



I サービスの向上

(9) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等
《記載のポイント》

利用者の意見等の把握や、苦情・要望に対する的確な把握と対応方法等について、その内容の事業等への反映をどのように行っていくのか、具体的な取組を記載してください。

①利用者ニーズを積極的に収集し、管理運営の改善に活用します。

a) 複数の手法による利用者ニーズの収集

- 当協会では、多様化する利用者ニーズをできる限り幅広く収集するため、以下のように複数の手法を活用します。

【表8:利用者ニーズの把握手法】

把握手段	概要
常設アンケート	管理棟に意見箱を設置し、意見・要望等を収集
特別アンケート	利用者にアンケート用紙を積極的に手渡しして、より多くの意見・要望などを収集
利用者からの直接収集	利用者からの生の声を日報に記録

b) 収集したニーズを管理運営の改善に活用する仕組みの構築

- 収集した意見・要望などは、現場職員で情報共有するとともに、速やかに幹部職員に報告されます。そして、組織として「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し速やかに実行します。
- また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう現場職員からの企画提案を求めるとともに、幹部職員で実現へ向けての進捗管理を行います。なお、指定管理者の業務範囲で解決できない事項は県と協議させていただきます。

c) 継続的に管理運営の改善が進む仕組みの構築

- 利用者からいただいた意見・要望などに基づいて実施した管理運営の改善については、一定期間後に、アンケートやその分析による検証を行います。
- 検証の結果、さらに改善すべき項目がある場合は計画を立てて実行し、これについても一定期間後に再び検証作業を行います。
- このように、利用者の意見・要望などの収集が継続的に業務に反映され、業務改善が進む仕組みを構築します。

②適切な苦情対応を行います。

- 利用者からの苦情・トラブル等については、当協会が作成・活用している「苦情対応マニュアル」に基づき適切に対応します。なお、苦情対応マニュアルで定めている主な内容は、以下のとおりです。

a) 苦情等の未然防止

- まず、苦情等の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足が原因で発生する苦情については、基本マナーマニュアルの活用や職員研修などで、限りなくゼロに近づけることを目指します。

I サービスの向上

b) 苦情等の正確な内容把握

- 苦情等が発生した場合は、苦情対応表等を活用し、漏れなく、正確に内容を把握します。

c) 書面での記録・職員間での情報共有

- 苦情等は問題の大小にかかわらず書面で記録し、内容については直ちに職員に伝達して情報共有を図ります。
- そして、すぐに改善できる案件については迅速に対応し、すぐには難しい案件については幹部職員も加わって、再発防止策・改善策の協議・検討を行います。

d) 再発防止策や改善策の実行

- 協議・検討の結果、結論が出た案件についてはできる限り早急に行います。また、指定管理者の業務範囲で解決できない案件は、県と協議させていただきます。

e) 再発防止策・改善策の検証

- 実行した再発防止策・改善策については、利用者ニーズと同様の検証を行い、管理運営の改善が継続的に進む仕組みを構築します。

(10) 手話言語条例への対応

《記載のポイント》

施設の特性に応じて、手話等を用いて接客対応できるような体制の整備や研修・講習会を実施する等の対応方針について記載してください。

- クレー射撃を行う際、銃砲を操作する以外の不自然な手の動きを行うことは、安全確保の観点等からルールで禁止されているなど、射撃競技中に手話を使用することには、数多くの難しい面があります。ただ当施設にも、見学などで、耳の不自由な方が来場されることも想定されますので、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえ、管理棟で接客対応できる体制の整備を行います。
- 具体的には、管理棟の受付に「耳マーク」を掲示し、これを指した方には筆談を行うようにします。



(11) 外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針

《記載のポイント》

施設の特性に応じて、外国人、障がい者、高齢者等多様な利用者に対応できるような体制の整備や研修・講習会を実施する等の対応方針について記載してください。

- 外国人に対しては小型翻訳機を使用するよう指導しています。
- 障がい者に対しては必要に応じ、筆談や介助を行うよう対応しています。また、ライフルは車いすの通路を整備する予定です。

I サービスの向上

ろう者への支援活動（一例）

『電話リレーサービス「できることを、あきらめない。」』

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関：【一般財団法人日本財団電話リレーサービス】と連携し、2022年1月8日（土）神奈川県立伊勢原射撃場にてビデオ映像撮影を実施。

テーマ・目的

- 「できることを、あきらめない」というコンセプトを基に、電話リレーサービスは手話と文字ができることを伝える。主なターゲットはろう者と難聴者であるが、聴者にも電話リレーサービスというものを知ってもらう。

日本クレー射撃協会（学連）選手が、YouTube広告における動画コンテンツへ出演。

<https://youtu.be/NM2w4PJuygo>

