

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	山岳スポーツセンター
指定管理者	公益財団法人神奈川県公園協会
指定期間	H21.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	スポーツ課 ( )

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**A**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

< 1 管理運営等の状況 >  
平成25年度事業計画に沿って、秦野戸川公園、秦野ビジターセンター等との連携を図るとともに、自主事業を効果的に展開しながら、円滑な施設運営を行っている。特に、クライミングウォールについては、経年劣化による電気設備の不具合等があるなか、専門業者による定期点検に加え職員による日常巡視を実施するほか、利用者から日々の可動状況についてのヒアリングを行うことにより、機器の不具合等の早期発見に努めるなど、徹底した安全管理と事故防止に努めているため、A評価となった。

< 2 収支状況 >  
今期全体の対収支計画比をみると、収入が上回っている一方で、徹底した事務の効率化と節電などによる支出の抑制が図られたことから、収支差額が13.5%のプラスとなったため、A評価となった。

< 3 利用状況 >  
平成25年度上半期（9月まで）の累計利用者数は、平成23年度の同期に次ぎ少ない人数となった。原因について分析したところ、少年野球チームやサッカーチームの利用が減ったこと、申込のキャンセルが多かったことが主な要因であり、前年同期対比増減率は10.7%のマイナスとなったが、目標対比増減率は13.1%のプラスを確保したため、A評価となった。

< 4 利用者の満足度 >  
9月に実施し、利用者から16件の意見を得た。その結果、上位2段階の回答割合は100%となったため、A評価となった。

< 5 苦情・要望等 >  
クライミングウォールにできたスズメバチの巣の撤去に即応するなど、日頃から利用者目線でのサービスに努めている。また、クライミングウォールなど施設の老朽化や不具合に対する声も寄せられているが、要望に対して適切な対応を行っているため、B評価となった。

< 6 事故・不祥事等 >  
特段事故もなく、日頃から未然の事故防止を図るなど適切な施設運営を行ったことから、A評価となった。

< 今後の方針等 >  
下半期においても事業計画に沿った着実な取組を継続するとともに、利用者からの要望を踏まえた施設運営やイベントの実施等、更なる利用の拡大とサービスの向上に努めてもらいたい。

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	三館共同利用推進事業について (1) 秦野戸川公園まつり（10月）…クライミング体験イベント (2) みんなで作る・登る・あそぶ（2月）…クライミング体験イベント	平成25年度下半期に実施予定

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	<p>神奈川県山岳連盟との協働イベントについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>親子シャワークライミング (テント泊&amp;星空観察会と沢登り)</li> </ul>	<p>○シャワークライミング&amp;星空観察会 開催日：7月27日(土)～28日(日) 講師12名、受講生29名(11家族)</p> <p>初日はテント張り講習や登山の講習を実施、夜は秦野総合高校天文部の生徒を講師に、星空観察会を実施した。 また、翌日には葛葉川の沢登りを実施し、参加者から好評を得た。</p>
3 (指定管理業務)	<p>神奈川県委託事業の円滑な推進のサポート</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>クライミング教室…9回</li> <li>委託研修…13回</li> </ol>	<p>神奈川県山岳連盟が県教育局スポーツ課から委託を受けて実施する事業について、事前の利用調整や当日の会場提供を行うなど、同連盟との連携を蜜にし、円滑な運営の推進に協力した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>クライミング教室 9回実施</li> <li>委託研修 5回実施 (残り8回は下半期に実施予定)</li> </ol>
4 (自主事業)	利用者サービス向上のための物販等	<p>自炊のみの施設のため、食事機能の補完として、バーベキューセットの貸し出し等をおこなった。 また、食事機能の補完としては地元仕出し屋の斡旋などを行い好評を得た。 登山時の道具また山岳SC利用の記念としてオリジナル手ぬぐいの販売を行った。</p> <p>≪4月～9月の実績≫ 手ぬぐい27枚 バーベキューセットの貸出し件数13件</p>
5 (指定管理業務)	<p>外部の諸機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>秦野ビジターセンター、秦野戸川公園、県山岳連盟、秦野警察署等との連携、丹沢山小屋組合等との連携</li> </ul>	<p>秦野戸川公園及び秦野ビジターセンターと、毎月1回三館会議を開催し、利用状況やイベント情報等を共有し、連携を図った。 丹沢の麓で山岳スポーツ振興をする施設として、秦野戸川公園、丹沢の山小屋から登山情報を常時収集し、利用者への提供を行った。 また、4月12日、丹沢臨時派出所開所式に出席するなど、秦野警察との連携を図った。</p>
6 (指定管理業務)	施設に関する県民への情報提供	ホームページや広報看板などを活用して山岳スポーツセンター施設の広報活動を積極的に展開するなど、広く県民に対して施設情報の発信に努めた。
7 (指定管理業務)	<p>安全対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故防止の対策や体制づくり</li> </ul>	<p>クライミングウォール等では専門業者による定期点検に加え職員による日常巡視を行うほか、利用者から日々の可動状況についての聞き取りを行うなど、機器の不具合等の早期発見に努めた。 クライミングウォールでは経年劣化から電気機器の不具合が断続的に発生していたため、スポーツ課に状況を報告するとともに、5月8日～10日開催のクライミングコンペオール神奈川では、大会中に業者立ち会いを依頼し、事故防止に努めた。</p>

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	25. 5. 13	25. 5. 30	○	—	○	無	
5月	25. 6. 11	25. 7. 8	○	—	○	無	
6月	25. 7. 11	25. 8. 5	○	—	○	無	
7月	25. 8. 14	25. 8. 29	○	—	○	無	
8月	25. 9. 11	25. 9. 27	○	—	○	無	
9月	25. 10. 11	25. 10. 31	○	—	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月

の

10

日まで

## 2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計	うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		16,438	5,183		21,621	21,621		0
年度計画	前年度	16,351	5,183	0	21,534	21,534	0	0
	上半期	8,139	2,592		10,731	10,731		0
	下半期	8,212	2,591		10,803	10,803		0
	今年度	16,366	5,183	0	21,549	21,549	0	0
	上半期	7,590	2,894		10,484	10,484		0
	下半期	8,776	2,289		11,065	11,065		0
上半期実績	4月	1,240	542		1,782	1,434		348
	5月	1,104	587		1,691	1,625		66
	6月	1,641	664		2,305	2,043		262
	7月	1,341	679		2,020	1,579		441
	8月	1,175	889		2,064	1,746		318
	9月	1,089	413		1,502	1,523		▲ 21
	上半期合計	7,590	3,774	0	11,364	9,950	0	1,414
	対収支計画比	0.0%	30.4%		① 8.4%	② ▲ 5.1%		③ 13.5%
参考	前年度 上半期実績合計	8,139	3,778		11,917	10,879		1,038
	対前年度 上半期実績比				▲ 4.6%	-8.5%		

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

### 収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等  
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等： 10万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等  
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等  
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

### 3 利用状況

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

入所施設等定員がある場合、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	1,179 人	787 人	149.8 %
5月	1,130 人	1,589 人	71.1 %
6月	1,105 人	989 人	111.7 %
7月	1,153 人	1,375 人	83.9 %
8月	1,217 人	1,587 人	76.7 %
9月	660 人	886 人	74.5 %
合計	6,444 人	7,213 人	89.3 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	6,444 人	7,213 人	5,700 人	① 113.1 %	② 89.4 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	6,444 人	7,213 人	5,700 人	13.1 %	▲ 10.7 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している	その他の場合の期間	
基準	通年	その他の場合の基準	
	指定管理者提案値		

#### 利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	宿泊利用数が頭打ちになってきている状況から、リピーターに対する声掛け等を行った結果、目標値を達成することができた。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	今期の利用者数を平成21年以降の利用者数と比較して見ると、4月こそ最多であるが、5月と6月は横ばい傾向にあり、8月と9月は減少傾向にある。 原因について分析したところ、少年野球チームやサッカーチームの利用が減ったこと、申込キャンセルが多かったことが主要因である。日頃から地道なお客様対応を心掛け、リピーター層をしっかりと取り込めるよう、施設運営に努めていく。

#### <参考>

施設の最大利用可能人数

※利用種目、時間、流動人数など条件により異なり算出不可

	宿泊利用	休憩利用	研修トレーニング室利用	屋外クライミングウォール利用		合計
定員(1日あたりの延べ人数)	44	24	会議、クライミング等、利用方法によって異なる。	個人利用、大会利用等、利用方法で異なる		68
年間利用可能日数	320	320	320	320		
最大人数	14,080	7,680			0	21,760
半期	7,040	3,840			0	10,880

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

#### 4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	5	11	0	0	0	16	16 ( 100.0% )

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 1 回

その他

※配布・回収件数

配布 40 件

回収 16 件

回収率 40.0% %

※実施方法

利用者等に配布

受付等に配架

リストから選択

リストから選択

#### 5 苦情・要望等

評価 **B**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

##### 報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	3	0	0	0	1	4
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )

##### 苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	屋外クライミングウォールの表面が油で汚れていて、滑って危ない	油を除去し、ホールドを洗浄
	屋外クライミングウォールの最上部にスズメバチの巣を発見	職員が駆除
職員対応		
事業内容	室内ボルダリングのみの簡易な講習会を求めたい	回答案を検討中
その他		

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

## 6 事故・不祥事等

評価 **A**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
( )		
( )		
( )		