

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

施設名	相模湖公園	相模湖漕艇場
所在地	相模原市緑区与瀬	相模原市緑区与瀬340番地
サイトURL	http://www.sagamiko.info/	http://kra.or.jp/
根拠条例	神奈川県都市公園条例	神奈川県立相模湖漕艇場条例
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進 (S33年11月)	ボートの競技等を通じて県民のスポーツの振興を図るため(S38年)
指定管理者名	一般社団法人相模湖観光協会・特定非営利活動法人神奈川県ボート協会グループ	
指定期間	H27.4.1 ~ R4.3.31 (2015年) (2022年)	
施設所管課	都市公園課	スポーツ課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>(一体としてのコメント)</p> <p>相模湖公園と相模湖漕艇場を一体管理運営することにより、大雨後の漂着ごみの回収が迅速になったほか、合同でAED講習会を実施するなど、一体での管理運営の効果がみられる。 今後も、相模湖公園と相模湖漕艇場の更なる連携を期待する。</p> <p>■相模湖公園について</p> <p>利用状況の評価はA、利用者の満足度はA、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。 3項目以外の各項目の評価については、職員対応に関する苦情が1件あったが、事後の対応が速やかに行われており、また指定管理者に関連する事故は1件も発生しておらず、適切に管理運営が行われていた。 引き続き、地域のことに詳しい地元観光協会として、様々な団体と連携しながら多数のイベントを開催するなど、魅力ある空間となるように管理運営を行ってほしい。 また、月例報告書などの書類作成に初歩的な誤りが散見するため、書類のチェック体制をきちんと確立してほしい。</p> <p>■相模湖漕艇場について</p> <p>例年合宿で利用していた公共施設の運営が民間に移り、料金の値上げがあったことや、新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設の休館による影響等から利用状況がB評価となったものの、提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、学生利用日の事前調整や、障がい者等の利便性の向上を図り、ホームページを活用した情報発信や広報を積極的に行うなど、利用者に対するサービスの向上策に努めた結果、利用者の満足度の評価結果がS評価、収支状況の評価結果がS評価となったことから、令和元年度の3項目評価についてはA評価とした。 今後は、提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、引き続き、相模湖公園との充実した連携を行い、幅広い利用者層に対するサービスを充実強化することで、更なる利用拡大に努めてほしい。</p>

<各項目の詳細説明>

■相模湖公園について

◆管理運営等の状況

提案に基づいて様々なイベントを実施し、地元湖畔商業関係者に配慮しながら管理を行った結果、概ね計画どおりの来園者が訪れるなど、適切に管理運営が行われた。維持管理業務においては、昨年度より引き続きサクラの植替えを積極的に実施し、賑わいの広場における植替えを完了した。また、地域の小学生と連携して花植えを実施し、事業計画書以上に丁寧に花の維持管理を行うなど、極めて良好な実績を上げた。

◆利用状況

提案に基づいて、相模湖やまなみ祭やさがみ湖湖上花火大会などの事業を実施し、順調に利用者数を伸ばしていたが、秋の観光シーズンに台風で中央自動車道、国道20号が長期間通行止めとなった影響を受けたことから、最終的な利用者数は、前年比の93.5%、目標値に対しては102.1%となったことから、A評価となった。

◆利用者の満足度

県が年間7回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が88.1%であったことから、A評価となった。

◆収支状況

来園者数は目標数値を上回ったものの、駐車場収入は当初計画額より2,461千円減であった。支出については、収入が減となった中でも、経費節減努力により計画よりも経費を減額したため、収支差額が28千円となり、収支比率は100.06%と良好な実績をあげて、A評価となった。

◆苦情・要望等

職員対応での苦情1件については、利用者に禁止された行為を注意した結果、発生したものであったが、利用者に聞き入れてもらえるよう丁寧に対応することなど、職員への継続した教育が望まれる。

◆事故・不祥事等

作業上の安全に配慮した結果、指定管理業務に関連した事故は1件も発生しなかった。

◆労働環境の確保に係る取組状況

県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでおり、極めて良好な実績を上げた。

◆その他

なお、令和元年度の3項目評価についてはA評価とした。今後も引き続き、利用者の満足度の維持に努めるほか、地域活性化等のためのイベントの開催や、利用者の安全に配慮した管理運営に努めてもらいたい。

■相模湖漕艇場について

◆管理運営等の状況

提案に基づいて指定管理業務を着実に実施し、高校生の年間利用日を事前に把握し、一般や大学生との利用の円滑な調整を行い、各大会に向けた合宿等への全面的な協力や、障がい者やシニア層のボート競技への受入れ体制の充実など幅広い利用者へのサービス向上に努めた。また、維持管理業務については、県有艇の修繕、利用者の保管艇の修繕をはじめ、アンケート要望にあった県有艇の整備を行い、快適なサービスの提供をすることが出来た。また、東京オリンピック・パラリンピック競技大会のボート練習場及び事前キャンプ地の誘致決定に協力した。そして、日本パラローリング委員会による東京パラリンピックに向けての強化合宿が、相模湖漕艇場をメインに行われ、合宿に協力した。

◆利用状況

年々シニア層の利用者が艇を保管し足を運ぶようになってきた。また、県内の高校も私立は土曜日が午前中授業があり、午後から来場しても練習・大会を行えるような環境づくりに努めた。利用者数については、目標値を19,000人として、昨年度に引き続き、幅広いニーズをもつ利用者層へのサービスの向上を行ったが、例年合宿で利用していた公共施設の運営が民間に移り、料金の値上げがあったことや、新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設の休館による影響等から、18,547人となり、達成率が97.6%に留まったためB評価となった。

◆利用者の満足度

7月と10月に実施し、上位2段階の回答割合が96.7%となったためS評価となった。回収率も前回より上回り指定管理者の努力により高い満足度を維持することができた。

◆収支状況

艇庫における艇の保管台数の増加に伴う収入と、外部への貸付艇数の増加により、前年度に比べて収入は増加している。そのため、収支比率が109.38%となり、S評価となった。

◆苦情・要望等

施設の経年劣化、老朽化による故障、破損に関する要望など指定管理者に起因しない要望が多数寄せられたが、職員による事前点検回数を増やしたり、簡易的な修繕を施すなど、適切な対応に努めている。

◆事故・不祥事等

職員による施設の日常点検を実施するなど適切な施設運営に努めた。

◆環境の確保に係る取組状況

県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。

◆その他

令和元年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、相模湖公園とより充実させた連携を行い、幅広い利用者層に対するサービスを充実強化することで、東京2020大会への調整、協力を含め、更なる利用拡大に努めてほしい。

3項目評価			S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
	<参考> 相模湖公園	<参考> 相模湖漕艇場	
A	A	A	

【相模湖公園について】

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	無	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	随時	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
4月に相模湖やまなみ祭りのイベントを実施。相模湖やまなみ祭実行委員会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は8,000人	4月29日に相模湖やまなみ祭りのイベントを実施。相模湖やまなみ実行委員会と連携し、相模湖地域や山梨、東京から多数の来園者や出演者が訪れ盛大にイベントが行われた。イベント参加者は約8,000人であった。	市広報紙への掲載等も行い、当日は天気にも恵まれたことから、参加者数は概ね計画どおりであった。
6～7月で相模湖公園七夕祭のイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は500人	6月30日～7月9日で相模湖公園七夕祭りのイベントを実施。近隣の保育園3園の園児に事前に配布した短冊を持参してもらい、当日の参加者と一緒に竹に短冊を飾ってもらった。参加者の満足度は高く、参加者数は約500人であった。	保育園の年間行事として定着している。一般来園者も短冊の飾り付けを行い、交流を深めるなど、提案どおりの効果があった。
8月にさがみ湖湖上花火大会のイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は50,000人	8月1日にさがみ湖湖上花火大会のイベントを実施。商工会や地元警察等とも連携し、滞りなく花火大会を実施できた。イベント参加者は、相模湖公園を中心とし約50,000人であった。	70回を数える歴史のあるイベントであり、天候にも恵まれたため、多数の方が来園し、提案どおりの効果があった。
12月に相模湖公園イルミネーションのイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は3,000人	12月1日～12月30日で相模湖公園イルミネーションのイベントを実施。相模湖駅周辺のほか、近隣の民間施設や周辺道路と共同でイルミネーションを設置した。参加者は約700人。	近隣の民間施設の人気が高く、客足が流れたためか、計画参加人数には及ばなかった。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。
A	社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	177,449	174,789	163,342
対前年度比		98.5%	93.5%
目標値	160,000	160,000	160,000
目標達成率	110.9%	109.2%	102.1%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標数値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数から推計

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 _____

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施	本報告書では、県による休日3回、平日3回、イベント時1回の計7回調査の結果を使用する。指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営を総合的にみるといかがでしたか。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 101 / 101 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	47	42	8	4	0	101	
回答率	46.5%	41.6%	7.9%	4.0%	0.0%		
前年度の回答数	83	12	5	0	0	100	
前年度回答率	83.0%	12.0%	5.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	56.1%	346.5%	158.4%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	37,300	0	12,500	駐車場 12,500	49,800	49,800	0	
	決算	37,300	0	12,824	駐車場 12,824	50,124	49,818	306	100.61%
前年 度	当初 予算	37,200	0	12,600	駐車場 12,600	49,800	49,800	0	
	決算	37,200	0	12,048	駐車場 12,048	49,248	49,246	2	100.00%
令和元 年度	当初 予算	37,787	0	12,798	駐車場 12,798	50,585	50,585	0	
	決算	37,787	0	10,337	駐車場 10,337	48,124	48,096	28	100.06%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	メール 1 件	利用者が自転車に乗車したまま地下駐車場に進入したことから、職員が注意したところ、対応の仕方をめぐり口論となった。	翌日、園長より電話で謝罪した。
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。

【相模湖漕艇場について】

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	該当なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	令和元年9月19日 令和2年3月10日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
開場時間の拡大の実施	開場時間の拡大も利用者には定着しつつあり、周辺の湖面での利用者(遊船・魚族対策業者)との調整がしやすく、大変使用しやすいとの意見があった。	
スポーツ・地域振興への対応	県民対象・市内中学生のボート教室参加者(7回:111人) 国体選考会(70人) 市民レガッタ(165人) 相模湖レガッタ(354人) ボート競技者・愛好者による利用(20,015人) 他に相模湖公園内のイベントに協力するなど、地域振興の一翼を担った。	
施設・設備の維持管理	経年劣化している箇所がほとんどだが、職員で修繕できる箇所は随時行った。また、管理棟空調設備の改修工事の調整や、2,000mコースの設置工事などの取組みに対してサポートする事が出来た。	
安全対策について	利用者には必ずトランシーバを携帯させて、安全対策をとっている。 更衣室にも貴重品ロッカーを設置し安全に対する認識を高めている。	
その他	相模湖公園との一体化で、協力体制も取れてイベント等では職員同士の連携が出来ている。また、利用者や観光客に対する心配りが図られている。	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
県民を対象とするボート教室の開催(ボート競技への理解及びスポーツの振興と普及を目的とする。)	年3回開催、参加者32名(大人27名・中学生以下5名)

5. 利用状況

評価	≪評価の目安≫ 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	20,979	16,706	18,547
対前年度比		79.6%	111.0%
目標値	19,000	19,000	19,000
目標達成率	110.4%	87.9%	97.6%

目標値の設定根拠： ボート競技人口の増減や隔年毎の大会開催の有無を考慮して設定

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書及び艇庫利用者

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 _____

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	年間2回を7月・10月に調査	概ね「満足」又は「やや満足」という結果であったが、施設・設備の状態については、施設の老朽化に伴い、「やや不満」とする声が多かった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設管理に対する満足度について、該当する箇所に○を付けてください。(総合評価)

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 224 / 250 = 89.6%

配布(サンプル)対象 施設利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	134	72	5	2	213	
回答率	62.9%	33.8%	2.3%	0.9%		
前年度の回答数	53	45	9	1	108	
前年度回答率	49.1%	41.7%	8.3%	0.9%		
回答率の 対前年度比	128.2%	81.1%	28.2%	101.4%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
S	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	14,086	1,914	0	0	16,000	16,000	0	
	決算	14,086	3,940	0	0	18,026	15,940	2,086	113.09%
前年度	当初予算	14,086	1,914	0	0	16,000	16,000	0	
	決算	14,086	3,072	0	0	17,158	15,777	1,381	108.75%
令和元年度	当初予算	16,791	2,091	0	0	18,882	18,882	0	
	決算	16,791	3,648	0	0	20,439	18,687	1,752	109.38%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。