

# モニタリング結果報告書 (2018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1676番地の3
サイトURL	<a href="https://www.miyagase.or.jp/">https://www.miyagase.or.jp/</a>		
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	H28.4.1~R3.3.31 (2016年)(2021年)		
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、自然観察案内などの発信や施設の利用承認・イベント参加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削減を図り、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A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、夏の酷暑の影響もあり、目標値の99.3%にとどまった。</p> <p>利用者の満足度調査においては、「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97.1%となっており、適切なサービス提供が行われている。</p> <p>収支状況は、当施設が所在する清川村の水道料金が大幅に値上げしたことや人員配置転換による正規職員の給与増加もあり、98.48%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利用者についても目標値は達成できなかったが、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>今後はニーズのあるイベント実施、都市地域への広報を行うことで更なる利用者数の増加と利用者アンケートをもとにさらなる改善を行うことで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>提案どおり着実に指定管理業務を実施するとともに、状況に応じて適切に対応しており、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。</p> <p>利用状況は、平成29年度に自主事業として開始した多目的広場におけるグラウンド・ゴルフの効果もあり、平成29年度より8,530人増加したが、目標には達しなかった。一方で利用者の満足度は高いため、今後は、利用者の目を引くような企画や、広報・PRの創意工夫などに努め、宮ヶ瀬の魅力発信を続けてほしい。</p> <p>■宮ヶ瀬湖カヌー場について</p> <p>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A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、3項目評価は、A評価となった。高齢化により競技ボート人口が大幅に減少したが、大学カヌーチームの誘致や東京都カヌー協会の利用増、財団独自事業の展開により過去最高利用人数に至った。また、独自事業であるカヌー教室を開催し、カヌーのステップアップの一助を担った。</p> <p>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ほしい。</p>

<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。

◆利用状況

平成30年度は262,339人となり、目標達成率は99.3%（△1,741人）、B評価となった。来館者の減少は酷暑や行楽時期の降雨等の天候不良が要因だと考えられる。魅力的なイベント実施や複数事業の相乗効果創出などに取り組んでもらいたい。

◆利用者の満足度

上位2段階の回答割合が97.1%となったため、S評価となった。

◆収支状況

収入合計/支出合計の比率は、当施設が所在する清川村の水道料金が大幅に値上げしたことや人員配置転換による正規職員の給与増加などにより98.48%となり、B評価となった。今後も経費節減や人員配置の適正化に努めてもらいたい。

◆苦情・要望等

特段の苦情などはなかった。

◆事故・不祥事等

特段の事故等はない。

◆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、個々の施設の特性や3施設一体のメリットを活かした維持管理や取組が実施されていることが確認できた。課題等が生じた際も、職員が連携して速やかな対策をとっており評価できる。

平成29年8月に、自主事業として多目的広場においてグラウンド・ゴルフの利活用を始めたが、平成30年度利用者数が1,162人（月平均97人）となり、平成29年度利用者数725人（月平均91人）より増加していることから、園地の利用促進につながっている。

◆利用状況

前年度より8,530人増加し446,024人となったが、目標には達しなかった。毎年開催しているイベントのうち参加者数が定員を切っているものがあるため、利用者の意見やアンケートを活用して、魅力あるイベントの創出や広報・PRのさらなる創意工夫に取り組んでいただきたい。

◆利用者の満足度

アンケートの上位2段階の回答割合が95.5%と高水準を維持し、ほかにも園地のきれいさが93.3%、職員の対応が97.0%と高評価を受けている。引き続き利用者が快適に過ごせるような環境を整備してほしい。

◆収支状況

消耗品の減少、植物の維持管理において入札業者の範囲を広げたことによる落札率の低下、及び園地管理員のできる業務が増えたことによる委託業務量の減少により経費が節減され、収支状況はプラスとなった。

◆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

平成30年12月に、シカが園地の網に絡まり、厚木警察署や地元猟友会などが協力し、シカを網から外し、園地外へ運び出した。宮ヶ瀬園地は元々野生生物の侵入が多いが、これまでに事故が発生したことがなかったことから、事故発生時の対応マニュアルを整備していなかったため、指定管理者が「野生生物対応マニュアル」を速やかに作成した。

◆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。

■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継続開催し、新たにSUP(スタンドアップパドルボート)を導入しカヌー競技への動機付けをおこなった。また、親水池でのカヌー教室経験者が次のステップとしてカヌー場利用につながる取り組みととして、独自事業であるがカヌー教室を開催し、カヌーのステップアップの一助を担った。

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、適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、スプリントC級コース基準の維持、利用者安全に努めた。

◆利用状況

利用者数は目標人数5,770名のところ、実利用者数は5,790名で、目標達成率は100.3%となり、A評価となった。これは、競技ボート利用者については高齢化により競技人口が大幅に減少したが、大学カヌーチームの誘致や東京都カヌー協会の利用増、財団独自事業の展開により過去最高利用人数に至った。

◆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、99%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

経費節減に努めた結果、支出面は計画額より低くなり、収支差額は132千円のプラスとなり、収支比率が100.71%となったため、A評価となった。

◆苦情・要望等

暑さ対策として、更衣室に扇風機の要望があったため、男女更衣室及び艇庫に大型扇風機を設置。

◆事故・不祥事等

該当なし。

◆労働環境の確保に係る取り組み状況

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
A	<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	

【宮ヶ瀬やまなみセンター】

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30年 6月15日	
	9月13日	
	11月27日	
平成31年 2月21日		
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	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	<p>本館は、景観向上のため、入口や屋上に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、広い眺望の展望ホールは、来訪者の憩いの場として利用されている。</p> <p>別館は、宮ヶ瀬湖周辺の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維持管理においては可能な限り3拠点合併発注により、業務の効率化と経費の節減を図った。</p> <p>3施設の設備等の劣化状況を共有し、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など長寿命化を図った。</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。

<p>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>	<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  <b>【大規模事業】</b>          5回実施 合計44,604人  <b>【小規模事業】</b>          8回実施 合計 261人          水源環境理解促進事業  <b>【自然観察会等】</b>          7回実施 合計 427人</p>	<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。</p>
<p>広報、PR活動</p>	<p>HPやSNSを活用し、リアルタイムに情報発信した。</p> <p>小田急電鉄株式会社と連携し、相模原市周辺の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の掲示を行った。</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>	<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。</p>
<p>接客、苦情処理、利用者ニーズの把握</p>	<p>職員に対する接遇研修等を実施し、職員のスキル向上に努めるとともに、利用者アンケート調査を実施し、その結果を関係者で共有することで利用者サービスの向上に努めた。</p>	<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。</p>
<p>利用料金</p>	<p>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。</p>	<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。</p>

[ 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。
B	

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	268,557	269,402	262,339
対前年度比	131.7%	100.3%	97.4%
目標値	254,950	259,520	264,080
目標達成率	105.3%	103.8%	99.3%

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	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	施設利用者及び自主的な企画事業の参加者にアンケート用紙を配布し、回収と分析を行う。	「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が、平均で97.1%となり多くの来訪者が満足した結果となった。

[ 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 1009 / 1009 = 100.0%

配布(サンプル)対象 利用者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	251	285	6	10	552	
回答率	45.5%	51.6%	1.1%	1.8%		
前年度の回答数	190	224	6	6	426	
前年度回答率	44.6%	52.6%	1.4%	1.4%		
回答率の対前年度比	102.0%	98.2%	77.2%	128.6%		

(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				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	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		99,198	102,014	-2,816	97.24%
前年度	当初予算	83,858	21	11,054		94,933	94,933	0	
	決算	83,858	24	10,142		94,024	94,252	-228	99.76%
2018年度	当初予算	83,858	21	8,541		92,420	92,420	0	
	決算	83,858	23	9,373		93,254	94,698	-1,444	98.48%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

2018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	
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。



【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30年6月15日、 平成30年9月13日、 平成30年11月27日、 平成31年2月20日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集団施設地区は、様々なイベントやスポーツ、自然観察の場となっていることから、生物多様性や鳥の営巣時期に配慮して、草刈など維持管理作業の頻度や時期を調整した。</li> <li>・ 鹿の侵入が多いため、週3回鹿の糞の清掃を行い、園地内の花木等の肥料として活用した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
一体運営による効果的・効率的な維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃、害虫駆除、巡視、受水槽清掃等の委託業務について、3施設の合併発注により、業務の効率化と経費の節減を図った。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 冬期において、施設間で屋外の水栓やトイレの情報を共有して止水措置を行い、凍結による破裂等を防止した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 前年度にトイレが凍結したことを受け、職員間で連携して情報共有を行い、対策を立てている。</li> </ul>
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 一体運営による利用促進のための企画・取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園地の特性を踏まえ、道具の貸出を行って、園地を遊べる空間としての活用を図った。また、水源環境への理解を促進する取組として、ビオトープなどにおいて、生物や植物の自然観察会を開催した。</li> <li>※水源環境理解促進事業（体験事業等）への参加者数 目標 2,905人 実績 6,624人</li> <li>・ 周辺地域と連携した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について、3施設が一体となって開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

<p>広報・PR活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HPやSNSを活用し、イベント情報等をリアルタイムで発信した。</li> <li>・小田急電鉄と協力し、小田急線11駅にイベント情報等のポスターを掲示、広報した。</li> <li>・広域的に誘客を図るため、埼玉県、東京都、山梨県の道の駅にポスターの掲示やパンフレットの配架を行った。</li> <li>・都市地域のキャンペーン等に積極的に参加し、パンフレットや着ぐるみにより、様々な世代に向けたプロモーションを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<p>接客、苦情処理、利用者ニーズの把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客ガイドの作成や外部講師による接客研修により職員の接客スキルの向上を図るとともに、利用者アンケート調査からの意見や問合せ内容などを施設間で共有して参考とすることで、利用者サービスの向上に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<p>事故防止等安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・シカ、イノシシなどの野生生物の侵入が多いため、トラブルが生じた場合に適切に対応できるよう「野生生物対応マニュアル」を作成した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

[ 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>利用者の遊びの選択肢を増やして滞在時間を増やすとともに、魅力ある園地づくりに努めた。また、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>平成30年度利用者数 1,162人</p>

## 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。
B	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	2018年度
利用者数※	396,258	437,494	446,024
対前年度比		110.4%	101.9%
目標値	469,010	477,510	486,010
目標達成率	84.5%	91.6%	91.8%

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。	「満足」、「どちらかといえば満足」が95.5%であり、前年度に引き続き高い水準を維持している。

[ 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 参加者へ直接配布等 回収数／配布数 1009 / 1009 = 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	46.3	59.5	2	3	110.8	(不満) ・ガラスライダーの場所がわからない。
回答率	41.8%	53.7%	1.8%	2.7%		
前年度の回答数	29.5	49	1	2.3	81.8	
前年度回答率	36.1%	59.9%	1.2%	2.8%		
回答率の対前年度比	115.9%	89.6%	147.7%	96.3%		

(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：プラスの施設が該当 収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率が 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	収支差額の決算 額/収支差額の当 初予算額
前々 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%
前 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%
2018 年度	当初 予算	44,379	13,211	0	—	57,590	57,590	0	
	決算	44,379	15,404	0	—	59,783	58,472	1,311	102.24%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

2018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）
平成30年12月24日	①及沢園地のけやき広場にあるもみの木横に設置された繊維製の網に、雄のシカが絡まった。指定管理者、通報を受けた厚木警察署、地元猟友会、自然環境保全課が連絡を取り合い、シカは猟友会により園地外に運び出された。 ②指定管理者からの報告により状況詳細を把握。 ③野生生物の侵入が多いものの、これまでに事故がなかったことから、事故発生時のマニュアルを整備していなかったため、指定管理者が「野生生物対応マニュアル」を作成した。 ④～⑥は該当なし。

※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	
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。

【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30年 6月15日	
	9月13日	
	11月27日 平成31年 2月21日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	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	夏季、冬季において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節減を図った。	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・取り組み	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、SUP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"> <li>・HPやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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 ]

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	2018年度
利用者数※	5,245	4,178	5,790
対前年度比		79.7%	138.6%
目標値	5,450	5,610	5,770
目標達成率	96.2%	74.5%	100.3%

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、99%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 施設を利用したサービス内容の総合的な満足度

実施した調査の配布方法 利用者に対して用紙を直接配布 回収数/配布数 181 / 704 = 25.7%

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	65	115	1	0	181	
回答率	35.9%	63.5%	0.6%	0.0%		
前年度の回答数	43	9	0	0	52	
前年度回答率	82.7%	17.3%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	43.4%	367.1%				

(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	17,989	612	0		18,601	18,601	0	
	決算	17,989	774			18,763	17,785	978	105.50%
前 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%
2018 年度	当初 予算	17,978	674	0		18,652	18,652	0	
	決算	17,978	634	0		18,612	18,480	132	100.71%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

2018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	要望	2 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暑い日が続くので、更衣室に扇風機がほしい。(要望)</li> <li>・グラウンド・ゴルフ利用者がカヌー場管理棟脇の駐車場に駐車したら注意された(苦情)。</li> <li>・1名(1艇)でカヌー場を利用したい(要望)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大型扇風機4台購入(男女更衣室及び艇庫に設置した)。</li> <li>・カヌー場利用者以外でも障がいがある方は駐車できるよう対応した。</li> <li>・安全管理上、1名のみでは許可できないと説明した。</li> </ul>
	苦情	1 件		
職員対応	苦情	1 件	管理員の態度について苦情あり。	管理員全員に対し、接遇についての指導を行った。
		件		
事業内容	要望	1 件	紅葉の時期のカヌースクールを希望(要望)。	Eボート体験を秋にも実施する(R元年度)
		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	
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。