

モニタリング結果報告書
(平成28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情報発信・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・消防設備点検・警備等の合併発注や消耗品の集約発注により経費節減を図るなど、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。これらの取組により経費を削減した。なお、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B、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、目標値の105%となった。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的評価では96.9%、職員の対応状況では96.5%となっており、適切なサービス提供が行われている。ただし、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るが、クリスマス等の繁忙期に臨時開館等を行ったことにより、人件費が増加し、97.24%とマイナス収支となっている。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、イベント等の告知などの広報を工夫するとともに、より魅力的なイベントを企画・運営すること等により、更なる利用者数の増加と利用者満足度の向上を図ってもらいたい。</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>利用者の満足度はS評価、収支状況はA評価となったが、利用状況の評価がC評価と落ち込んだため、3項目評価はB評価となった。平成28年度は多くの利用者を見込んでいた大規模イベントや夏季の土日祝日に悪天候が続いた影響が大きかったものの、それを補えるほどの利用者数増加の取組が効果として表れていなかったため、平成29年度は、再整備された小中沢園地の多目的広場を活用したイベント開催や、より一層の広報・PRの充実などを通して利用者の増加に努めてもらいたい。</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B評価、利用者の満足度がS評価、収支状況の評価がS評価となったことから、平成28年度の3項目評価は、A評価となった。利用状況の評価がB評価となったことから、今後は、利用者数の目標値の達成に向けて、初心者向けのカヌースクール等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、利用者の裾野の拡大に努めてもらいたい。</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い、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268,557人となり、目標を達成した。

◆利用状況

平成28年度は268,557人となり、目標値に対して5%（13,607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96.9%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、97.24%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、施設の適切な維持管理や利用の促進に関する業務を着実に実施するとともに、3施設一体管理のメリットを活かし、利用者サービスの向上や経費節減を図った。

◆利用状況

8月の大規模イベントが悪天候による参加者の大幅減となったほか、多くの利用者を見込んでいた夏季（8月、9月）の土日祝日に悪天候が続いた影響もあり、利用者数は対前年度比で93.5%、目標に対しては84.5%となり、C評価となった。平成29年度は、再整備された小中沢園地の多目的広場を活用したイベント開催や、より一層の広報・PRの充実などを通して利用者の増加に努めてもらいたい。

◆利用者の満足度

上位2段階の回答割合が94.8%となったため、S評価となった。

◆収支状況

収入は概ね当初予算で見込んでいた収入額であったのに対し、支出は3施設合併発注や融通性のある人員配置等による経費節減努力をした結果、収支差額は1,836千円のプラスとなったため、A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、県民への普及啓発活動、利用団体との協調に関する業務を実施した。施設の特徴である水位変動に応じたカヌーコース、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た。

◆利用状況

提案に基づく指定管理業務を着実に取り組んだ結果、利用者数が目標達成率96.2%となり、B評価となった。これは、神奈川県カヌー協会の利用者減と、毎年最も参加人数が多い「紅葉レガッタ」の参加者数の減であった。今後は、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し、利用者の増加に取り組んで欲しい。なお、利用団体の件数は、267件となり、平成11年より統計を始めた中で過去最高となった。

◆利用者の満足度

7～8月と、11月に実施、上位2段階の回答割合が98.7%となり、S評価となった。回収率は、リピーター利用者にも利用の都度、配布していたが、協力してもらえなかったことが多かったため、回収率が低く、40.3%であった。今後は利用者への積極的な呼びかけなど多くの利用者に対してアンケートに協力してもらうような取組を行い、回収率の向上に努めてほしい。

◆収支状況

3拠点間で合同発注による経費削減や、光熱水量費等の抑制に努めた結果、収支差額は978千円のプラスとなったため、S評価となった。

◆苦情・要望等

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。

◆事故・不祥事等

職員による施設の日常点検や、ライフジャケットの着用を指導するなど、適切な施設運営に努めた結果、事故や大きな怪我の発生はなかった。

◆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。

◆その他

なお、平成28年度の3項目評価は、A評価となった。利用状況の評価がB評価となったことから、今後は、利用者数の目標値の達成に向けて、初心者向けのカヌースクール等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、利用者の裾野の拡大に努めてもらいたい。

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	B	A

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28年5月27日、7月13日、8月25日、9月27日、10月21日、11月17日、12月21日、平成29年1月25日、2月23日、3月24日ほか	
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	本館は、来訪者及び活動団体等が利用しやすい空間とするため、美観を維持し、宮ヶ瀬湖周辺地域の情報発信、休憩スペースの提供等を行うとともに、水源地域の活性化に資するため、研修会議室を各種交流事業の場として活用した。 別館は、周辺地域情報等の情報収集・発信、各施設の利用承認等を行う総合案内としてワンストップで対応するなど、施設としての機能を充実させた。 また、本館・別館ともに、設備の保守点検や清掃などを、定められた回数実施した。	月例報告・年間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施設合併発注や、消耗品の集約発注を行い、業務の効率化や経費の削減を行った。	月例報告・年間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	宮ヶ瀬湖周辺の事業案内、情報発信、利用承認、イベント参加者の申込等をワンストップで提供する総合案内を宮ヶ瀬やまなみセンター別館に設けて、施設利用者の利便性を向上させた。 3施設を連携させたイベントを実施し、利用者の利便性を確保するとともに施設の相互利用を促進させた。 ○宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業 【大規模事業】 4回実施 合計21,062人 【小規模事業】 7回実施 合計 268人 ○水源環境理解促進事業 【自然観察会等】 7回実施 合計 275人	月例報告・年間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	宮ヶ瀬3施設及び周辺地域の情報を、やまなみセンター別館に集約・一元化して情報発信を行うとともに、ホームページやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。	月例報告・年間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、得られた意見を反映させた。	月例報告・年間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、利用者に対しては本館職員が利用案内を行った。	月例報告・年間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]

事業計画の提案内容	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。

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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	165,962	203,983	268,557
対前年度比		122.9%	131.7%
目標値	-	-	254,950
目標達成率	-	-	105%

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

[参考：最大利用可能人数/年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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96.7%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？
 ※ 利用した施設のみお答えください

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 896 / 896 = 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	162	6	5	363	建物がきれいだった
回答率	52.3%	44.6%	1.7%	1.4%		
前年度の回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員の対応についてどう思われましたか？
 ※ 利用した施設のみお答えください

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 896 / 896 = 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
職員の対応状況の回答数	173	158	7	5	343	職員の対応がよかった
回答率	50.4%	46.1%	2.0%	1.5%		
前年度の回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

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	/	/	/	/	0	/	0	/
	決算	/	/	/	/	0	/	0	/
28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	100.00%
	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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： _____ 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

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

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）
該当なし	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
	月2回程度	-
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
施設維持管理 ・個々の施設の特性を踏まえた維持管理 ・一体運営による効果的、効率的な維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃、消防設備点検、警備、トイレ消臭機器等の3施設併発注や、消耗品の集約発注を行い、業務の効率化や経費の削減を行った。 ・イベント開催時の応援など、施設間において融通性のある人員配置を確保し、人件費の削減を図った。 	月例報告及び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。
一体運営により可能となる利用促進のための企画・取組	<ul style="list-style-type: none"> ・宮ヶ瀬湖周辺の事業案内、情報発信、利用承認、イベント参加者の申込等をワンストップで提供する総合案内を宮ヶ瀬やまなみセンター別館に設けて、施設利用者の利便性を向上させた。 ・3施設を連携させたイベントを実施し、利用者の利便性を確保するとともに施設の相互利用を促進させた。 	月例報告及び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"> ・小田急の近隣11駅、新聞、地域広報誌等へのイベント情報掲載や、ゆるキャラ「ミーヤとあいちゃん」を活用した観光PRを実施するなど、積極的なPR活動を行った。 ・ホームページの充実やSNSを活用し、リアルタイムな情報発信に努めた。 	月例報告及び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。
事故防止等安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・3施設にあいかわ公園を加えた合同防災訓練の実施や、救命講習の開催により、職員の安全管理意識の向上や災害への備えに努めた。 ・定期的な施設の巡視点検により常に危険箇所がないか状況を把握し、必要に応じて補修や立入禁止措置を講じるなど未然の事故防止に努めた。 	月例報告及び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。
地域と地元市町村、関係機関等との連携及び協力	<ul style="list-style-type: none"> ・清川村の「クリスマスみんなの集い」、愛川町の「つつじ祭り」など、実行委員会に参画し積極的に関与するなど、地域や地元市町村との連携を図った。 ・施設管理員は、優先的に地元市町村の在住者を採用するなど、地域の雇用創出に努めた。 	月例報告及び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

事業計画の提案内容	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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
C	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	402,019	423,942	396,258
対前年度比		105.5%	93.5%
目標値	-	-	469,010
目標達成率	-	-	84.5%

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

[参考：最大利用可能人数/年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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
	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・分析するなど、随時実施する。	「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が90%以上であり、利用者の満足度は非常に高い。

[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 回収数/配布数 $896 / 896 = 100.0\%$

配布(サンプル)対象 自主的な企画事業の参加者

	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	95	107	7	4	213	(満足) 園路、広場などよく掃除が行き届いてきれいだった。 (不満) トイレが汚れていた。
回答率	44.6%	50.2%	3.3%	1.9%		
前年度の回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員の対応についてどう思われましたか？

実施した調査の配布方法 参加者に直接配布 回収数/配布数 $896 / 896 = 100.0\%$

配布(サンプル)対象 自主的な企画事業の参加者

	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
職員の対応状況の回答数	100	117	2	5	224	(満足) 子供目線で話してくれるなど親切な対応だった。 (不満) 不明
回答率	44.6%	52.2%	0.9%	2.2%		
前年度の回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

なし

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				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	その他収入の内訳			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	/	/	/	/	0	/	0	/
	決算	/	/	/	/	0	/	0	/
28年度	当初予算	44,379	15,048	0	-	59,427	59,427	0	100.00%
	決算	44,379	15,332	0	-	59,711	57,875	1,836	103.17%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
H29.1～3	1,166	鳥居原園地構内1号柱上のPAS(気中負荷開閉器)更新
H29.2～3	1,117	鳥居原園地トイレ便器配管補修及び便器洋式化
H29.2～3	1,393	及沢園地第一キュービクル(高圧受電設備)の蓄電池の更新

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 1,000千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況 該当なし]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

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	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28年5月27日	
	平成28年10月21日	
	平成28年12月21日 平成29年3月24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
施設の維持管理 (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。	月例報告及び実績報告により 確認しており、提案のと おり適切に行われている。
3施設の一体運営	再委託時の合同発注を行い、経費削減 に努めた。イベント等の実施にあつ ては、3拠点の特性を勘案し互いに協 力して実施した。	今年度から3施設の一体的 な管理運営を行うことと なったが、施設の管理面 については、経費の節減を含 めた効率的・効果的な運営 を行っている点、評価でき る。
カヌー競技等の振興に関する企画・ 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。(横 浜市、厚木市)	
利用団体との調整	「カヌー場利用調整会議」を開催し、 日程の調整、各団体間の意見、意思の 確認、運用方法の確認等を行った。	
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。	

[参考：自主事業] 該当なし

事業計画の提案内容	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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
B	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	5,124	5,607	5,245
対前年度比		109.4%	93.5%
目標値	-	-	5,450
目標達成率	-	-	96.2%

目標値の設定根拠： 平成32年度 6,100人を目標とし、前年度の目標値より約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

[参考：最大利用可能人数/年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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
	年間2回を上半期と下半期に調査	2項目ともにアンケート結果としては、それぞれ、98.7%、99.4%の方から満足・やや満足という回答であり、利用者からは非常に高い満足度を得られている。

[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 利用者に対して直接配回収数/配布数 161 / 400 = 40.3%

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	113	39	2	0	154	・よく気遣いがされています ・駐車場が高い
回答率	73.4%	25.3%	1.3%			
前年度の回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員（受付・現場職員）の対応についてどう思われましたか。

実施した調査の配布方法 利用者に対して直接配付 回収数／配布数 161 / 400 = 40.3%
 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
職員の対応状況の 回答数	122	29	1	0	152	・丁寧だった ・親切・明るい
回答率	80.3%	19.1%	0.7%			
前年度の 回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の 対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

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				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					0		0	
	決算					0		0	
28年度	当初予算	17,989	612	0	-	18,601	18,601	0	100.00%
	決算	17,989	774	0	-	18,764	17,785	979	105.50%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成29年2月	14,256	宮ヶ瀬湖カヌー場浮棧橋製造等工事

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 1,000千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

該当なし

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件	該当なし	
職員対応		件	該当なし	
事業内容	要望	1 件	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。	今後、試合時の着用については、救助体制が確立している場合に緩和する方向で調整
		件		
その他		件	該当なし	

※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

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）
該当なし	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。