

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5年度	令和5年4月1日	から	令和6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、また優れた取り組みの成果がある。
《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》 ・北側ボルダーマットの不良について速やかに報告を行った。また、交換後に不要となった北側マットの中で再利用できるものについては、スタッフが南側で傷んでいるものと交換し、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	3	
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】 《施設の修繕》 ・北側マットについては、市において全面交換を実施した。 ・指定管理者において、北側マット交換の際、不要となったマットのウレタンを再利用し、南側のマットの補強をするなど、維持管理に工夫がみられた。
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、環境に配慮した取り組みを行っている。	3	2	2	
小計		18	13	13	

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	2	<p>【自己評価】</p> <p>《設置目的等の理解》 ・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4人配置し、より安全に魅力ある施設運営が出来た。</p> <p>《サービスの提供》 ・USENを導入してBGMを提供しサービス向上した。</p> <p>《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。</p> <p>《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に保管している。また、大型金庫を購入して、外部メモリーの管理を徹底した。</p> <p>《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。 ・委託(清掃、警備、修繕等)では市内の事業者を選定した。</p> <p>【内部評価】</p> <p>《設置目的等の理解》 ・仕様書に基づき有資格者が運営に携わり、普及促進という目的に沿った運営がなされた。</p> <p>《サービスの提供》 ・有料の音楽配信サービスによるBGMの導入により施設内を賑やかにすることで、よりポルダーを楽しめる環境づくりがなされた。</p> <p>《自主事業の成果》 ・小田急線の駅(秦野・藤沢)での体験イベントを実施し、多くの人にPRすることができた。</p> <p>《地域との関わり》 ・地域や学校等に働きかけ、一層の普及促進に取り組んでいただきたい。</p>
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	
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	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	2	
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	
使用の承認並びに利用に係る料金の收受	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收受が行われている。	3	2	2	
	小計	21	18	16	

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》 ・事故発生時の報告は迅速かつ丁寧であった。 《事故防止の対応》 ・日頃の、利用者への注意喚起により大きな事故は発生しなかった。
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	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	2	【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	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	《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》 ・アンケート結果の施設のお勧め度で8.38点/10点満点と高評価を頂いた。
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。
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	《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	3	3	【内部評価】
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	《利用者への案内》 ・施設内の案内はイラスト等が用いられ、見やすく掲示されてる。外部への情報発信として、混雑状況をSNSで発信するなどサービス向上に向けたさらなる取り組みを検討していただきたい。
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》 ・8項目について5段階評価のアンケートを実施し、概ね良好な評価であった。今後、アンケートを通じて改善点などを検討していただきたい。
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》 ・新たに山岳SCと共同でチラシを作成し、学校、事業所、公共施設等に配布することで、来場者数が増加するための取り組みがなされた。
	小計	24	19	18	

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						
	利用料金	6,760	8,124	6,760	8,216						
	付帯事業	379	333	379	287						
	その他	0	131	0	0						
	計	28,175	29,624	28,030	29,394						
支出	人件費	18,216	18,304	18,784	18,856						
	維持管理経費	4,279	4,610	4,218	3,167						
	付帯事業	0	0	0	0						
	その他	5,680	6,028	5,028	5,979						
	計	28,175	28,942	28,030	28,002						
総計（収入－支出）		0	682	0	1,392						

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】 ・令和4年度に修繕等を行った箇所が多かったことや、樹木の選定等を直営化したことから、維持管理費は大きく減少した。
小計		6	4	4	

7 令和5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	13
2 施設の運営	21	18	16
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	18
6 収支状況	6	4	4
合計	75	58	55
配点に対する割合		77.3%	73.3%

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、山岳SCや秦野戸川公園と連携した広報やイベントを行い、昨年度比で施設利用者は増となり、収支もプラスとなった。また、修繕についての早期相談やマット交換工事等安全対策工事を実施した。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>有料の音楽配信サービスの導入や施設内の手書きの掲示物など、利用者がより楽しめる環境づくりに努めており、アンケートの結果も良好である。</p> <p>また、施設のPRについても指定管理者の強みを生かしている。</p> <p>今後は混雑時のSNSの効果的な活用によるサービス向上や、地域や学校と連携し、さらなる利用者の裾野拡大を図っていただきたい。</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>施設の維持管理や運営、収支状況など、全体を通して適切に管理運営がなされている。特に、施設の維持管理では、日々の点検業務に加え、適切な修繕が行われ、マットの交換においても工夫がみられる。また、運営面においても、BGMを導入するなど、楽しみながらボルダーができる工夫がされていると評価できる。こうしたことを踏まえ、全体として、「良好」と評価する。</p> <p>今後は、さらなるリピーターの獲得に向けて、施設所管課所見にあるSNSの活用や地域等との連携のほか、付き添いの保護者や高齢者を取り込めるような工夫や、大学生の利用促進に向けた取組、また、利用者が集中した際の安全講習動画の作成及び活用について検討を行うなど、施設のさらなる魅力向上に取り組まれることを要望する。</p>