

平成28年度
神奈川県立山岳スポーツセンター
維持管理事業実施状況総括書

公益財団法人 神奈川県公園協会

I 維持管理事業計画の実施状況

項 目	細 項 目	実 施 状 況
I サービスの向上 1 指定管理にあたっての考え方、運営方針等	(1) 指定管理業務全体を通じた団体等の総合的な運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・山岳スポーツセンターの設置目的及び山岳スポーツの拠点施設であることを把握して施設運営を行った。
	(2) 秦野戸川公園と山岳スポーツセンターの一体的な管理運営にあたっての基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・秦野戸川公園内にある3施設（秦野戸川公園パークセンター、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、問題等の改善のため連携を図った。 ○三館共同利用促進イベント ・2月11日（土）三館合同イベント「みんなで作る・登る・学ぶ」を実施 「作る」は秦野戸川公園、「登る」は山岳スポーツセンター、「学ぶ」は秦野ビジターセンターが主管した。 ※山岳スポーツセンターで親子体験クライミング教室を実施した。（指導員7名、参加者10組27名）
	(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から「公平」、「透明性」、「厳正」に対応した。 ・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。 ・ゼロエミッション等環境に配慮した維持管理に努めた。
	(4) スポーツ・競技振興に関する考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・登山愛好者やクライミングウォール愛好者はもとより、何方にもきめ細かく対応しスポーツ振興に努めた。 ◇神奈川県山岳連盟の協力を得て底辺拡大のイベントを実施した。 ・親子体験クライミング（4月17日） ※秦野丹沢祭り（山開きの中）で実施。 ※県山岳連盟主催、公園協会後援 ・視覚障害者体験クライミング（5月14日） ※公園協会主催

		<ul style="list-style-type: none"> ・親子シャワークライミング（7月30日～31日）葛葉川本谷・沢登り、星空観測、テント泊 ※県山岳連盟と公園協会の共催 ・親子体験クライミング（10月10日、15日） ※県民スポーツ週間及び秦野戸川公園まつりの中で実施 ※公園協会主催
	<p>（5）業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高度な技術や専門的な資格を要する業務は専門業者に委託し、適正な維持管理に努めた。 <p>※別紙委託業務一覧表参照</p>
<p>2 施設の維持管理</p>	<p>（1）一体的な管理運営による効率的な維持管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・植物管理等、直営業務を相互に兼務するなど、効率的な維持管理に努めた。
	<p>（2）清掃、保守点検、受付等の維持管理業務の実施方針</p>	<p>（施設、保守管理）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成9年度の開館から19年が経過し施設の経年劣化による要補修箇所が増加している。今年度は、雨漏りが発生し専門業者による対策を行なった。 ・その他、小規模な補修、屋外クライミングボード施設の高圧洗浄、食堂前デッキの滑り止め対策等を職員により実施した。 ・物品管理に当っては毎月初めにチェックして適正管理に努めた。 <p>（清掃管理）</p> <p>昨年度から秦野戸川公園との一体的な管理となり、委託による清掃管理を行うことにより常に清潔で快適な環境の維持に努め、適正な日常管理を行った。</p> <p>（宿泊施設管理）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に食堂厨房の衛生面、トイレ、シャワー室のきめ細かな清掃に配慮し清潔で安全な施設の維持に努めた。 ・山小屋及びキャンプ場の管理者等に対する衛生講習会（5月25日） ・館内害虫消毒業者委託…2回実施

		<p>(5月23日、11月24日)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉事務所立入検査(7月14日) (植物管理) ・公園内施設であることを認識し、職員での中高木、低木類の剪定などを行い環境の維持に努めた。 ・クライミングウォール前の芝生観覧席の芝生は特に重点的な維持管理のため専門業者対応を実施し良好な状態の保持に努めた。 ・季節の草花を館内に植え維持管理して来館者が和めるように努めた。
3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金	(1)より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・団体利用者間で事前調整がなされ、予約が重複するなどのトラブルがなかったため利用調整会議は開催しませんでした。 ・大倉バス停待合所、戸川公園パークセンター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して利用者の拡大を図った。 ・平成21年度のホームページ開設から8年目となり、情報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。
	(2)より多くの利用を図るために実施する登山・山岳競技等の振興に関する取組の実施方針、内容等	<p>○山開き親子体験クライミング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月17日 ・参加者 22組 65名 <p>○視覚障害者を対象とした体験クライミングの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月14日 ・参加者 11名 講師5名 ※公園協会主催 <p>○クライミングコンペオール神奈川第71</p>

		<p>回国民体育大会代表選考会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月22日 ・参加者 68名 <p>○親子シャワークライミング（テント泊&星空観察と沢登り）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月30日～31日 ・参加者29名（9家族）、講師10名 <p>○県民スポーツ週間親子体験クライミング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月10日 ・参加者54名（25組）、講師10名 <p>○公園祭り親子体験クライミング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月15日 ・参加者47名（21組）、講師8名 <p>○県民ハイク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月6日 ・参加者132名 <p>○キッズクライミン神奈川大会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月6日 ・参加者49名 <p>○関東小中学生選抜クライミング選手権</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月13日 ・参加者 8都県 62名 <p>○県山岳連盟と連携を図り円滑な各種事業実施に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クライミング教室：年11回 ・委託研修：年13回 ・登山教室：年12回 ・冬山教室：年1回 <p>*別紙平成28度山岳スポーツセンター利用計画兼山岳連盟行事表参照</p>
	(3) 利用料金の設定、減免の考え方	・県山岳スポーツセンター条例第13条に基づき県の承認を得て行った。
	(4) 接客、苦情処理、利用指導等の考え方	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公正に説明し、利用者のご理解を頂きながら利用承認事務を行った。
	(5) サービス向上のために	・利用者満足度調査を実施した要望事項に

	<p>行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み</p>	<p>ついて対応した。</p> <p>利用者満足度調査 9月（上半期分） 3月（下半期分）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機は、屋外に移設して7年目となり、利用者への利便を図っている。 ・具体的な施設利用案内をパークセンター内、大倉バス待合所付近、山岳スポーツセンター玄関前に掲示した。 ・ホームページで、施設予約状況を小まめに更新し利用者の利便を図った。 ・夏場に屋外クライミング施設の上部に日除け・雨よけテントを設置し、利便を図った。 ・宿泊棟 1 階食堂は吹き抜け構造のため、2階天井部にロールスクリーンを設置し冬期の空調環境の改善を図った。
<p>4 事故防止等安全管理</p>	<p>（1）通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容</p> <p>（2）事故、異常気象等の緊急事態が発生した場合の対応方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「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ている。 <p>※ゴールデンウィーク期間中の緊急連絡体制</p> <p>※年末年始緊急連絡体制</p> <p>※地震・風水害警報時の緊急体制</p> <p>※山岳スポーツセンター緊急連絡網</p> <p>※休日等スポーツ課事故等体制表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による施設の随時日常チェック実施 ・クライミング利用者への利用開始前の事故防止の周知 ・「施設点検チェックリスト」による日常管理実施。 ・消防計画書提出済(H27年度)。 <p>救命講習終了スタッフ常駐施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故や災害発生時等の緊急時の体制および初期対応に従い適切な備えを行った。 ・警報発表時には施設点検パトロールを実

		施しスポーツ課へ報告。
	(3) 急病人等が生じた場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・上級救命講習受講者の配置、AED 設置により急病人等の発生に備えた。 ・対応マニュアルにより対応 ・平成28年度の事故等の発生は無し。
	(4) 登山・山岳競技の危険性に鑑み、指定管理業務を行う際の事故防止等の安全確保に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が随時施設の巡視チェックを行い保全に努めた。 ・クライミングウォールの駆動装置の適正な稼働のため、随時チェックして保全に努めた。
	(5) 当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初期対応等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模地震発生時の参集体制と配備体制を適切に整えた。 ・緊急参集訓練を戸川公園と合同で実施した（平成28年5月17日）。
	(6) 大規模災害発生時の施設の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・防災・防火訓練 平成28年9月27日 平成29年3月10日 以上、平成28年度も2回実施
5 地域と連携した魅力ある公園づくり	(1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築	○神奈川県委託事業の円滑な推進について県山岳連盟と調整を図りました。4月、5月、7月、10月及び2月の体験クライミングは山岳連盟の有資格者の協力を得て行い利用拡大を図った。
	(2) ボランティア団体等の連携、協働及び育成	○丹沢山小屋組合と連携を密にして山岳情報の収集、意見交換を行い利用者の利便を図った。
	(3) 周辺地域との交流・連携	○山岳事故情報等情報収集 ・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登山の一助に努めた。
	(4) 一体的な管理における地域企業等への一括的な業	・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

	<p>務委託による迅速、かつ、きめ細かいサービスの提供に向けた取組内容</p> <p>(5) 企業のCSR活動(社会的責任、社会貢献)や学校等との連携について</p> <p>(6) 地域振興に関する取組</p>	<p>を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元中学校の職場体験の受け入れなど地域との連携に努めた。その他県教育委員会の社会体験研修の受入も行った。 ・遠足利用等があった際の屋外2mクライミングウォールの案内、戸川公園と連携した運動等の合宿利用促進等を行った。
II 管理経費の節減等		<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な作業及び職員の努力で人件費の縮減に努めた。 ・利用者の協力を得ながら節減に努めました。東日本大震災以後、特に節電に努めており、利用者にも協力を頂いている。
III 団体の業務遂行能力 1 人的な能力、執行体制	<p>(1) 指定期間を通じて両施設を効果的・効率的に指定管理を行うための人員配置等の状況</p> <p>(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況</p> <p>(3) 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤館長1名 副館長1名 管理主任1名 ほか、維持管理等パート職員 ・毎月月末に翌月の勤務計画を作成し円滑な管理運営を行う体制づくりに努めた。 ・良好な管理運営に必要とする知識、技術の習得を図る研修、講習会を受講し職員の能力向上を図った。 <p>○サービス教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修等、苦情対応ロールプレイングを適宜実施 <p>○職務研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務担当者研修(庶務)の出席 <ul style="list-style-type: none"> ・日報の提出や現地確認等により指導監督を行い、業務完了後は完了検査を行うなど、適切な指導監督に努めた。 ・山岳スポーツセンターの設置目的を把握し知識及び経験を有する職員を確保した。 ・山岳関係の知識や経験豊富な人材に加えて施設管理能力がある優秀な人材が確保できた。また、昨年度から秦野戸川公園との一体的な管理となり施設維持管理面での適正な対応ができた。

<p>2 コンプライアンス、社会貢献</p>	<p>(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「条例」「利用規則」「(公財) 神奈川県公園協会規則」各種法令等に基づき施設の適正管理に努めた。 ・事務処理、会計、利用承認等関係規則を遵守して執行した。
	<p>(2) 個人情報の保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いの状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「公益財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規定」により適正に取り扱いをした。 ・パソコンはパスワード設定し使用管理している。 ・書面、データ類は鍵の施錠できるロッカーに保管している。
	<p>(3) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度から「環境指針」を定め環境への負荷の軽減に取り組んでいる。 ・ゼロエミッションへの取組として、コピー用紙の裏面再利用、環境製品の使用、電気、ガス、水道、灯油等の使用削減に努めている。 ・剪定樹木、落葉等の施設内処理を実施環境に配慮したサイクル利用を図っている。 ・地球規模の環境対策が求められており、職員一人一人が自然に親しみながら共生できる社会を目指す意識の継続を図っている。

Ⅱ まとめ

平成28年度は第Ⅲ期指定管理(5年間)の2年目で、新たな視点や責任を自覚した施設運営として、秦野戸川公園内の多目的グラウンド、当該施設の宿泊利用との連携、視覚障害者体験クライミングの実施等利用者増加に向けた対応に努めた結果、管理目標を達成することが出来ました。利用実績は昨年度比較で

○利用人員は、2,154人増、利用料収入額も、516,415円増となりました。

分析した結果、宿泊利用者増は、夏季における野球、サッカー等の団体宿泊利用者の増加、また、クライミング施設利用も東京五輪の追加種目の影響で利用者数が増加となりました。しかしクライミング利用収入は減免による団体利用者が増加したことにより減少となりました。目標としていた利用者数の11,500人を上回ることが出来満足できる結果となりました。

今後も日頃から、お客様に安全で快適なサービスを提供することに努力し、管理目標達成に向け取り組んでまいります。

○施設利用者の状況

	利用者数(人)	全体比%	H27利用者数	増減
宿泊利用	2,292	18.1	1,975	317
休憩利用	1,515	12.0	941	574
研修室利用	2,686	21.3	1,847	839
屋外クライミング	6,142	48.6	5,718	424
総利用者	12,635	100.0	10,481	2,154

○使用料収入額の状況

宿泊等利用	
研修室利用	
屋外クライミング	
総徴収額	

○一般利用者の状況(人)

総数 9,827

見学	トイレ	申込 下見	2mクラ イミング	その他	電話問合せ			計
					施設	山岳情報	観光ほか	
3,307	387	55	3,396	160	837	100	478	8,714

※ 一般利用者は昨年度比減少。

※ 参考 (H26年度：10,734, H27年度：9,827)

