

部長会議付議事案書（報告）

（令和5年7月4日）

提案課名 行政経営課 公園課 文化振興課 スポーツ推進課
 報告者名 櫻井秀樹 片倉祐一 小泉誠 北口慶太

事案名	指定管理者の令和4年度事業報告について	有 資料 無
提案趣旨	令和4年度から指定管理者制度に移行したカルチャーパーク、おおね公園、文化会館及びはだの丹沢クライミングパークにおける令和4年度の事業報告等について、報告するものです。	
概要	<p>1 対象年度 令和4年度から令和8年度までの指定管理期間のうち1年度目</p> <p>2 各施設の指定管理者</p> <p>(1) カルチャーパーク及びおおね公園 ミズノグループ</p> <p>(2) 文化会館 みんなの文化会館はだのパートナーズ</p> <p>(3) はだの丹沢クライミングパーク 神奈川県公園協会・小田急電鉄株式会社共同事業体</p>	
経過	<p>令和4年 4月 各施設で指定管理者による管理運営の開始</p> <p>〃 11月 カルチャーパーク及びおおね公園における利用者アンケート実施（ミズノグループ）</p> <p>〃 12月 文化会館における利用者アンケート実施（みんなの文化会館はだのパートナーズ）</p> <p>〃 12月 クライミングパークにおける利用者アンケートの実施（県公園協会・小田急電鉄共同事業体）</p> <p>令和5年 4月 各施設で指定管理者による令和4年度事業報告書の作成及び自己評価の実施</p> <p>〃 5・6月 各施設所管課で内部評価の実施</p>	
今後の進め方	<p>令和5年 8月 各施設選定評価委員会による外部評価の実施</p> <p>〃 9月 各指定管理者の事業報告書等を市議会議員に情報提供し、市ホームページで公表</p>	

指定管理施設自己・内部評価について（令和４年度）

1 自己評価及び内部評価結果

施設名	自己評価	内部評価	標準点 ^{※1}
カルチャーパーク及び NITTAN パークおおね	59点／81点 (72.8%)	55点／81点 (67.9%)	54点
クアーズテック秦野カ ルチャーホール	68点／81点 (84.0%)	59点／81点 (72.8%)	
はだの丹沢クライミン グパーク	57点／75点 ^{※2} (76.0%)	56点／75点 (74.7%)	50点

※1 全ての評価項目が「要求水準を満たしている【2点】」とした場合の合計点

※2 はだの丹沢クライミングパークは指標を設定していないため、その達成度に係る評価項目の配点6点分を除いた合計点としている。

2 内部評価の概要及び所見

(1) カルチャーパーク及びNITTANパークおおね

ア 内部評価の概要

- (ア) 新型コロナウイルスの影響等により、自主事業の一部が計画どおり実施できなかった。
- (イ) 直営と比較し、接遇については改善しているものの、施設の使用手法など、各施設の統一性が図れていなかった。
- (ウ) シルバー人材センターや市内業者の活用など、市民の雇用で地域への貢献がなされた。

イ 指定管理者所見

利用料金収入をコロナ前実績まで戻すようにすることが必要と考えている。より利用者目線でサービスを日々改善していき、利用人数に比例して収入も改善していきたい。

ウ 所管課所見

初年度の指定管理者による管理・運営の引継ぎはスムーズにでき、利用者からの苦情も概ねなく、適切に実施された。

魅力ある施設として利用者の満足度が向上するように、自主事業の促進を図ってもらいたい。

(2) クアーズテック秦野カルチャーホール

ア 内部評価の概要

- (ア) 直営で課題としていたレストラン事業について、地域企業との連携や新メニューの開発などに取り組んだ。
- (イ) 地元アーティストや音楽団体を活用したサタデーフェスティバルやティータイムコンサートなど、小規模ではあるが、好評であった。
- (ウ) 大ホールを会場とした大規模な自主事業（コンサートなど）は、赤字となった公演が多かったため、内容の見直しが必要である。
- (エ) 秦野華道協会と連携した生け花の展示や夏季の冷水の無料配付を実施したほか、小ホール前の案内板のデジタル化により、サービス向上が図られた。
- (オ) ツイッターやLINEなどのSNSを活用した事業周知等を行った。

イ 指定管理者所見

運営面は良好だが、電気料金高騰等、想定を超えた急激な物価高騰が事業収支を大きく悪化させた。今後も光熱水費の不安定要素に加え賃金アップの政府方針など、契約時から世情は激変している。今後、当初の契約金額範囲内で良好な運営が行えるかについて大変懸念している。

ウ 所管課所見

施設運営に関しては、事業計画書に基づき運営が行われており、良好である。

一方、収支状況では、自主事業での赤字が多く、今後はより集客力のある事業の企画に向けて、検討・研究が必要である。

(3) はだの丹沢クライミングパーク

ア 内部評価の概要

- (ア) 自社ホームページを活用した情報発信や、小田急線各駅へのポスター配布など、民間のノウハウを活かした指定管理者ならではの取り組みにより来場者増加の効果があったと評価している。
- (イ) 山岳スポーツセンターとの連携を強化し、各施設の相互利用が促進されるような事業展開に期待している。

イ 指定管理者所見

県山岳連盟と連携した教室開催、小田急電鉄による広報・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

トブ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ほか、施設の魅力向上に継続して努めていきたい。

ウ 所管課所見

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。また、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管理運営が行われたが、今後は、山岳スポーツセンターと協働したスポーツライミングの利用促進にも積極的に取り組んでいただきたい。

(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	秦野市カルチャーパークおよびおおね公園	指定管理期		令和4年4月1日	から 令和9年3月31日	まで
指定管理者	ミズノグループ	施設所管部		建設部公園課		

【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】 概ね要求水準を満たしているという自己評価。 体育館の設備やおおね公園室内プールなどで「更新」を促されている設備について、今後の対応を秦野市様と確認していく必要がある。
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	2	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	3	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】 施設維持管理の引継ぎはスムーズにでき、利用者からの苦情も概ねなく、適切に実施されている。 各施設は老朽化をしており、更新等について、指定管理者と協議していく必要がある。
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	【自己評価】 積極的に市内業者を活用し雇用についても最大限貢献している。 一方で自主事業で一部計画どおり実施できていない教室があった。 (ミズノ、東海体育)
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	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	1	1	
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	【内部評価】 積極的に市内業者や市民の雇用を行っていることは評価。 コロナ禍もあり、計画どおりに自主事業が実施できなかったが、収入減の要因ともなり、来年度は実施について強化が必要。
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	2	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	3	3	
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	14	14	

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】 迅速に処理対応している。
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	
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。	3	2	2	【自己評価】 コロナ前の利用者人数には戻っていないが前年比では増加
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。	3	2	2	
小計		6	4	4	

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】 施設内の掲示物は改廃を適度にし、見た目が煩雑にならないようにしている。 ミズノが外部委託し実施している受付電話対応調査では全国で27位の評価を初年度から受けた。全体の1/6程度の上位となっている。 利用者からの声で改めるべき点には迅速に対応し、苦情も改善に生かしている。
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	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	3	3	
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	2	
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	2	2	
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	3	2	
小計		24	20	17	【内部評価】 市直営と比べ、接遇（受付の電話対応）は向上。 苦情等は適切に対応はしているが、利用者から直接市へ苦情があり、各施設の対応の統一性が必要。

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	292,600	292,600								
	利用料金	115,424	84,370								
	自主事業	12,249	3,781								
	その他	4,290	7,590								
	計	424,563	388,341								
支出	人件費	68,653	65,743								
	維持管理経費	245,210	224,439								
	自主事業	12,174	8,577								
	光熱水費	76,274	99,597								
	その他	22,252	18,463								
計	424,563	416,819									
総計（収入－支出）		0	▲ 28,478								

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】 光熱水費以外は適切な予算が執行されている。
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、電気料金等の一部を市補助。
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	14	14
3 危機管理対応	6	4	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	4	4
5 サービス向上の取組み	24	20	17
6 収支状況	6	4	4
合計	81	59	55
配点に対する割合		72.8%	67.9%

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>利用料金収入をコロナ前実績まで戻すようにすることが必要と考えている。より利用者目線でサービスを日々改善していき利用人数に比例して収入も改善していきたい。</p>	<p>初年度の指定管理者による管理・運営の引継ぎはスムーズにでき、利用者からの苦情も概ねなく、適切に実施された。魅力ある施設として利用者の満足度が向上するように、自主事業の促進を図ってほしい。</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

(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	クアーズテック秦野カルチャーホール（秦野市文化会館）	指定管理期	令和4年4月1日	から	令和9年3月31日
指定管理者	みんなの文化会館はだのパートナーズ	施設所管課	文化スポーツ部文化振興課		

【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】 建設から年数が経っているため故障や劣化などの報告も多いが、設備や清掃は日々の業務とチェックを励行しており、問題点が発生した場合は、利用者の安全を優先に改善に取り組んでいます。
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	3	3	
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	3	2	【内部評価】 施設の維持管理においては、適切に行われていることを実地調査でも確認している。令和4年度は鍵の紛失があったが、再発防止策を講じ、改善することができた。また、12月実施の市民意識調査では、以前より施設が清潔に保たれているとの意見も多くあった。
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	3	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	16	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	2	2	【自己評価】 地域情報紙発行のネットワークを活かし、地域との関わりを第一に運営に取り組みました。おおむね良好です。
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	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	【内部評価】 自主事業は、概ね事業計画書のとおり実施できていた。 コロナ禍で厳しい状況の中、幅広い年齢層が参加できる事業の企画を意識しており、観客の満足度も90%以上となっている。 また、地域の人材を生かした事業展開も行っており、今後の地域連携に期待したい。 レストラン運営においては、スタッフへのケータリングや地域企業とのコラボ等の工夫を行っている。
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	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	
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	3	2	
小計		21	18	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】 停電時の対応経験から、連絡網を見直しました。連絡先は携帯だけでなく、固定電話も追加。 【内部評価】 停電発生時の連絡体制に課題がありましたが、その後改善されていることを確認している。
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	3	2	
小計		6	5	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。	3	2	2	【自己評価】 ホールでの年間自主事業数は計25回実施。観客動員数は12,820人、観客満足度は90%を超えています 【内部評価】 指標に対して、観客動員数が未達成となっているが、満足度は達成できているため、今後の集客に繋がる取組みに期待したい。
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。	3	3	2	
小計		6	5	4	

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	2	【自己評価】 常に利用者目線を忘れずにサービスにあたった。利用者からは概ね好評だが、スタッフ全員の意識統一に若干欠ける部分もあった。
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	
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	2	2	【内部評価】 市民意識調査では、様々な項目で良くなったとの意見があり、デジタル案内板の導入等も含め、サービスの向上が図れている。 また、SNSを活用した事業の周知や幅広い年代の人が憩い、楽しめる発表の場や居場所づくりを図ったことは評価できる。 一方で、構成企業全体のマニュアルを整備し、サービスの標準化を図ることが課題である。
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	3	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	3	2	
小計		24	20	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	170,888	170,888								
	利用料金	25,000	15,605								
	自主事業	34,000	62,463								
	その他	250	6,652								
	計	230,139	255,609								
支出	人件費	30,190	28,624								
	維持管理経費	121,944	122,476								
	自主事業	31,535	81,796								
	その他	46,470	50,563								
	計	230,139	283,458								
総計（収入－支出）		0	-27,847								

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	1	1	【自己評価】 無駄を省く視点でまずは赤字解消をめざす。
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	3	2	【内部評価】 自主事業の赤字額が大きいため、対策を講じる必要がある。
小計		6	4	3	

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	16	13
2 施設の運営	21	18	17
3 危機管理対応	6	5	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	5	4
5 サービス向上の取組み	24	20	18
6 収支状況	6	4	3
合計	81	68	59
配点に対する割合		84.0%	72.8%

8 全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
運営面は良好だが、電気料金高騰等、想定を超えた急激な物価高騰が事業収支を大きく悪化させた。今後も光熱水費の不安定要素に加え賃金アップの政府方針など、契約時から世情は激変している。今後、当初の契約金額範囲内で良好な運営が行えるかについて大変懸念している。	施設運営に関しては、事業計画書に基づき、運営が行われており、良好である。 一方、収支状況では、自主事業での赤字が多く、今後はより集客力のある事業の企画に向けて、検討・研究が必要である。

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

(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	まで
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。 ・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	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	《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。
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。
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	《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。
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	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	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。 《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。 《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。 《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。 《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。 【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。 《自主事業の成果》 ・自主事業においては、秦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。 《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。 《市内事業者の活用等》 ・委託業務やスタッフの配置において市内事業者や市民を積極的に活用された。
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	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	3	
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	3	
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	18	18	

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。 【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。
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	
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	2	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》 ・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。今後は、山岳スポーツセンターのリードやスピードへつなげる取組みに期待したい。
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	2	
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	17	

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	13
2 施設の運営	21	18	18
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	17
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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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ただきたい。 ・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。

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