

(様式第4号)

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4年度 | 令和4年4月1日 | から | 令和5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】 |
|---|
| <p>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。</p> <p>2 要求水準を満たしている。</p> <p>1 要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。</p> <p>0 要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。</p> |

| 【外部評価の考え方】 |
|---|
| <p>《大変良好》 管理・運営は大変良好で、また優れた取り組みの成果がある。</p> <p>《良好》 管理・運営は良好である。</p> <p>《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。</p> <p>《要改善》 管理・運営に課題があり、改善が必要である。</p> |

| 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。 ・設備・機器等の保守管理では、券売機点検を行うなど計画以上の取組を行った。 《施設の修繕》 ・ボルダリングマットのズレ防止工事、ウレタン交換工事を行い、利用者が安全で快適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】 《施設の維持管理》 ・協定書や仕様書に従い、適切な施設維持管理が行われた。 《施設の修繕》 ・ボルダリングマットのズレ防止対策やウレタン交換など、事故発生後、速やかに防止対策が講じられた。 |
| 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 | 3 | 3 | 【自己評価】 《施設目的等の理解》 ・協定書や仕様書に基づき管理運営を行った。また、コーチ資格者を持つ競技に関する経験者を4人配置し、より安全に魅力ある施設運営が出来た。 |
| 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 | 2 | 2 | 《自主事業の成果》 ・自主事業としてイベントや物販、自販機事業を実施し、競技の普及やサービス向上に務めた。 |
| 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 | 《個人情報の漏えい防止》 ・個人情報関係資料は施錠できるロッカーで管理を徹底した。 |
| 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 | 《地域との関わり》 ・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。 |
| 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 | 《市内事業者の活用等》 ・委託（清掃、警備、修繕等）では市内の事業者を選定した。 |
| 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 | 3 | 2 | 【内部評価】 《施設目的等の理解》 ・ボルダリングの特性を熟知した競技経験者をスタッフに配置し、安全かつ利用者ニーズを捉えた施設運営が行われた。 |
| 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 | 《自主事業の成果》 ・自主事業においては、泰野駅や市外のイベントで体験会を実施するなど、施設のPRやボルダリングの普及促進に積極的に取り組まれた。 |
| | 小計 | 21 | 18 | 17 | 《地域との関わり》 ・教室や大会においては、県山岳連盟と緊密な連携を図り実施された。 |

| 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 | 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 | 《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。 |
| | 小計 | 6 | 4 | 4 | 【内部評価】 《事故発生時の対応》《事故防止の対応》 ・日常的に施設の安全管理に取り組むとともに、事故発生時には、迅速かつ丁寧な対応がなされた。 |

| 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 | 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 | 2 | 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務めた。 《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。 《アンケート結果》 ・アンケート結果では8.4点/10点満点と高評価を頂いた。 《サービスの質の向上》 ・利用者の意見等を定期的に確認し、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》 ・利用促進としてポスター配布、小田急電鉄（株）による沿線駅での広報・PR等を実施した。 《苦情等への対応》 ・大きな苦情はなかったが、利用者からの要望に対し必要な改善に取り組んだ。 |
| 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 | 2 | 2 | |
| 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 | |
| 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 | |
| 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 | 3 | 3 | 【内部評価】 《利用者への案内》 ・施設内の案内をイラスト入りで作成するなど、利用者の半数を占める子どもたちにもわかりやすい案内に取り組まれた。 《アンケート結果》 ・8.4点/10点満点と利用者からも高く評価されている。 《施設の利用促進》 ・小田急グループのホームページを活用した情報発信や、PR用ポスターの小田急線各駅への配布など、指定管理者の強みを生かした施設の利用促進に積極的に取り組まれた。 |
| サービスの質の向上 | 利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。 | 3 | 2 | 2 | |
| 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 | |
| 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 | |
| 小計 | | 24 | 18 | 19 | |

| 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 | | | | | | | | |
| | 利用料金 | 6,760 | 8,124 | | | | | | | | |
| | 付帯事業 | 379 | 333 | | | | | | | | |
| | その他 | 0 | 131 | | | | | | | | |
| | 計 | 28,175 | 29,624 | | | | | | | | |
| 支出 | 人件費 | 18,216 | 18,304 | | | | | | | | |
| | 維持管理経費 | 4,279 | 4,610 | | | | | | | | |
| | 付帯事業 | 0 | 0 | | | | | | | | |
| | その他 | 5,680 | 6,028 | | | | | | | | |
| | 計 | 28,175 | 28,942 | | | | | | | | |
| 総計（収入－支出） | | 0 | 682 | | | | | | | | |

| 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】 ・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】 ・物価高騰により、電気料金の一部を市が補助した。 |
| | 小計 | 6 | 4 | 4 | |

7 令和4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 | 18 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 5 サービス向上の取組み | 24 | 18 | 19 |
| 6 収支状況 | 6 | 4 | 4 |
| 合計 | 75 | 57 | 56 |
| 配点に対する割合 | | 76.0% | 74.7% |

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>県山岳連盟と連携した教室開催、小田急による広報・PR等により、昨年度比で利用者は増となり、収支もプラスとなった。また、マットズレ止めやウレタン交換等、安全対策工事を速やかに実施した。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>・指定管理者による運営1年目であったが、協定書や仕様書に従い、適切な管理運営が行われた。 ・県立秦野戸川公園や県立山岳スポーツセンターと一体的な管理運営により、効率的かつ効果的な運営が行われたが、今後は山岳スポーツセンターと協働したスポーツクライミングの利用促進にも積極的に取り組んでいきたい。 ・小田急電鉄の広報力を生かした広報PRなど、指定管理者ならではの取組みが来場者の増加につながった。</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 |
|------|--|
| 良好 | <p>全体を通して適切な施設管理が行われている。また、自主事業やSNS等を活用した情報発信などにより、施設の魅力向上に向けた努力も見られ、さらに収支状況においても黒字となっていることから、「良好」と評価する。 今後も引き続き、日常点検や事故防止、事故発生後の対応を徹底されるとともに、県立山岳スポーツセンターと連携した大会やイベントの誘致、施設利用者の駐車場料金の負担軽減など、施設の更なる魅力向上に取り組まれることを要望する。</p> |