

# モニタリング結果報告書 (令和元年度)

## 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	https://www.miyagase.or.jp/		
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節減を図った。施設間の劣化状況を共有し、その情報をもとに、類似する施設等の劣化状況についても点検するなど長寿命化に努め、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>なお、令和元年度は度重なる大型台風や新型コロナウイルス感染拡大防止という外的要因により、利用状況が落ち込んだことから、各施設ごとの評価では、宮ヶ瀬やまなみセンターがB、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Bとなり、3施設一体の3項目評価はBとなった。各施設の利用者の満足度については、それぞれSと高評価である。また、3施設としての収支も均衡しており、良好な管理運営が実施されている。</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いる。施設の利用状況及び利用者数については、令和元年10月の台風19号の影響もあり、目標値の92.6%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98.1%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、マイナス収支となったが、収支差額(決算)が△3,180千円となっている要因は、他の2施設における黒字と収支均衡を図ったことなどによるものである。経費節減及び水源環境理解促進事業の中止に伴い支出が減ったため、宮ヶ瀬やまなみセンター単体の支出としての予算と決算の差額は+248千円となっている。</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ず、3項目評価(利用状況、満足度、収支状況)の総合評価結果はB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更なる改善を行うことで利用者満足度の向上を図ってみたい。</p>

■宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地について

事業計画に基づき、指定管理業務が適切に行われていた。台風19号等悪天候による大規模イベントの中止が相次いで利用者数が減少し、利用状況がC評価となったが、指定管理費の節減や利用者サービスの向上に努めた結果、利用者の満足度及び収支状況はともにS評価となり、三項目評価はB評価となった。

利用者アンケートによると、利用者の満足度が上昇する一方、利用頻度や滞在時間が伸びていないため、今後は利用者の裾野を広げるとともに、利用頻度や滞在時間を増やす取組に努めていただきたい。

■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S評価となったことから、3項目評価は、B評価となった。度重なる大型台風や新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、昨年度と比べ、利用者が大幅に減少したが、そのような中でも、適切な施設管理に努め、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。

引き続き、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。

◆利用状況

令和元年度は248,746人となり、目標達成率は92.6%（△19,894人）で、B評価となった。

◆利用者の満足度

上位2段階の回答割合が98.1%となったため、S評価となった。

◆収支状況

収支差額の決算額/収支差額の当初予算額が、-911.17%となりC評価となった。

◆苦情・要望等

特段の苦情などはなかった。

◆事故・不祥事等

特段の事故等などはなかった。

◆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。

■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。職員が連携し、過去の課題を活かした対応をとっているほか、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を速やかに実施するなど評価できる。

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、令和元年度利用者数が1,516人となり、平成30年度利用者数1,162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

台風19号等悪天候による大規模イベントの相次ぐ中止や新型コロナウイルス感染拡大防止対策による利用制限、カヌー教室の場所変更による親水池利用の減少により、利用者数が前年度から34,200人ほど減少し、目標を達成することができなかった。しかし、小中沢駐車場の広いスペースを活用して、民間企業のイベントを誘致したり、平成29年度に開始した自主事業のグラウンド・ゴルフの利用者数を年々更新するなど、利用促進の増加に努めている。

毎年開催している小規模イベントは、参加者数が定員を切っているものが多くあるため、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

アンケートの上位二段階の回答割合が97.8%と前年度の高評価をさらに更新し、また、園地のきれいさが95.9%、職員の対応が98.4%も前年度を更新し、高評価となっている。引き続き利用者が快適に過ごせるような環境づくりに努めてほしい。

◆収支状況

大規模イベントの中止により駐車場料金収入が前年度より減少したが、電気の契約先の変更、修繕を可能な限り直営で実施したことにより、指定管理費の節減に努めたほか、芝生の生育状況を勘察して芝生整備を軽減したことにより支出が減少し、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

指定管理者に起因する事故・不祥事等は見受けられなかった。

◆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。

■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、SUP(スタンドアップパドルボート)を活用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としてブラジルオリンピック委員会に対して、宮ヶ瀬湖カヌー場の施設説明を行うなど神奈川県及び相模原市と連携をとった。

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、利用者安全の確保に努めた。

◆利用状況

利用者数は目標人数5,940名のところ、実利用者数は4,406名で、目標達成率は74.2%となり、C評価となった。7月に開催した24時間マラソンが荒天により6時間に変更になり、会議室等の利用がなくなったこと、台風19号の通過により各種大会等が開催中止となり湖面利用者が減少したこと、更に新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から各団体の総会等を会議室で開催出来なくなったことなど、外的要因による影響が大きかった。

◆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、98.5%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316千円のプラスとなったため、S評価となった。

◆苦情・要望等

別紙記載のとおり

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

【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
	令和元年6月27日 10月2日 11月19日 令和2年2月18日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 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	<p>本館の展望ホールに、平時は来訪者の憩いの場として机や椅子を配置し、来訪者が多い時期である12月等は広い眺望スペースとして活用した。</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するとともに、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。</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・取り組み          一体運営により可能となる利用促進のための企画・取り組み</p> <p>【宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業の実施計画】          大規模事業 5回（49,550人）、小規模事業 8回（390人）</p> <p>【水源環境理解促進事業の実施計画】          自然観察会等 7回（670人）</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>          3回実施（19,075人）          ※27,000人の参加を見込んでいたみやがせフェスタ夏（屋外）の参加人数が雨天により8,000人とどまったことと、10,000人の参加を見込んでいたみやがせフェスタ秋が台風19号の影響で中止したことが主な要因</p> <p><b>【小規模事業】</b>          6回実施（153人）          ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、8回のうち2回が中止となったことと、雨天等が主な要因</p> <p>水源環境理解促進事業  <b>【自然観察会等】</b>          6回実施 合計 912人          ※同日開催された別のイベントの集客効果による増が主な要因</p>	<p>月例報告・実績報告により確認し、事業の実施結果については提案のとおり概ね適切に行われている。なお、事業の見直しにより令和元年度に実施されなかったウドン作り事業については、令和2年度に代替の事業を実施するよう指導済</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。          小田急電鉄株式会社と連携し、駅でイベント情報等のポスターを掲示し、広報した。          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。          来訪者の少なくなる冬季に「アクティビティ特割チケット」を発行し、利用促進とともに広報を行った（新型コロナウイルス感染拡大に伴い利用期間短縮）。</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
<p>やまなみセンター別館 自動販売機の設置</p>	<p>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。</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	令和元年度
利用者数※	269,402	262,339	248,746
対前年度比		97.4%	94.8%
目標値	259,520	264,080	268,640
目標達成率	103.8%	99.3%	92.6%

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）： 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

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

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	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98.1%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 799 / 799 = 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	200	220	5	3	428	
回答率	46.7%	51.4%	1.2%	0.7%		
前年度の回答数	251	285	6	10	552	
前年度回答率	45.5%	51.6%	1.1%	1.8%		
回答率の対前年度比	102.8%	99.6%	107.5%	38.7%		

(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
C	

[ 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	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		94,024	94,252	-228	#DIV/0!
前年度	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	#DIV/0!
令和元年度	当初予算	85,411	21	9,185		94,617	94,268	349	
	決算	85,411	21	5,408		90,840	94,020	-3,180	-911.17%

※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>

・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、宮ヶ瀬湖カヌー場の3施設一体としての収支差額（決算）は0円となっている。  
 ・宮ヶ瀬やまなみセンターとして収支差額（決算）が△3,180千円となっている要因は、他の2施設における黒字と収支均衡を図ったことなどによるものである。経費節減及び水源環境理解促進事業の中止に伴い支出が減った。また宮ヶ瀬やまなみセンター単体の支出としての予算と決算の差額は+248千円となっている。

- ・平成29年度の収入合計/支出合計の比率は、99.76%
- ・平成30年度の収入合計/支出合計の比率は、98.48%

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
	令和元年6月27日 10月2日 11月19日 令和2年2月18日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 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
個々の施設の特徴を踏まえた 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、草刈などの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回清掃を行い、園地内の花木の肥料として活用した。</li> <li>・ 来訪者の安全対策として、財団内で救命講習会を行った。</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>
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、夜間巡視の委託業務について、3施設の合併発注をすることにより、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、施設間で連携して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> </ul>

<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、一体運営による利用促進のための企画・取組</p>	<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 3,025人 実績 2,514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>・小田急電鉄株式会社と協力し、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>・都市地域において、動画やチラシにより水源地域の子どもたちのメッセージやDMOの取組を紹介するPR活動を行った。</li> <li>・宮ヶ瀬の美しい風景等を紹介するため、写真コンテストを開催し、入選作品の展示、カレンダー作成を行った。</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>利用料金</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金については、近隣類似施設との均衡を確保して設定した。</li> <li>・水源地域の保全及び活性化を図ることを目的とする利用について、減免措置を設けた。</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>・台風時は園地内の点検を速やかに行い、県へ報告した。</li> <li>・6月に熊の目撃情報があったため、「野生生物対応マニュアル」に基づき、清川村との情報共有、周知、巡回、看板設置を行った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症のまん延防止のため、注意喚起の看板設置及び広報、アルコール消毒液の設置を行った。</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> <li>・新型コロナウイルス感染症についても、速やかに感染防止対策を図り、こまめに県へ状況報告を行った。</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>令和元年度利用者数 1,516人</p>

## 5. 利用状況

評価	＜評価の目安＞
C	<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。</p> <p>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	令和元年度
利用者数※	437,494	446,024	411,821
対前年度比		101.9%	92.3%
目標値	477,510	486,010	494,510
目標達成率	91.6%	91.8%	83.3%

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）： 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97.8%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 799 / 799 = 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 たとえば 満足	どちらか たとえば 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	37.3	51	1	1	90.3	(満足)体験イベントが楽しかった。 (不満)シカの糞が落ちている。
回答率	41.3%	56.5%	1.1%	1.1%		
前年度の回答数	46.3	59.5	2	3	110.8	
前年度回答率	41.8%	53.7%	1.8%	2.7%		
回答率の対前年度比	98.9%	105.2%	61.4%	40.9%		

(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：マイナスの施設が該当 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が S(優良)：5%以上 A(良好)：0%～5%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：-15%～0%未満 C(収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満)：-15%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	マイナス収支の 縮減率 ※
前々 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	#DIV/0!
前 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	#DIV/0!
令和元 年度	当初 予算	45,201	13,211	0	—	58,412	58,742	-330	
	決算	45,201	13,975	0	—	59,176	56,313	2,863	967.58%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

			(単位:千円)
2018年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

- ・平成29年度の収入合計／支出合計の比率は100.00%
- ・平成30年度の収入合計／支出合計の比率は102.24%

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
	令和元年6月27日	
	10月2日	
	11月19日	
令和2年2月18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 経費の削減を図った。	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・取組 み	カヌー人口の増加を図るた め、カヌースクールやEポ 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	・HPやSNSを活用し、リア ルタイムな情報を発信した。 ・小田急電鉄株式会社と連携 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	事前キャンプ地として宮ヶ 瀬湖カヌー場の施設説明を行 い事前キャンプに向けて調整 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。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
該当なし	

## 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。
C	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※	4,178	5,790	4,406
対前年度比		138.6%	76.1%
目標値	5,610	5,770	5,940
目標達成率	74.5%	100.3%	74.2%

目標値の設定根拠： 令和2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

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

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、98.5%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、98.2%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 207 / 622 = 33.3%

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	92	112	3	0	207	
回答率	44.4%	54.1%	1.4%	0.0%		
前年度の回答数	65	115	1	0	181	
前年度回答率	35.9%	63.5%	0.6%			
回答率の 対前年度比	123.8%	85.2%	262.3%			

(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：マイナスの施設が該当 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が S(優良)：5%以上 A(良好)：0%～5%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：-15%～0%未満 C(収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満)：-15%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	マイナス収支の 縮減率 ※
前々年度	当初予算	17,989	700	0		18,689	18,689	0	
	決算	17,989	750	0		18,739	18,510	229	#DIV/0!
前年度	当初予算	17,978	674	0		18,652	18,652	0	
	決算	17,978	634	0		18,612	18,480	132	#DIV/0!
令和元年度	当初予算	18,330	677	0		19,007	19,026	-19	
	決算	18,330	789	0		19,119	18,803	316	1763.16%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

<備考>

- ・平成29年度の収入合計／支出合計の比率は、101.24%。
- ・平成30年度の収入合計／支出合計の比率は、100.71%。

8. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
	要望	1 件		
施設・設備		件	宮ヶ瀬湖カヌー場に自動販売機を設置してほしい。	設置していることから、自動販売機の周知をした。
		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。