

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	宮ヶ瀬やまなみセンター・宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地 ・宮ヶ瀬湖カヌー場		
各施設の概要	宮ヶ瀬やまなみセンター	宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地	宮ヶ瀬湖カヌー場
所在地	清川村宮ヶ瀬940番地の4ほか	愛甲郡清川村宮ヶ瀬相模原市緑区鳥屋	愛甲郡清川村宮ヶ瀬1,676番地の3
サイトURL	https://www.miyagase.or.jp/index.html	https://www.miyagase.or.jp/index.html	https://www.miyagase.or.jp/index.html
根拠条例	神奈川県立宮ヶ瀬やまなみセンター条例	神奈川県立宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地条例	神奈川県立宮ヶ瀬湖カヌー場条例
設置目的(設置時期)	水源地域の自然の保全及び活性化を図り、併せて県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供するため(本館:平成10年8月、別館:昭和61年9月)	県民に自然とのふれあいの機会を提供し、もって県民の保健、休養及び自然環境への理解並びに宮ヶ瀬湖周辺地域の活性化に資するため	生涯スポーツの振興・地域振興の拠点として整備(平成10年)
指定管理者名	公益財団法人宮ヶ瀬ダム周辺振興財団		
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日		
施設所管課	土地水資源対策課	自然環境保全課 (自然環境保全センター)	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>宮ヶ瀬湖周辺地域の観光、交通、イベント、自然観察状況などの発信や施設の利用承認・イベント参加者の申込み等を宮ヶ瀬やまなみセンター別館に集約し、ワンストップ化を図るなど、利用者サービスの向上に努めたほか、清掃・点検等の合併発注により経費節減を図り、施設間の劣化状況について情報共有することで長寿命化に努め、3施設を一体管理するメリットを活かした効果的・効率的な運営を実施した。</p> <p>3施設それぞれの3項目評価は宮ヶ瀬やまなみセンターがA、宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地がA、宮ヶ瀬湖カヌー場がBとし、3施設一体の3項目評価はAとなった。</p> <p>■宮ヶ瀬やまなみセンターについて</p> <p>施設の維持管理は適切に行われており、施設の利用状況及び利用者数については、目標値の104%となった。</p> <p>また、利用者の満足度調査においても、「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が、サービス内容の総合評価で97.2%となっており、適切なサービス提供が行われている。</p> <p>収支状況については、指定管理料等の収入に合わせ、適切に支出されていたが、支出については、宮ヶ瀬やまなみセンター周辺にWi-fiを整備したことにより、通信費が増加し、収支比率は99.76%とマイナス収支となった。</p> <p>以上のことから、施設の収支はマイナスであったが、3項目評価(利用状況、満足度、収支状況)の評価結果はA評価となった。</p> <p>施設そのものは、適切に管理されていることから、次年度は、イベントの企画、広報を効果的・効率的に行うことで経費を節減するとともに、より魅力的なイベントを企画・運営することにより、更なる利用者数の増加と利用者満足度の向上を図ってほしい。</p> <p>■宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地について</p> <p>利用状況がB評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がA評価となり、三項目評価はA評価となった。利用者数は前年度比10%増となり評価が上がったものの、目標を達成することができなかった。今後は日本版DMOとして、宮ヶ瀬湖周辺地域と連携して広報・PR方法の工夫に取り組むとともに、外国人観光客を対象とした広報・PR活動にも期待したい。</p>

■宮ヶ瀬湖カヌー場について

提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、利用者に対するサービスの向上に努めた結果、利用状況の評価がC評価、利用者の満足度がS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、平成29年度の3項目評価は、B評価となった。平成29年度は利用者の多い時期である夏季に湖の濁水のため、施設利用ができなかった影響が大きかったため、利用状況の評価がC評価と落ち込んだ。ただし、その期間以外においても、利用者が例年を下回る時期多かつたため、次年度は、各利用団体に利用を働き掛けるだけでなく、更なる工夫を期待する。

今後は、宮ヶ瀬湖周辺地域をとりまく環境の変化に的確に対応し、より一層の施設の魅力発信に努めてもらいたい。

<各項目の詳細説明>

■宮ヶ瀬やまなみセンターについて

◆管理運営等の状況

提案に基づき、施設の適切な維持管理を行うとともに、宮ヶ瀬やまなみセンター本館・別館の管理運営、本館の会議室貸出業務、利用の促進に関する業務等を実施した。

宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業等（イベント）の効果もあり、やまなみセンターの利用者数は269,402人となり、目標を達成した。

◆利用状況

平成29年度は269,402人となり、目標値に対して3.8%（9,882人）増加し、A評価となった。

◆利用者の満足度

上位2段階の回答割合が97.4%となったため、S評価となった。

◆収支状況

収支状況については、収入合計/支出合計の比率が、99.76%となりB評価となった。

◆苦情・要望等

指定管理者に起因する苦情などは見受けられなかった。

◆事故・不祥事等

特になし

◆労働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。

■宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地について

◆管理運営等の状況

提案の内容に基づき、3施設が連携して一体管理のメリットを活かしながら、宮ヶ瀬湖周辺施設とも協働した業務が行われていた。宮ヶ瀬湖周辺地域とはさらに連携を強化して地域活性化につなげていくため、観光庁から日本版DMOの登録を受けた。また、指定管理施設を活用したグラウンド・ゴルフを提案し、来訪者へ新たなレクリエーションを提供した。

◆利用状況

例年開催しているイベントへの参加者数が伸びず、目標を達成することはできなかった。イベントの広報から開催までの期間が短いことが多いため、広報・PR方法の工夫を行うとともに、魅力あるイベントへの取組を行うなど、地域活性化を踏まえて日本版DMOの事業を通じた集客に努めていただきたい。

◆利用者の満足度

アンケートの上位二段階の回答割合が96%と高く、ほかに園地のきれいさが95%、職員の対応が94.4%と高評価を受けた。しかしわずかながら不満とする意見もあったことから、3施設間で共有し、利用者にとってより快適な環境づくりのため今後に役立てていただきたい。

◆収支状況

新しく民間企業のイベントの誘致等により前年度より来訪者が増えて駐車場利用料金収入が微増しているものの、施設の長寿命化を図ったことによる修繕費の増加や人件費高騰による委託費増があったため、自主財源を投入した。施設を活用し集客を図る取組を始めたことについては評価できるものであり、このような機会に宮ヶ瀬の魅力を打ち出して、今後の集客につなげていただきたい。

◆苦情・要望等

指定管理者に起因する苦情などは見受けられなかった。

◆事故・不祥事等

特になし

◆労働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。

■宮ヶ瀬湖カヌー場について

◆管理運営等の状況

提案の内容に基づき、カヌー人口の増加を図るため、カヌースクールやEボート体験ツアーを独自事業として開催し、カヌー競技への動機付けを行った。
各利用団体が開催するイベントや競技会に協力するとともに、各利用団体間の日程の調整、意見、意思の確認、運用方法の確認等を行った。
東京オリンピック・パラリンピック事前キャンプ地の候補地として視察に来た各国に対して、宮ヶ瀬湖カヌー場の施設説明を行い、誘致活動を実施した。
日々刻々と変化する水位に対応したコースや浮棧橋の管理を行い、コース基準の適正化、利用者安全管理に努めていた。

◆利用状況

利用者数は、目標人数5,610名のところ、実利用者数は4,178名で、目標達成率は、74.5%となり、C評価となった。これは、利用者が多い夏期に宮ヶ瀬湖の貯水位が低下し（宮ヶ瀬湖誕生以来、最も低水位（満水位に対し、-31m））、湖面利用を中止したことと、それに伴う利用者の敬遠があったことが原因と考えられる。今後は、継続して各利用団体に対してカヌー場利用の依頼を行うとともに、集客性の高いイベントを開催するなど、利用者の増加に努めてもらいたい。

◆利用者の満足度

「サービス内容の総合的評価」のアンケート結果としては、100%の方から満足・やや満足という上位2段階の結果を得られ、S評価となった。

◆収支状況

経費削減に努めた結果、支出面は計画額より低くなり、収支差額は229千円のプラスとなったため、A評価となった。

◆苦情・要望等

前年度に競技団体からシニア選手のライフジャケット着用について、緩和してほしい旨の要望があったため、平成29年度より救助体制が確立している場合において緩和した。

◆労働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。

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> やまなみセンター	<参考> 集団施設地区・鳥居原園地	<参考> カヌー場	
A	A	A	B	

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
	特になし	
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
	平成29年 6月6日 9月28日 11月22日 平成30年 2月22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]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
個々の施設の特性を踏まえた維持管理	<p>本館は、草花のプランターを設置するなど景観の維持に努めた。また、展望ホールはイベント時などは必要に応じて、活用方法を工夫し、来訪者に対応した。</p> <p>別館は、総合案内施設として、周辺の観光、交通、イベント等の情報をワンストップ発信した。</p> <p>本館・別館ともに、設備の保守点検や清掃などを、計画に則り適切に実施した。</p>	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
一体運営による効果的・効率的な維持管理	<p>○ 清掃・消防設備・警備・トイレ消臭機器等の3施設合併発注により、業務の効率化と経費の削減を図った。</p> <p>○ 3施設の設備等の劣化状況を一元管理し、その情報をもとに、施設間で類似する設備等の劣化状況についても点検することで長寿命化を図った。</p>	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
個々の施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組み 一体運営により可能となる利用促進のための企画・取組み	<p>本館では、写真コンテスト入賞作品や宮ヶ瀬湖24時間リレーマラソンの写真を展示し、宮ヶ瀬周辺地域の魅力を発信した。また、3施設を連携させたイベントを実施し、施設の相互利用を促進した。</p> <p>別館では 宮ヶ瀬湖周辺の観光情報等をワンストップで提供し、施設利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>○宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業 【大規模事業】 5回実施 合計35,871人 【小規模事業】 8回実施 合計 278人 ○水源環境理解促進事業 【自然観察会等】 7回実施 合計 298人</p>	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
広報、PR活動	<p>○HPやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。</p> <p>○小田急電鉄（株）と連携し、相模原周辺の11駅でイベント情報を毎月掲載した。</p> <p>○埼玉県、東京都、山梨県の「道の駅」にパンフレット配布及びポスターを掲示を行った。</p> <p>○県内の様々なイベントに積極的に参加し宮ヶ瀬地域のプロモーションを行った。</p>	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
接客、苦情処理、利用者ニーズの把握	職員に対する接客研修等を実施し、接客技術の向上に努めるとともに、利用者・自主的な企画事業の参加者等にアンケート調査を実施し、得られた意見を接客等に反映させた。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
利用料金	研修会議室の利用料金を別館で徴収するとともに、減免基準を適正に運用した。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
やまなみセンター別館 自動販売機の設置	自動販売機を4台設置し、利用者に対して軽食・飲料水等を提供した。

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。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	203,983	268,557	269,402
対前年度比		131.7%	100.3%
目標値	-	254,950	259,520
目標達成率	-	105%	104%

目標値の設定根拠： 宮ヶ瀬湖全体の将来動向や施設間の相関関係に基づき、指定管理者が設定

利用者数の算出方法（対象）： 施設の正面出入口に設置したセンサーによりカウント

※ 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	利用者等及び自主的な企画事業の参加者等にアンケート用紙を配布し、回収・分析する。	「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が、平均で97.4%となり多くの来訪者が満足した結果となっている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設を利用したサービス内容の総合的な満足度はどうでしたか？

実施した調査の配布方法 参加者に直接配布等 回収数／配布数 860 / 860 = 100.0%

配布(サンプル)対象 利用者等及び自主的な企画事業の参加者等

	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	190	224	6	6	426	
回答率	44.6%	52.6%	1.4%	1.4%		
前年度の回答数	190	162	6	5	363	
前年度回答率	52.3%	44.6%	1.7%	1.4%		
回答率の対前年度比	85.2%	117.8%	85.2%	102.3%		

(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
B	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算					0		0	
	決算					0		0	
前年度	当初予算	83,858	19	9,719	指定管理者の自主財源	93,596	93,596	0	
	決算	83,858	27	15,313	指定管理者の自主財源	99,198	102,014	-2,816	97.24%
29年度	当初予算	83,858	21	11,054	指定管理者の自主財源	94,933	94,933	0	
	決算	83,858	24	10,142	指定管理者の自主財源	94,024	94,252	-228	99.76%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

29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
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	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・不祥事に関し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	なし	
職員の配置体制	なし	
労働時間	なし	
職場環境	なし	

※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。

【宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地】

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
	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
	平成29年6月6日、 平成29年9月28日、 平成29年11月22日、 平成30年2月22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
宮ヶ瀬湖周辺地域の特別な事 情を踏まえた運営管理 ・総合的な運営方針 ・周辺地域の振興・活性化を 図ること	・宮ヶ瀬湖周辺地域を一つの マネジメントエリアとして 観光地域づくりを進めるた め、周辺地域と連携、調整を 重ね、平成29年11月28日に観 光庁により日本版DMOの登 録を受けた。	宮ヶ瀬湖周辺地域の 観光地域づくりを進 めるための土台が整 備された。引き続き 地域の中心となっ て、地域の振興・活 性化を推進していっ てほしい。
一体運営による効果的・効率 的な維持管理	・清掃・消防設備・警備・ト イレ消臭機器等の3施設合併 発注により、業務の効率化と 経費の削減を図った。 ・3施設の設備等の劣化状況 を一元管理し、その情報をも とに、施設間で類似する設備 等の劣化状況についても点検 することで長寿命化を図っ た。	提案どおり、一体管 理のメリットを活か した維持管理が行わ れていた。各施設の 担当職員同士の連携 もとれている。
一体運営による利用促進のた めの企画・取組み	・3施設の特徴を踏まえつ つ、一体的な運営によるイベ ントを実施し、利用促進を 図った。 ・3施設と周辺地域が連携し て季節感を取り込んだ大規模 イベントや地域資源を活用し たイベントを企画、実施し、 地域活性化を図った。 ※水源環境理解促進事業（体 験事業等）への参加者数 目標 2,855人 実績 15,568人	・提案どおり3施設 が連携したイベント が行われていた。 ・利用者の意見を取 り入れて工夫をした イベントは参加者数 が増えているが、定 員を切っているイベ ントも多い。参加者 が多かったイベント の理由分析等をし て、参加人数が少な かったイベントの見 直しに役立てていた だきたい。

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
<p>広報・PR活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・HPやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。 ・小田急電鉄（株）と連携し、相模原周辺の11駅でイベント情報を毎月掲載した。 ・埼玉県、東京都、山梨県の「道の駅」にパンフレット配布及びポスターを掲示を行った。 ・県内の様々なイベントに積極的に参加し宮ヶ瀬地域のプロモーションを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・提案どおり様々な広報媒体により広報・PR活動に努めた。 ・イベント参加者数の増加及び広域圏からの誘客効果がまだ認められないため、さらなる広報・PRの工夫に努めていただきたい（県外（町田、八王子以外）からの利用者：12.4%、圏央道利用者：14.2%）
<p>事故防止等安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・3施設と周辺施設を含めた「宮ヶ瀬湖周辺地域防災マニュアル」に基づき安全管理体制を整備した。 ・職員や利用者の安全を確保するため、熱中症対策等研修を実施するとともに、施設に虫除けスプレーやヒル忌避剤等を常備した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・提案どおり安全管理体制の整備に努めていた。 ・園地は建物が少なく、自然が多いことから、熱中症や虫の被害などに対する危機管理意識が高く、来訪者及び職員の安全の確保に努めていた。
<p>地域や地元市町村、関係機関と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地元イベントの実行委員会へ積極的に参画、協力するとともに、財団主催のイベントについてはイベント講師をNPO団体等から派遣してもらうなど、地域や関係団体と連携して、宮ヶ瀬湖周辺地域の活性化に努めた。 ・園地管理員など現場対応者は地元市町村の在住者を優先的に採用し、地域の雇用創出に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域や関係団体とは協働体制が整備されており、提案どおり連携したイベントが実施されていた。このような体制は、今後日本版DMOとして宮ヶ瀬湖周辺地域の活性化を図っていくためには不可欠なことであり、評価できる。 ・現場対応者を地元から採用することで、地域の雇用機会を上げるとともに、地域の事情に精通した方によるきめ細かいサービスの提供が可能となった。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>平成28年度に整備した多目的広場について、集団施設地区の役割（※）を担うこと、及び県の未病対策「運動習慣の啓蒙と奨励」「ライフスタイルの見直しの場の提供」の一つの体験活動・スポーツの場とすることを目的として、グラウンド・ゴルフを提案し利用促進を図る。</p> <p>※県民に自然とのふれあいの機会を提供し、もって県民の保健、休養及び自然環境への理解並びに宮ヶ瀬湖周辺地域の活性化に資すること</p>	<p>平成29年8月にグラウンド・ゴルフの利用を開始した。手ぶらで来た方でも気軽に体験できるように、無料で道具の貸し出しを行った。</p> <p>利用者数 725人 (平成29年8月～平成30年3月)</p>

5. 利用状況

評価	《評価の目安》
B	<p>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。</p>

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	423,942	396,258	437,494
対前年度比		93.5%	110.4%
目標値	-	469,010	477,510
目標達成率	-	84.5%	91.6%

目標値の設定根拠： 宮ヶ瀬湖全体の将来動向や施設間の相関関係に基づき、指定管理者が設定

利用者数の算出方法（対象）： 午前1回、午後1回の定点利用者数カウント

※ 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	アンケート用紙を自主的に企画したイベント参加者へ配布、及び施設の窓口に備え付けすることにより実施。	利用者の満足度が90%以上であることは評価できるが、回答者がイベント参加者が多いため、より幅広い利用者の意見等を取り入れていく必要がある。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設を利用したサービス内容の総合的な満足度はどうでしたか？

実施した調査の配布方法 参加者へ直接配布等 回収数/配布数 $861 / 861 = 100.0\%$

配布(サンプル)対象 自主的に企画したイベント参加者等

	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	118	196	4	9	327	(不満) ・ホームページのイベント紹介がわかりづらい。 ・子どもが遊ぶ水辺付近に犬の糞があったので始末をしておいてほしい。
回答率	36.1%	59.9%	1.2%	2.8%		
前年度の回答数	95	107	7	4	213	
前年度回答率	44.6%	50.2%	3.3%	1.9%		
回答率の対前年度比	80.9%	119.3%	36.4%	147.4%		

(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					0		0	
	決算					0		0	
前 年度	当初 予算	44,379	15,048	0	—	59,427	59,427	0	
	決算	44,379	15,332	0	—	59,711	57,875	1,836	103.17%
29 年度	当初 予算	44,379	14,172	0	—	58,551	58,551	0	
	決算	44,379	15,997	554	自主財源	60,930	60,930	0	100.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29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
	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・不祥事に関し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	なし	
職員の配置体制	なし	
労働時間	なし	
職場環境	なし	

※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。

【宮ヶ瀬湖カヌー場】

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
	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
	平成29年6月6日 9月28日 11月22日 平成30年2月22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
個々の施設の特性を踏まえた維持管理	夏期、冬期において10m以上変化する水位に対応した適正なコース、浮棧橋の管理を行った。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
一体運営による効果的・効率的な維持管理	清掃・消防設備・警備・トイレ消臭機器等の3施設合併発注により、業務の効率化と経費の削減図った。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
個々の施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組み	カヌー人口の増加を図るため、カヌースクールやEボート体験ツアーを独自事業として開催し、カヌー競技への動機付けを行うとともに、都市部において、カヌーの普及活動を行った。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
広報、PR活動	<ul style="list-style-type: none"> ・HPやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。 ・小田急電鉄（株）と連携し、相模原周辺の11駅でイベント情報を毎月掲載した。 ・埼玉県、東京都、山梨県の「道の駅」にパンフレット及びポスターを配布した。 ・県内の様々なイベントに積極的に参加し宮ヶ瀬地域のプロモーションを行った。 	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
利用団体との調整	各団体間の日程の調整、意見、意思の確認、運用方法の確認等を行った。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
事前キャンプ誘致	事前キャンプ地の候補地として視察に来た各国に対して、宮ヶ瀬湖カヌー場の施設説明を行い、誘致活動を行った。	月例報告・実績報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。

[参考：自主事業] 該当なし

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。 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。
C	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	5607	5245	4178
対前年度比		93.5%	79.7%
目標値	-	5450	5610
目標達成率	-	96.2%	74.5%

目標値の設定根拠： 平成32年度 6,100人を目標とし、前年度より約3%増と設定

利用者数の算出方法（対象）： 湖面利用者及び会議室、研修室利用者

※ 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	(1)施設の総合評価について (2)職員の対応状況について	独自事業開催時等に実施した。「サービス内容の総合的評価」のアンケート結果としては、100%の方から満足・やや満足という結果を得られた。（未記入を除く） 「職員の対応について」のアンケート結果としては、100%の方から満足・やや満足という結果を得られた。（未記入を除く）

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 サービス内容の総合的評価

実施した調査の配布方法 利用者に対して用紙を直接配付 回収数/配布数 55 / 200 = 27.5%

配布(サンプル)対象 宮ヶ瀬湖カヌー場を利用する湖面利用者

	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	43	9	0	0	52	カヌーのやり方を説明（丁寧に）してくれたからよかった。
回答率	82.7%	17.3%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	113	39	2	0	154	
前年度回答率	73.4%	25.3%	1.3%			
回答率の対前年度比	112.7%	68.3%	0.0%			

(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					0		0	
	決算					0		0	
前年度	当初予算	17,989	612	0		18,601	18,601	0	
	決算	17,989	774	0		18,763	17,785	978	105.50%
29年度	当初予算	17,989	700	0		18,689	18,689	0	
	決算	17,989	750	0		18,739	18,510	229	101.24%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	要望 1件	乗降用棧橋の金具部分が鋭利になっており、ケガをする危険がある。	金具の面取りを行った。
職員対応	0件		
事業内容	0件		
その他	0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）
無し	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	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・不祥事に関し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	無し	
職員の配置体制	無し	
労働時間	無し	
職場環境	無し	

※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。