

モニタリング結果報告書 (令和2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	愛甲郡清川村宮ヶ瀬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(事務所)	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

<p>総合的な評価の理由と今後の対応</p> <p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <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2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、施設の休館やイベントが中止されるなど、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項目評価もBとなった。しかし、各施設の利用者の満足度はそれぞれSと高評価であり、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おり、施設の利用状況及び利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響で、目標値の52.0%にとどまりC評価となった。一方、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99.4%となっており、適切なサービス提供が行われていることからS評価となった。また、収支状況については、新型コロナウイルス感染症の影響で、収入、支出ともに大きく減少したがA評価である。</p> <p>以上のことから、3項目評価(利用状況、満足度、収支状況)はB評価となった。</p> <p>今後は新型コロナウイルス感染症に対する十分な対策を行いながら、イベント実施や都市地域への広報、利用者アンケート等を行うことで、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>2度に及ぶ緊急事態宣言で外出自粛・活動制限が要請される中、利用料金施設を一部閉鎖したり大型イベント等を中止したことで、利用者数及び利用料金施設収入が大幅減となり、「利用状況」の評価はCとなった。一方、コロナ禍の中で開放的なスペースを求めて来訪する利用者に対し、管理の行き届いた園地や遊具施設、自然環境を満喫できる小規模イベント等の提供に努めたことで、「利用者の満足度」の評価はSとなった。</p> <p>「収支状況」については、概ね計画通りの収支状況で評価はBとなり、三項目評価をBとした。</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S評価となったことから、3項目評価は、B評価となった。新型コロナウイルスの感染拡大に伴う閉館期間が長く、昨年度に引き続き、利用者が減少したが、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翼を担うなど、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た。

<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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により大規模事業がすべて中止となったが、7回の小規模事業と6回の自然観察会等を実施した。

◆利用状況

令和2年度の利用者数は142,130人となり、目標達成率は52.0%（△131,070人）で、C評価となった。利用者数減少の主な要因としては、新型コロナウイルス感染症防止対策による施設の休館や事業の中止等があげられる。

◆利用者の満足度

上位2段階の回答割合が99.4%となったため、S評価となった。しかし、休館等により、前年度並みの回答数を確保することができなかった。

◆収支状況

収支比率は100.33%と昨年度(96.62%)から改善し、A評価となった。新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金等の収入が減少したが、事業の中止により支出も減少しており、最終的に収支差額はプラスとなった。

◆苦情・要望等

特段の苦情等はなかった。

◆事故・不祥事等

特段の事故等はなかった。

◆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、個々の施設の特長や3施設一体のメリットを活かした維持管理や取組みが実施されていることが確認できた。新型コロナの影響を受ける中、職員が連携して速やかに対応し、自然体験教室等のイベントでもしっかりとした感染予防対策や参加者数を絞るなど工夫して、利用者が安全で安心して利用、参加できる施設の管理、運営がなされた。

◆利用状況

グラススライダーやグラウンドゴルフ等の利用者の遊びの選択肢の拡大、カヌーを利用した湖面からの自然観察会の開催、遊覧船、ロードトレインの運営による利用者の利便性向上等により利用促進に努めたが、新型コロナの影響は大きく、利用者数の目標達成率は約30%となりC評価となった。

◆利用者の満足度

アンケートの上位二段階の回答割合が97.6%と高水準を維持し、他にも園地のきれいさが96.6%、職員の対応が98.4%と高評価を受けている。コロナ禍の中で開放的な自然空間を求めて来訪する利用者が快適に過ごせ、引き続き高い評価を受けられるような環境づくりに努めてほしい。

◆収支状況

コロナ禍の影響で駐車場等の利用料金施設の収益が大幅に落ち込んだため、収入は減となった。支出も大規模イベントの中止や光熱水費の縮小等の減要素はあったものの、老朽化した施設の修繕費等の増もあって、収支状況はマイナスの結果となった。

◆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(本湖・親水池)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宮ヶ瀬湖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翼を担った。(再掲)

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、宮ヶ瀬湖カヌー場事前キャンプ実施に向け、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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止について、緊急事態宣言の発出に伴い、カヌー場を臨時休場するとともに、利用者へ利用自粛を求め協力をお願いした。

◆利用状況

利用者数は目標人数6,100名のところ、実利用者数は3,312名で、目標達成率は54.3%となり、C評価となった。4月に緊急事態宣言が発出され、4月から6月まで施設が臨時休場となったことや、指定管理者が行うイベントの中止、24時間マラソンの中止により会議室等の利用がなくなったこと、年明け1月から3月にかけて再度緊急事態宣言が発出されるなど昨年度に引き続き、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、98.3%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1,689千円のプラスとなったため、S評価となった。

◆苦情・要望等

特になし

◆事故・不祥事等

該当無

◆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

特になし

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	
B	<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
	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2年8月4日 10月28日 12月15日 令和3年2月12日～ 2月22日	第4回現地モニタリング（実施日：令和3年2月12日～2月22日）は新型コロナウイルス感染症対策のため、書面開催。
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	<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削減を図った。</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 一体運営により展開する利用促進のための企画・取組み</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（50,550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（680人）</p>	<p>本館では、写真コンテスト入賞作品等を展示し、宮ヶ瀬湖周辺地域の魅力を発信した。 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】 実施なし（0人） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全て中止とした。</p> <p>【小規模事業】 7回実施（349人） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1回中止となった。</p> <p>水源環境理解促進事業 【自然観察会等】 6回実施（488人） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1回中止となった。</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、大規模事業の中止は県との事前協議の上で決定された。</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。 各情報誌やラジオ、テレビ等の取材協力に努め、メディアを通じた魅力発信に繋げた。</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>認知症サポーター養成講座や職員研修を実施し、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、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>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

〔 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。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

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	令和2年度
利用者数※	262,339	248,746	142,130
対前年度比		94.8%	57.1%
目標値	264,080	268,640	273,200
目標達成率	99.3%	92.6%	52.0%

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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

例年と比較して、新型コロナウイルス感染防止に伴う4月25日から6月1日までの休館により約3万人、12月のクリスマスイベントの縮小などにより約6万人、1月9日から3月31日までの休館により約3万人の利用者が減少した。なお、事業の中止や縮小の影響も伴い、対前年度比は57.1%となった。

②令和2年度の対応状況

ガイドラインを策定し、アルコール消毒の徹底や飛沫飛散防止対策など基本的な感染症対策に取り組んだ。

大規模イベントについてはやむを得ず中止としたが、小規模イベントについては、参加人数制限や入れ替え制等の対策を講じて実施した。

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99.4%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 239 / 239 = 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	77	112	0	1	190	記載なし
回答率	40.5%	58.9%	0.0%	0.5%		
前年度の回答数	200	220	5	3	428	
前年度回答率	46.7%	51.4%	1.2%	0.7%		
回答率の対前年度比	86.7%	114.7%	0.0%	75.1%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響

令和2年度の満足度調査では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策により宮ヶ瀬やまなみセンターが休館となったため、前年度並みの回答数を確保することができなかった。

②令和2年度の対応状況

明確な理由の記載はないが、満足度調査に「不満」との回答が1件あったことから、職員研修等により顧客サービスの向上に努めた。

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	83,858	21	8,541	指定管理者 の自主財源	92,420	92,420	0	
	決算	83,858	23	9,373		93,254	94,698	-1,444	98.48%
前年度	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	96.62%
令和2年度	当初予算	85,411	21	8,185		93,617	93,617	0	
	決算	79,314	3	1,691		81,009	80,743	266	100.33%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位：千円)
令和2年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<p><備考></p> <ul style="list-style-type: none"> 令和元年度の収支差額の決算額／収支差額の当初予算額の比率は、-911.17%。 <p>※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(予算決算)は0円となっている。</p>
--

<p>【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う大規模イベント等が中止になったことで、開催経費等6,317千円の経費の減となった。</p>
<p>②令和2年度の対応状況 神奈川県補正予算(新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金)を活用し、新型コロナ感染防止対策用消耗品(221千円)を購入した。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計画書を令和3年3月に変更し、6,317千円の経費の減については、精算を行った。</p>

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。

【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2年8月4日 10月28日 12月15日 令和3年2月12日～ 2月22日	第4回現地モニタリング（実施日：令和3年2月12日～2月22日）は新型コロナウイルス感染症対策のため、書面開催。
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
個々の施設の特徴を踏まえた維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ビオトープ等の生物調査結果を踏まえ、草刈の時期等を調整するなど生物多様性に配慮した。 ・自然観察やカヌー教室等を実施してる親水池においては、鳥の営巣時期に配慮し、カヌーの利用を制限するなどした。 ・鹿の糞は週3回清掃を行い、園地内花木等の肥料として活用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
個々の施設の特徴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"> ・良好な景観を保全し、地域振興と地域活性化を図る役割を果たす事業として、野生動物、植物等を観察する自然観察会を実施した。 ・集団施設地区内にある親水池で基礎技術習得のための初心者カヌー教室を開催し、更なるステップアップのための本湖でのカヌー教室を宮ヶ瀬湖カヌー場で開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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>広報、PR活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・HPやSNSを活用し、宮ヶ瀬情報や宮ヶ瀬湖周辺情報をリアルタイムに発信した。 ・各種雑誌やラジオ、テレビ等の取材協力に努め、メディアを通じた魅力発信に繋がった。 ・宮ヶ瀬の美しい風景を紹介するため、写真コンテストを開催し、入選作品により製作したカレンダーで地域の魅力を発信した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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>利用料金</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金については、近隣類似施設との均衡を図って設定した。 ・水源地域の保全及び活性化を図ることを目的にした利用については、減免措置を設けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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>事故防止等安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・台風等異常気象時は園地内の点検を速やかに行い、県へ報告した。 ・防災マニュアルに即した情報伝達、収集、火災、救護等の訓練を3施設、3地区及び周辺管理者を含め行った。 ・新型コロナウイルス感染症のまん延防止の取組から、周知看板の設置、手洗いを促す広報、アルコール消毒液の設置を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新型コロナウイルスについても、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の適用に合わせて、速やかに感染防止対策を図った。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[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2年度利用者数 765人</p>

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

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	令和2年度
利用者数※	446,024	411,821	147,892
対前年度比		92.3%	35.9%
目標値	486,010	494,510	503,000
目標達成率	91.8%	83.3%	29.4%

目標値の設定根拠： 指定管理者が、イベントの開催や施設の補修や清掃、広報の充実等を図ることを基に設定。

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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

- ・国の緊急事態宣言や新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた県の基本方針を受けて、イベントの中止や自粛、施設の一部閉鎖等を行った結果、例年（2018年～2019年の平均利用者数429千人）と比較して、利用者数は65%の減となった。
- ・緊急事態宣言の期間中の影響としては、例年の同時期と利用者数と比較して75%の減となった。
- ・宮ヶ瀬最大のイベントであるクリスマスイベントの中止とイルミネーションの大幅縮小により、12月の利用者数は例年の20万人から95%の減となった。

②令和2年度の対応状況

- ・緊急事態宣言が発出された4月25日から5月31日まで駐車場を閉鎖したが、その後は利用可とした。
- ・7月以降、感染症対策を講じた上で、宮ヶ瀬ダム周辺振興財団が管理する遊覧船やロードトレイン、グラスライダー等の乗り物や大規模遊具等の運行、利用を開始した。
- ・大規模イベント等は全て中止としたが、9月以降は①風邪の症状が見られる場合の参加見合わせ、②マスク着用、③手指のアルコール消毒を徹底し、自然観察会やクラフト教室等の小規模イベントを開催した。

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97.6%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 239 / 239 = 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	14.8	25.5	0.8	0.3	41.4	
回答率	35.7%	61.6%	1.9%	0.7%		
前年度の回答数	37.3	51	1	1	90.3	
前年度回答率	41.3%	56.5%	1.1%	1.1%		
回答率の対前年度比	86.5%	109.1%	174.5%	65.4%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 —
②令和2年度の対応状況 —

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	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%
前年度	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	105.08%
令和2年度	当初予算	45,201	13,211	0	-	58,412	58,412	0	
	決算	46,172	6,228	0	-	52,400	54,356	-1,956	96.40%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

- 令和元年度のマイナス収支の縮減率は、967.58%。

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

- 大規模イベント等の中止に伴う利用者数の大幅減により、駐車場収入が前年度の4割程度まで落ち込み、利用料金施設による収入が予算額より約7百万円の減となった。
- 大規模イベント等の中止や施設の閉鎖等により、支出額は約4百万円程縮減されたものの収支差額は約2百万円の赤字となった。

②令和2年度の対応状況

- 4月から5月に閉鎖した駐車場の利用料金収入の減については、県の補正予算により指定管理料が追加で交付された。
また、県の補正予算(新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金)を活用し、コロナ対策に必要な消耗品費を購入した。
- 大規模イベント等の中止や施設の閉鎖により、施設管理業務に係る人件費や光熱水費等の経費節減を図るとともに、自然体験教室等の小規模イベントの開催や乗り物、大型遊具の運営等による収入増を図り、収支差額の改善に努めた。

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。

【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2年8月4日 10月28日 12月15日 令和3年2月12日～ 2月22日	第4回現地モニタリング（実施日：令和3年2月12日～2月22日）は新型コロナウイルス感染症対策のため、書面開催。
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	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、指定管理者が管理する周辺の施設の臨時休館及び臨時閉場等、HPやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。	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。
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。

事前キャンプ実施に向けた調整	事前キャンプ実施に向け、神奈川県や相模原市、ブラジルオリンピック委員会と事前キャンプに向けて調整を行った。	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。
新型コロナウイルス感染症拡大防止対応	感染拡大防止に向け施設の臨時休場や、屋外シャワーの設置、サーモカメラやビックファンの購入等、感染拡大防止に努めた。	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。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
該当なし	

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

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	令和2年度
利用者数※	5,790	4,406	3,312
対前年度比		76.1%	75.2%
目標値	5,770	5,940	6,100
目標達成率	100.3%	74.2%	54.3%

目標値の設定根拠： 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、施設の利用状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

シーズンインとなる4・5月は、例年、高校生の大会や国体出場をかけた予選会など、多くの大会が集中する時期であり約1,000名以上の利用が見込まれる重要な時期である。

また、年度末の2・3月は普段から利用していただいている各団体の総会の開催に伴う管理棟の会議室利用や春先に向け湖面の利用が増え始める時期であるが、緊急事態宣言が再度発出され、施設の臨時休場により、例年に比べ、利用が約500名減っている。

②令和2年度の対応状況

7月の施設再開時においては、県スポーツ課職員とともに、ガイドラインの作成や使用にあたって綿密に打合せを行い、カヌー場の職員と実際に除菌等のシミュレーションを行った。

夏期の利用時については多くの団体からシャワー利用の要望があり、利便性向上のため、屋外水栓を工事しシャワーの増設を行った。

各団体の大会、イベント実施に向け、カヌー場利用のガイドラインの改訂を行い規模を縮小した大会やイベント実施を再開した。それに伴い、宮ヶ瀬湖カヌースクールを実施した。（指定管理者主催）

春に活動できなかった反動が7月から11月まで続き、例年にないほど多くの方にカヌー場を利用していただいた。

県の補正予算を活用し、AIサーモカメラの導入や、カヌー艇庫の換気を目的としたビックファンの購入を行った。

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。「サービス内容の総合的評価」のアンケート結果としては、98.3%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、98.3%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 58 / 160 = 36.3%
 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	12	45	1	0	58	
回答率	20.7%	77.6%	1.7%	0.0%		
前年度の回答数	92	112	3	0	207	
前年度回答率	44.4%	54.1%	1.4%			
回答率の対前年度比	46.6%	143.4%	119.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 —
②令和2年度の対応状況 利用再開時はカヌー場担当職員が現地にて、各利用団体とヒアリングを行い、相互で協力し利便性向上に努めた。 特に夏期のシャワー利用について要望があり、屋外にシャワーを増設した。

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	17,978	674	0		18,652	18,652	0	
	決算	17,978	634	0		18,612	18,480	132	100.71%
前年度	当初予算	18,330	677	0		19,007	19,026	-19	
	決算	18,330	789	0		19,119	18,803	316	101.68%
令和2年度	当初予算	18,324	677	0		19,001	19,001	0	
	決算	19,265	734	0		19,999	18,310	1,689	109.22%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

- ・令和元年度のマイナス収支の縮減率は、1763.16%。

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

神奈川県の補正予算(新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金)を活用し、新型コロナ感染防止対策用消耗品、サーキュレーター(ビックファン：4台)、体温検知カメラ(AIサーモカメラ：2台)を購入した。

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。