

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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）

B

（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）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 提案に基づいた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ることにより、利用者サービスの向上に努めた。 地元の中学校の生徒を職場体験学習として受け入れるなど新たな取組も行っているが、概ね事業計画書の内容どおりの取組を実施したため、B評価となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 宿泊利用者数の減少を理由とした利用料金収入の減、節電など支出を抑制した施設運営に努めたことを理由とした支出の抑制があった。これにより、収支差額は3.7%のプラスとなったため、B評価となった。</p> <p>< 3 利用状況 > 今期の利用者数（無料施設利用者数を除く有料施設利用者数）は、平成21年度の指定管理開始時以降、最も少ない人数となった。目玉施設の屋外クライミングウォールの利用者数についても同様で、県山岳連盟で養成しているクライミング教室修了者数が横ばいで、修了者の多くが夜間営業している街中のクライミングジム等に流れてしまうという状況に要因である。一方、室内研修室は、市民サークルや地域の山岳会のミーティング・研修として使われており、利用が伸びてきている。利用者数が目標対比増減率で1.8%のプラスとなったためB評価となったが、前年対比では宿泊利用者数が減少傾向にあったため、9.6%のマイナスとなった。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 3月に実施し、上位2段階の回答割合が85.0%となったためA評価となった。回収率が、36.7%と低迷しているため、利用者に対する呼び掛けを徹底するなど、より多くの利用者の声（要望）を聴き出すよう指導した。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 今期の満足度調査アンケートの意見要望等において「トイレにウォシュレットが欲しい、洋式トイレが欲しい、石鹸やタオルを増やして欲しい」等の声が寄せられたが、指定管理者に起因しないものであったため、B評価となった。 なお、利用者からの意見を踏まえ、石鹸とタオルの在庫を増やす対応を行った。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 宿泊客が2段ベッドから転落する事故が発生したが、これを受けて、利用者の安全第一を考慮した部屋割りの徹底を図るなど適切に対応したため、B評価となった。</p> <p>< 今後の方針等 > 事故防止等安全管理を徹底し、引き続き現行の取組を継続するとともに、利用者からの要望を踏まえたイベントの実施等、更なる利用拡大に努めてもらいたい。また、利用者数が前年同期を下回る現状を十分に分析し、施設の魅力をアピールするための広報活動を工夫することなどにより、利用者数の減少に歯止めをかけてもらいたい。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（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）	外部の諸機関との連携 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	秦野戸川公園、秦野ビジターセンターとは、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。（当初、イベント時における広報を活用した連携を計画したが、定例的な会議の場も設け、連携を図った。） 丹沢の麓における山岳スポーツの振興拠点施設として、秦野戸川公園、丹沢の山小屋から登山情報を常時収集し、利用者に提供した。

	提案内容	実施状況等
2 (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	(1) 秦野戸川公園まつりクライミング体験 10月19日(県)山岳連盟がスポーツ課から受託した研修(指導者養成検定・岩登り検定)及び公益財団法人神奈川県体育協会から受託した研修(スポーツクライミング指導員養成検定)と重なり、屋内外クライミングウォールが使用できなくなったため中止 (2) 三館合同イベント 「みんなで作る・登る・あそぶ」 2月15日、記録的な大雪により中止
3 (指定管理業務)	神奈川県山岳連盟 県委託事業の円滑な推進 (1) クライミング教室…9回 (2) 委託研修…13回	山岳連盟が実施する登山振興行事の円滑な実施のために、事前の利用調整、当日の会場提供等を行いました。 ・今期においては、委託研修を6回実施した(山岳スポーツセンターを会場とする研修) ・クライミング教室1回実施
4 (指定管理業務)	神奈川県山岳連盟との事業共催 子ども体験クライミング教室の開催	かながわ・県民スポーツ週間 「親子でチャレンジクライミング」 参加者:36名 共催:神奈川県山岳連盟、山岳スポーツセンター 子どもを対象とした教室を開催し、山岳スポーツの育成を図った。
5 (指定管理業務)	地元中学校、職場体験の受け入れ	2月6日、秦野市立本町中学校の生徒2名の職場体験学習を受け入れた。 館内清掃、除雪などの管理作業のほか、有資格者の指導のもとでクライミング体験を行い、業務への理解を深めてもらった。
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)	安全対策について 事故防止の対策や体制づくり	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、日々の利用者からウォールの可動状況について聞き取りを行うなど、不具合等の早期発見に努めた。
8 (自主事業)	利用者サービス向上のための物販等	自炊施設なので、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行った。 また、食事機能の補完としては地元仕出し屋の斡旋及びカップ麺の販売などを行い好評を得た。 《10～3月の実績》 カップ麺37件 バーベキューセットの貸出し0件(利用者無し)

(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		
10月	11月8日	11月29日	○	—	○	無	
11月	12月10日	1月9日	○	—	○	無	
12月	1月10日	1月27日	○	—	○	無	
1月	2月10日	3月7日	○	—	○	無	
2月	3月10日	3月31日	○	—	○	有	宿泊客に対する注意喚起について対応を口頭指示
3月	4月9日	5月9日	○	—	○	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 B

(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	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の累積算額 (参考)		16,438	5,183	0	21,621	21,621	0	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	0	10,731	10,731	0	0
	下半期	8,212	2,591	0	10,803	10,803	0	0
	今年度	16,366	5,183	0	21,549	21,549	0	0
	上半期	7,590	2,894	0	10,484	10,484	0	0
	下半期	8,776	2,289	0	11,065	11,065	0	0
通年実績	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%
	10月	1,324	394	0	1,718	1,723	0	▲ 5
	11月	1,031	331	0	1,362	1,378	0	▲ 16
	12月	1,730	482	0	2,212	2,246	0	▲ 34
	1月	1,528	154	0	1,682	1,274	0	408
	2月	1,146	181	0	1,327	1,315	0	12
	3月	2,017	252	0	2,269	2,225	0	44
	下半期合計	8,776	1,794	0	10,570	10,161	0	409
	対収支計画比	0.0%	▲ 21.6%		① ▲ 4.5%	② ▲ 8.2%	③	3.7%
	通年合計	16,366	5,568	0	21,934	20,111	0	1,823
対収支計画比	0.0%	7.4%		① 1.8%	② ▲ 6.7%	③	8.5%	
参考	前年度 下半期実績合計	8,212	1,809	0	10,021	10,556	0	▲ 535
	対前年度 下半期実績比				5.5%	-3.7%		

※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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	×	×	×	

<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 B

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
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
10月	934 人	874 人	106.9 %
11月	1,033 人	1,245 人	83.0 %
12月	565 人	542 人	104.2 %
1月	388 人	486 人	79.8 %
2月	301 人	431 人	69.8 %
3月	543 人	589 人	92.2 %
合計	3,764 人	4,167 人	90.3 %

	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
下半期計	3,764 人	4,167 人	3,700 人	① 101.8 %	② 90.4 %
上半期計	6,444 人	7,213 人	5,700 人	① 113.1 %	② 89.4 %
合計	10,208 人	11,380 人	9,400 人	① 108.6 %	② 89.8 %

※目標値の設定の有無

設定している

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

利用状況に関する確認等

確認項目	【参考】 上半期	下半期	通年	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)	○	×	○	宿泊利用者数が頭打ちになっている状況から、年度当初は、過去の実績に対して少なめの目標を設定したが、リピーターへの声掛け等を行った結果、目標値を達成することができた。 特に、4月、10月、12月の月間宿泊利用者数は平成21年度以降最高となった。4月は民間企業の新人研修があったことが大きい。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	○	○	本年度は、少年野球チームやサッカーチームによる宿泊利用が1年を通して減少したほか、宿泊の予約をしても直前でキャンセルする利用者が多く、低迷の原因となっている。計画的な予約を呼び掛けるなど課題の解決を検討する。

<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詳細は算出不可

	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	<small>会議、クライミング等、利用方法によって異なる。</small>	<small>個人利用、大会利用等、利用方法により異なる。</small>			68
年間利用可能日数	320	320	320	320			/
最大人数	14,080	7,680	#VALUE!	#VALUE!	0	0	#VALUE!
半期	7,040	3,840	#VALUE!	#VALUE!	0	0	#VALUE!

※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	14	14	5	0	0	33	28 (85.0%)
〔参考〕 上半期結果	5	11	0	0	0	16	16 (100.0%)

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 1 回 配布 90 件 利用者等に配布
 下半期 1 回 回収 33 件 受付等に配架
 その他 回収率 36.7% % 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

下半期報告件数	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 下段：報告件数のうち所管課受付分	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
〔参考〕上半期結果	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (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		
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の実施（現状では、2日間のクライミング教室の認定を受けなければならない）	室内クライミングウォール限定利用に関する講習会の実施は考えていない（屋外クライミングウォール登攀と同等の運動能力が必要なため）
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 B

(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

該当あり

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
2月23日	「山の自然セミナー」宿泊客が2段ベッドから転落 (肋骨骨折、肺気腫)	安全第一を考えた部屋割りを 行う必要がある	安全第一を考えた部屋割りの指導 (例えば、中高年者は和室、ベッドは下段の順番で部屋を割り振る等)

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
()		
()		
()		