

# モニタリング結果報告書 (令和2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	秦野市堀山下・戸川・横野	秦野市戸川1392番地
サイトURL	<a href="http://www.kanagawa-park.or.jp/hadanotokawa/">http://www.kanagawa-park.or.jp/hadanotokawa/</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(平成9年7月)	県民に登山に関する知識の習得、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	公益財団法人神奈川県公園協会	
指定期間	H27.4.1~R4.3.31 (2015年) (2022年)	
施設所管課	都市公園課	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) 秦野戸川公園と山岳スポーツセンターについて、提案に基づき、管理スタッフの兼務による一元的管理を行った。今後も、秦野戸川公園と山岳スポーツセンターの更なる連携に期待する。
■秦野戸川公園について 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Sで、3項目評価はAとなった。 利用状況について、新型コロナウイルス感染症の影響により、運動施設等の利用休止、イベントの中止や利用制限、駐車場閉鎖などの感染症対策を行ったため、利用者数は目標値を下回った。しかし、利用者の満足度については、チューリップやヒマワリなど一年を通じた修景を演出するなど、利用者サービスの向上が図られ、優良の結果となった。また、収支状況についても、緊急事態宣言解除後の夏場以降に車による来園者が増えたため、駐車場収入の増加となり、優良の結果となった。
■山岳スポーツセンターについて 提案に基づいた指定管理業務を着実に実施し、自主事業を組み合わせることで利用者サービスの向上に努めたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設の休館により、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A評価となったことから、令和2年度の3項目評価はB評価とした。新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響に伴い、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、利用者の裾野の拡大とともに継続して利用してもらおうための取組に努めてもらいたい。

＜各項目の詳細説明＞

■秦野戸川公園について

◆管理運営等の状況

「丹沢の自然に親しむアウトドアレクリエーションパーク」を総合的な管理運営方針として事業を実施した。丹沢山ろくの素晴らしい景観のもと、一年を通じて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」等を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で一部のイベントは中止となった。インターネットやツイッターを頻繁に更新し、公園の魅力の発信のほか、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の稼働状況などの発信を行った。

◆利用状況

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が目標達成率89.6%となったため、B評価となった。

◆利用者の満足度

上位2段階の回答割合が93.4%となったため、S評価となった。

◆収支状況

4～5月は新型コロナウイルス感染症の影響により、運動施設の利用休止や駐車場閉鎖を行っていたため、収入が減少傾向であったが、8月以降は駐車場収入の増があり、収支比率は12.96%のプラスとなったため、S評価となった。

◆苦情・要望等

なし

◆事故・不祥事等

なし

◆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。

■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あわせて、利用者サービスの向上に努めた。また、施設開館20年以上が経過し施設の経年劣化が進んでいる中、今年度は管理者による施設の各種修繕（建物外壁改修塗装工事、外周フェンス（一部）設置工事）及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のためトイレ改修工事（①和式を洋式に交換②男子小便器の自動洗浄化、手動手洗いの自動水栓化）の実施及び指定管理者による小規模補修（宿直室エアコン交換、宿泊室襖張替等）を実施し、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る合同イベントの実施による利用促進、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ているところであり、より一体管理の強みを活かし、利便性の向上に努めてほしい。

◆利用状況

指定管理も6年目となり、昨年度に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症拡大防止に伴う施設の休館の影響もあり、全体的には前年度を大幅に下回る結果となった。このため、利用者数においては、利用制限や中止により、年間利用者数は、前年度11,713人から66.2%減の3,958人の利用に留まった。また、宿泊や研修についても利用の中止や収容人数の50%利用の制限を設けたため、合宿などの大人数による利用もなかったため、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

9月と翌年3月に実施し、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症拡大防止に伴い臨時休館の措置を講じたことにより、昨年度より回収率は下がったものの、新型コロナウイルス感染症対策として利用人数の制限、厨房利用の中止等を講じたが、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症拡大防止に伴う施設の休館の影響でクライミングボード施設や宿泊利用が減少したため、当初予算額の79.1%と大幅減となった。新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした事業の中止等により、損害・損失や増加費用が生じたため、山岳スポーツセンターの管理に関する基本協定書の規定に基づき、増加費用等の負担について、県と協議を行う等、また、公園管理者との一体管理による効率的・効果的な施設運営による支出の削減に努めた結果、収支比率101.13%、収支差額は215千円のプラスとなったためA評価となった。

◆苦情・要望等

開館20年以上が経過し施設の経年劣化に伴う破損など指定管理者に起因しない要望が寄せられたが、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

日頃から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2年度の3項目評価はB評価となった。今後も引き続き、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、開催延期となった東京五輪の注目を契機とした一時の盛り上がりとせず、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。

3項目評価		
	<参考> 秦野戸川公園	<参考> 山岳スポーツセンター
A	A	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  
※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう

**【秦野戸川公園】**

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 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	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	2週に1回程度	なし
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <input type="checkbox"/> 無	指導・改善勧告等の内容
		-

4. 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
効率的・効果的な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山岳スポーツセンターと管理スタッフの兼務による一元的管理を行った。</li> <li>・公園での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を平成29年度から継続しており、令和2年度も実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。</li> <li>・山岳スポーツセンターと秦野ビジターセンターとの3館合同イベントは、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。</li> </ul>	
都市近郊のアウトドア空間の魅力向上と健康・スポーツの振興	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域を代表する花修景地として、7万本のチューリップ植付けを始め、アジサイ、ヒマワリ、コスモスなど、一年を通じた修景演出により魅力向上を図った。</li> <li>・公園内にウォーキングコースを3コース設定し、ウォーキングコースマップの配布や園路沿いにウォーキングポストを設置するなど、健康増進に積極的に取り組んでいた。</li> <li>・市民参加によるチューリップの植え付けは、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。</li> </ul>	

<p>広域利用の拡大も視野に入れた地域振興の核になる公園づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。会議については、新型コロナウイルス感染症対策として書面会議とした。</li> <li>・地域と連携して公園まつりなどを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。</li> <li>・ボランティアとの協働で、おきな草の育成や森林管理を実施した。</li> </ul>	
<p>防災と安全を強化した運営管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏休み期間中は川遊びの利用者が非常に多いことから、常駐監視として、利用者に声掛けしながらの巡視を積極的に行い、安全確保を図った。</li> <li>・気象情報を確認しながら、河川の監視を行い、必要と判断される場合は河川内園路の通行止め措置や川遊び禁止の呼びかけを行い、安全確保に努めた。</li> <li>・災害時に活用できる公園施設の確認など、地域との共同防災訓練の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。</li> </ul>	
<p>適切な植物管理、清掃管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧な除草等、茶室庭園や花壇の高品位な植物管理を実施した。</li> <li>・川遊びや登山など利用者が集中する時期には、新型コロナウイルス感染症対策として清掃を通常時より多く実施し、快適な空間の提供に努めた。</li> <li>・河川内園路の越水防止のため、頻繁な落葉除去に取り組み、利用者の快適性を確保した。</li> </ul>	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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
駐車場の管理運営	混雑時に臨時駐車場を開設し、県道を含めた渋滞の緩和に寄与した。特に今期は夏季シーズン中、海水浴場や民間プールの中止による影響から、想定外に車による来園が多くなり、連日臨時駐車場を開設しなければならない状況となった。
自動販売機の設置	利用者へのサービス向上や熱中症予防の目的で利用者の多いエリアを中心に自動販売機を設置した。
茶室・バーベキュー場の管理運営	茶室「おおすみ山居」には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により、手軽に利用しやすくするなど、サービス向上に努めた。今年度は新型コロナウイルスの感染拡大による影響により中止期間が長く、どちらも利用者数は大幅に減少した。

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

## 5. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	569,710	602,890	447,760
対前年度比		105.8%	74.3%
目標値	479,930	500,000	500,000
目標達成率	118.7%	120.6%	89.6%

目標値の設定根拠： 提案書の目標値から推定

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

<b>【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】</b> (※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響  <p style="text-align: center;">—</p>
②令和2年度の対応状況  <p style="text-align: center;">—</p>

## 6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「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 ※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	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	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、イベント時1回の計7回調査の結果を使用する。 指定管理者による適切な公園管理により、前年度よりも満足度が高くなった。

[ 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 105 / 105 = 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	85	13	2	5	0	105	
回答率	81.0%	12.4%	1.9%	4.8%	0.0%		
前年度の回答数	73	28	4	0	0	105	
前年度回答率	69.5%	26.7%	3.8%				
回答率の対前年度比	116.4%	46.4%	50.0%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

**【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】**  
 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

—

## 7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
S	

[ 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	93,461	810	23,597	駐車場21,668 自販機1,929	117,868	117,868	0	
	決算	93,461	730	23,832	駐車場22,243 自販機1,589	118,024	115,194	2,830	102.46%
前年度	当初予算	94,780	830	23,803	駐車場21,828 自販機1,975	119,413	119,413	0	
	決算	94,780	747	25,819	駐車場23,763 自販機2,056	121,346	114,462	6,884	106.01%
令和2年度	当初予算	99,000	830	23,951	駐車場21,976 自販機1,975	123,781	123,781	0	
	決算	102,704	448	31,521	駐車場28,525 自販機2,839 雇用調整助成金157	134,673	119,222	15,451	112.96%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により令和2年度の指定管理料を増額した。

**【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】**  
 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

—



8. 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。

9. 事故・不祥事等  該当なし

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）
	① ② ③ ④ ⑤ 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。

10. 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】

### 3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 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	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	令和2年7月10日 令和3年1月14日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	指導・改善勧告等の内容

### 4. 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。	
秦野戸川公園との一体的な管理運 営について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>◆新型コロナウイルス感染症拡 大防止のためイベントは中止と した。</li> <li>・ 3館合同イベント</li> <li>・ 親子体験クライミング教室</li> <li>・ 夏の星空観察と親子体験クラ イミング</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日頃から「公平」、「透明 性」、「厳正」に対応した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	

<p>スポーツ・競技振興について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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もきめ細かく対応し、スポーツの振興に努めた。</li> <li>・新設されたスピードウォールと隣接する市施設「はだの丹沢クライミングパーク」のオープニングセレモニーを開催したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各種イベントの実施等は中止や利用制限の措置を講じた。</li> </ul> <p>◆主な中止イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第75回国民体育大会県代表選考会</li> <li>・クライミング教室</li> <li>・親子体験クライミング（秦野丹沢まつり、3館合同イベント等）</li> <li>・親子シャワークライミング</li> </ul> <p>◇その他の「山の日」（8/10）28名、県民スポーツ月間（10/1～3）104名（リード94名・スピード13名）は施設を無料開放した。</p>	
<p>施設の維持管理について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・秦野戸川公園との一体的な管理運営となり、清掃管理は委託することにより、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。</li> <li>・電気設備点検、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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、「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」を作成し、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の実施、また、厨房利用に伴う冷蔵庫・電子レンジの増設等、感染症拡大防止に努めた。</li> </ul>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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。また、大倉バス停待合所、秦野戸川公園及び山岳スポーツセンター付近の案内掲示を更新するなど利用者の拡大を図った。</li> <li>・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り組んだ。</li> </ul>	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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丁寧に説明し、利用者の理解を得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。</li> <li>・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。</li> <li>・宿泊棟各部屋（和室・洋室）のカーテンを夏冬で交換する等、利用者の快適利用を図った。</li> </ul>	
<p>事故防止等安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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・指示等適切な対応が行えるように努めた。</li> </ul>	

地域と連携した魅力ある施設づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止とした。</li> </ul>	
------------------	--	--

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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
利用者サービス向上のための物販等	<p>自炊施設であるため、食事機能の補完として、バーベキューセットの貸出を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止とした。また、食事機能の補完としては地元仕出し屋の幹旋及びカップ麺の販売などを行い好評を得た。</p> <p>《実績》カップ麺 24件</p>

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

## 5. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	11,616	11,713	3,958
対前年度比		100.8%	33.8%
目標値	11,500	11,500	11,000
目標達成率	101.0%	101.9%	36.0%

目標値の設定根拠： 平成24年度11千人の約5%増  
 （ただし、オリンピック開催に伴う事前キャンプが実施された場合の期間中の利用減を見込み、前年度より500人減）

利用者数の算出方法（対象）： 宿泊利用、宿泊を伴わない休憩利用、研修室利用、屋外クライミングウォールの利用者をカウント

※ 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

### 【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、1度目の緊急事態宣言により、屋外施設は3/5から6/20まで、屋内施設は3/28から7/17まで、2度目の緊急事態宣言により屋外、屋内施設ともに1/12から臨時休館（施設利用中止）の措置を講じた。このため、秦野戸川公園と連携したイベントや体験クライミングイベントについては、利用制限や中止となった。この影響により、年間利用者数は、前年度11,713人から66.2%減の3,958人の利用に留まった。また、宿泊や研修についても利用の中止や収容人数の50%利用の制限を設けたため、合宿などの大人数による利用もなかった。

#### ②令和2年度の対応状況

利用再開に向けて、屋内施設（宿泊室・研修室等）及び屋外施設（クライミングウォール）における「新型コロナウイルス対応ガイドライン」を作成し、県の感染防止対策取組書の登録を行うなど対応に努めた。ガイドラインは、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）の作成、受付にアルコール手指消毒液及びビニールカーテン（飛沫防止）の設置、受付の順番待ちによる密集回避のため足元に目印を設置、並びに密になるおそれがある場合は、利用時間の制限や人数制限による管理について定めた。また、職員についても、出勤時の体温チェック、体調管理の確認、手洗い・手指消毒及び換気等を実施した。施設利用再開時には、利用者に対し、施設内でのマスク着用、手指消毒の徹底、手洗い、換気の実施、並びに食堂における対面着席の回避、短時間での利用及びマスク飲食の周知を図った。トイレ、宿泊室、研修室及び食堂等施設について、職員による定期消毒を、利用状況に合わせ、随時実施した（原則、午前午後各1回、宿泊時夜間1回）。クライミング利用においては、利用者に対し、上記記載のほか、クライミングボード利用開始前後、休憩前後、飲食前後及びトイレ利用後等に、こまめに消毒や手洗いを行うことや、チョーク、ロープ、タオル及び飲食物等の共有は行わないよう要請した。10月からは、研修室や食堂にサーキュレーターを各1台設置し、十分な換気対策を講じた。2月には、今後の再開を想定し、「厨房利用ガイドライン」の作成（人数制限・エリアの設置等）及び冷蔵庫・電子レンジの増設を行った。

## 6. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「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 ※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月と翌月3月）	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%と高い満足度を獲得している。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 施設の管理に対する満足度について該当する印象に○をつけてください。

実施した調査の配布方法 窓口で配架、利用者等に直接配布 回収数/配布数 55 / 59 = 93.2%

配布(サンプル)対象 施設利用者

	満足	どちらかといえば満足	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	29	25	0	0	54	下半期回答なし（1件） ・「また来たい」、 「安心して利用できた」の意見
回答率	53.7%	46.3%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	155	105	3	0	263	
前年度回答率	58.9%	39.9%	1.1%			
回答率の対前年度比	91.1%	116.0%	0.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

**【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】**  
 (※新型コロナウイルス感染症の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に伴う臨時休館の措置、利用人数の制限、厨房利用の中止等感染対策を講じたが、利用者には理解と協力を得られた。

②令和2年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染状況を見ながら、県新型コロナウイルス感染症対策本部室の助言をもとに、感染対策のための施設利用ガイドライン【屋内（宿泊室・研修室、屋外（クライミング）】、また、厨房利用再開に向けてガイドライン作成、冷蔵庫や電子レンジの増設（密回避）する等の対応を行った。

## 7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
A	

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	9,339	5,979	0	0	15,318	15,318	0	
	決算	9,339	5,923	0	0	15,262	14,950	312	102.09%
前年度	当初予算	9,598	6,005	0	0	15,603	15,603	0	
	決算	9,598	5,606	0	0	15,204	14,351	853	105.94%
令和2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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休館の措置により、秦野戸川公園と連携したイベントや体験クライミングイベントは、利用制限や中止により、利用収入は、前年度実績額5,606千円から80.6%減の1,086千円の利用に留まった。また、宿泊や研修についても利用の中止や収容人数の50%利用の制限を設けたため、合宿などの大人数による利用もなかった。

#### ②令和2年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館の措置により、指定管理業務について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした事業の中止等により、損害・損失や増加費用が生じたため、山岳スポーツセンターの管理に関する基本協定書第66条の規定に基づき、感染防止対策費用等の負担について、協議を行った。内訳については、臨時閉館の影響額(1,534千円)、再開に向けた準備や対策費用等(新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金の対象となる費用1,133千円)計2,667千円。再開に向けた準備や対策費用の用途については、アルコール消毒液、アルコール噴霧器、清掃用具等の消耗品費や体温検知AIカメラ、サーキュレーター、冷蔵庫・電子レンジを購入し、感染症防止対策に努めた。



8. 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	要望	10 件	①厨房利用（2件） ②冷蔵庫利用・設置要望（2件） ③お風呂の設置（1件） ④駐車場案内（2件） ⑤部屋のテレビ設置要望（1件） ⑥自販機設置場所の要望（2件）	①新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用規制。 ②利用規制により厨房使用不可。新たに冷蔵庫、電子レンジを購入し食堂に設置。 ④宿泊利用者に事前連絡の周知、駐車場への誘導を対応
		件		
職員対応		件		
事業内容		件		
その他		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。

9. 事故・不祥事等  該当なし

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2年 10月2日	①宿泊棟202号室ベランダの床面（木製）を支えている角材の老朽化により損傷 ②発生後連絡 ③専門業者にとり修繕 ④無 ⑤鉄製の板で補強、52千円 ⑥無
令和3年 1月20日	①宿直室エアコンが経年劣化（設置後24年）により故障 ②発生後連絡 ③専門業者により修繕 ④無 ⑤機器交換、83千円 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。

10. 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。