

指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート

評価対象年	令和6年度	令和6年4月1日	から	令和7年3月31日	まで
施設名	はだの丹沢クライミングパーク	指定期間	令和4年4月1日	から	令和9年3月31日
指定管理者	神奈川県公園協会・小田急電鉄共同事業体	施設所管課	文化スポーツ部スポーツ推進課		

【自己評価及び内部評価の基準】

- 3 協定書、仕様書等の要求水準を上回っており、優れた点がある。
- 2 要求水準を満たしている。
- 1 要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。
- 0 要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。

【外部評価の考え方】

- 《大変良好》
管理・運営は大変良好で、また優れた取組みの成果がある。
- 《良好》
管理・運営は良好である。
- 《概ね良好》
管理・運営は概ね良好であるが、その一部に課題がある。
- 《要改善》
管理・運営に課題があり、改善が必要である。

I 施設の維持管理					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況
施設の維持管理	協定書や仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理が適切に行われ、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	3	2	2	【自己評価】 《施設の維持管理》 ・協定書や仕様書に従い、適切な施設維持管理を行った。 《施設の修繕》 ・正門外階段手すり修理を行い、利用者の安全を守る対策を講じた ・ボルダリング場壁隙間修繕を行い利用者が安全に利用できる状態を保つことができた。
施設の修繕	協定書や仕様書等に従い、指定管理者で行う修繕が適切に実施されている。	3	3	2	
清掃・衛生管理	協定書や仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	3	2	2	
備品の管理	備品及び附帯設備等が適切に管理されている。	3	2	2	【内部評価】 施設は、協定書や仕様書等に従い、適切かつ清潔に管理されている。 《施設の修繕》 ・正門外階段手すりやボルダーウォールにおいて、協定や仕様書に基づき適切な修繕対応がなされた。
第三者委託	第三者への委託に係る取扱いは、協定書や仕様書等に基づいた適切なものである。	3	2	2	
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取組みを行っている。	3	2	2	
小計		18	13	12	

2 施設の運営					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し、運営している。	3	2	2	<p>【自己評価】</p> <p>《設置目的等の理解》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書や仕様書に基づき管理運営を行った。また、コーチ資格者を4人配置し、より安全に魅力ある施設運営が出来た。 <p>《サービスの提供》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑状況をHPで確認できるようにした。 ・ルートセッターによるお手本動画をSNS上で公開し、サービスの向上を図った。
サービス提供	施設の設置目的と協定書や事業計画書等に沿ったサービスの提供を実施している。	3	3	3	<p>《自主事業の成果》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として大会開催時に合わせてキッチンカーを導入したほか、物販を実施し、サービス向上に努めた。 ・イベント（親子でボルダー体験）を実施して競技の普及に努めた。参加者は前年度14名に対し、今年度は30名（定員30名のところ50名応募）と大幅に増加した。参加者全員が初心者であり、ボルダーの裾野を広げるきっかけとなった。
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が実施されており、またそれは利用者サービスの向上につながっている。	3	3	3	<p>《個人情報の漏えい防止》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報関係資料は施錠できるロッカーに保管している。また誓約書データをUSBメモリーに取込み、大型金庫に保管し管理を徹底している。 <p>《地域との関わり》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県山岳連盟等関係団体と連携し、教室や大会運営を行った。 ・県山岳連盟や県と連携し、JMCSAの次世代アスリート育成プロジェクトの拠点施設として選定された。 ・委託(清掃、警備、修繕等)では市内の事業者を選定した。
個人情報の漏えい防止	個人情報を適切に管理し、漏えい等の防止策を講じている。	3	2	2	<p>【内部評価】</p>
地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	3	3	3	<p>《サービス提供》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ルートセッターによるお手本動画を公式SNSにて発信することで、技術力向上を望む利用者の満足度向上に寄与した。 <p>《自主事業の成果》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デザインの見直しによりアクセス数が大幅に増加した指定管理者の広報媒体を活用して、同イベントの啓発を図ったことで、前年と比べて3倍もの応募があり、表丹沢の魅力向上及びクライミングの裾野拡大に向けて大きく推進した。
市内事業者の活用等	市内事業者の活用や市民の雇用など地域への貢献がなされている。	3	2	2	<p>《地域との関わり》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県山岳連盟や県と連携し、公益社団法人日本山岳・スポーツクライミング協会（以下、JMCSA）の次世代アスリート育成プロジェクトの拠点として認定を受けたことで、魅力ある施設づくりがなされた。
使用の承認並びに利用に係る料金の収受	協定書や仕様書等に従い、適正に利用の許可及び利用料金の収受が行われている。	3	2	2	
	小計	21	17	17	

3 危機管理対応

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
事故発生時の対応	緊急事態発生時において、遅滞なく適切な処置を行うことができる体制となっている。	3	2	2	【自己評価】 《事故発生時の対応》 ・事故対応体制を確立し、関係機関との情報共有を図りつつ対応に当たった 《事故防止の対応》 ・日頃より、積極的に事故防止のための声掛けを適切に行っている。
事故防止の対応	事故等を防止するために、日頃から積極的に取り組んでいる。	3	2	2	【内部評価】 事故発生時の対応は適切な処理がなされていた。また、事故を防止するための声掛けは、日頃より適切に実施されている。
小計		6	4	4	

4 指標の達成状況・改善の取組み

項目	評価視点	配点	自己評価	R5 内部評価	履行状況（内部評価）
指標の達成状況	（指標を設定している場合）指標の達成状況は適当である。	-	-	-	【自己評価】 -
改善の取組み	本市の点検や評価による指導等について、適切な改善が行われている。	-	-	-	【内部評価】 -
小計		0	0	0	

5 サービス向上の取組み

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
利用者への案内	利用者への案内は、誰にでもわかりやすいものとなっている。	3	3	3	【自己評価】 《利用者への案内》 ・利用者への案内は、掲示に加えてSNSでの案内も適宜実施するなど誰にでもわかりやすい案内に努めた。 ・混雑状況をHPで確認できるようにした。
利用しやすい環境整備	利用者にとって、利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	3	3	3	《利用しやすい環境整備》 ・施設を清潔に保ち利用しやすい環境整備を行った。 ・ボルダリング場入口から南面へ向かう通路のマットを一部カットし、車椅子、ベビーカーが通れる幅を確保した。
業務の標準化	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化されている。	3	2	2	《サービスの質の向上》 ・利用者の意見等を定期的を確認し、ルートセット時に要望を取り入れる等、継続的にサービスの質の向上に取り組んだ。 《施設の利用促進》 ・利用促進として市内学校、事業所、公共施設等に山岳SCと共同作成したチラシ配布、小田急電鉄（株）による駅構内、駅前での広報・PR等を実施した。特に、クライミングウォールを設置した東小学校にはパンフレットも配架して利用促進を図った。
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	3	2	2	・神奈川県公園協会50周年事業として、山岳SC、秦野VCと連携したスタンプラリーを開催した。 《苦情等への対応》 ・大きな苦情等も無く、利用者からの要望に対し必要な改善に取り組んだ。
アンケート結果	利用者アンケート等の結果は、満足度の高い評価となっている。	3	2	3	【内部評価】 《利用者への案内》 ・要望のあった、混雑状況の周知について、公式HPの確認しやすい位置に掲載されており、利用者が知りたい情報をわかりやすく案内している。
サービスの質の向上	利用者の意向等を定期的を確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	3	2	2	《利用しやすい環境整備》 ・南側エリアへの通路を拡幅したことにより、ベビーカーを必要とする方などにとって、利用しやすい環境整備がなされた。
施設の利用促進	パンフレット作成やホームページの更新などを工夫し、施設の利用促進に取り組んでいる。	3	3	3	《アンケート結果》 ・全ての項目で満足以上の評価が75%となっている。特に、スタッフの対応や施設の清潔さについては、満足以上の評価が100%を占め利用者の視点に立ったホスピタリティあふれる対応がとられている。
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に対して、必要な改善に取り組んでいる。	3	2	2	《施設の利用促進》 ・山岳SC、秦野VCと連携し、利用促進につながる取組がなされた。
	小計	24	19	20	

6 収支状況

単位：千円

項目	年度	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	21,036	21,036	20,891	20,891	21,301	21,301				
	利用料金	6,760	8,124	6,760	8,216	6,760	9,195				
	付帯事業	379	333	379	287	379	290				
	その他	0	131								
	計	28,175	29,624	28,030	29,394	28,440	30,786				
支出	人件費	18,216	18,304	18,784	18,856	19,044	19,734				
	維持管理経費	4,279	4,610	4,218	3,167	4,230	3,991				
	付帯事業	0	0	0	0	0	0				
	その他	5,680	6,028	5,028	5,979	5,166	6,375				
	計	28,175	28,942	28,030	28,002	28,440	30,100				
総計（収入－支出）		0	682	0	1,392	0	686				

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
適正な 予算執行	収支計画書に基づき、予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	3	2	2	【自己評価】 《経費の効率化》 ・利用収入増に取り組んだ他、光熱水費高騰等を吸収すべく支出調整や業務直営化による支出抑制等を行った。
経費の効率化	経費削減に向けた取組みを行い、またその内容は効果的なものである。	3	2	2	【内部評価】 安定した経営により、適切な予算執行がなされている。
小計		6	4	4	

7 令和6年度 自己評価及び内部評価結果

項目	配点	自己評価	内部評価
1 施設の維持管理	18	13	12
2 施設の運営	21	17	17
3 危機管理対応	6	4	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	-	-	-
5 サービス向上の取組み	24	19	20
6 収支状況	6	4	4
合計	75	57	57
配点に対する割合		76.0%	76.0%

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
<p>昨年度に引き続き県山岳連盟と連携した教室開催、小田急による広報・PR等を行った他、神奈川県公園協会50周年記念スタンプラリーなど、山岳SCや秦野戸川公園、秦野ビジターセンターと連携した広報やイベントを実施し、施設利用者は前年度比10.7%増、利用料収入も11.9%増となった。</p> <p>また、HP上での混雑状況確認システムの導入、南面へ向かう通路のマットの一部カットによる車いすやベビーカーの通路確保等、利便性と利用環境の向上に取り組んだ。</p> <p>今後も協定書や仕様書等に従い適切な管理を行う他、施設の魅力向上に継続して努めていきたい。</p>	<p>施設登録者数は、前年度比4%減となったものの、施設利用者は、10.7%増となっていることから、環境整備や普及推進の成果により、順調にリピーターが増加していることが伺える。特に、混雑状況確認システムの導入や施設内通路の拡幅など、利用者から要望のあったものに対して、速やかに対応ができていくことに加え、SNSを活用したお手本動画の発信など、サービス向上となる取組もなされており、来場者の視点に立った環境整備に努めている。また、JMCSAの次世代アスリート育成プロジェクトの拠点の認定を受けたことで、施設の魅力が向上した。本プロジェクトについて、活動の広報活動を積極的に行っていただくとともに、他施設と更なる連携を図り、幅広い層に向けた施設の魅力向上と普及推進に取り組んでいきたい。</p>

9 内部評価に対する外部評価	
外部評価	外部評価に係る意見
<p>良好</p>	<p>必要な箇所への適切な補修が実施され、安全で快適にクライミングができる環境整備に努めている。また、施設の混雑状況確認システムの導入や施設内通路の拡幅、SNSへのお手本動画の投稿等、利用者の目線に立ったサービスの提供が図られている。さらには、物価や光熱水費が高騰する中、業務の工夫により安定した経営が行われている。前記を踏まえて、全体としての外部評価を「良好」とする。</p> <p>今後もクライミングの裾野拡大に向けて、更なる利用者の増加を目指し、体験イベントの実施回数の増加や中学校と連携した広報活動にも取り組むとともに、新たな「市民の居場所」としてのサービス提供に努められたい。また、利用者の声を把握し、施設の魅力をより一層高めていくため、積極的にアンケートの協力を依頼し、回収数の増加に取り組んでいただきたい。加えて、経年劣化が進んでいるホルドの更新や、クライミングウォールの補修についても検討していただきたい。</p> <p>引き続き、コンプライアンス遵守を徹底し、安全な施設運営を要望する。</p>