

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書 (総合結果)

施設名	相模湖公園				
指定管理者名	相模湖観光協会・神奈川県ローイング協会グループ				
施設所管課（事務所）	都市公園課（厚木土木事務所津久井治水センター）				
指定期間	R4. 4. 1 (2022年)	～	R9. 3. 31 (2027年)	評価期間	R4 (2022) 年度 ～ R6 (2024) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
B	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
評価理由及び今後の対応 指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の利用状況について改善が必要と認められる状況にあったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、大規模イベントを中止したことに加え、感染が落ち着いたことで遠出による旅行が可能になったため、利用者が減少したことが要因と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。 地域社会との連携による植樹管理、各イベント実行委員会との共催、さがみ湖イルミネーションの充実化など、利用者へのサービス向上や施設の管理運営費の節減などの効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。 このため、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましい。	
指定管理者制度による管理の有効性	
<div>有</div> <div>無</div>	

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 「地域と共存し多くの観光客が訪れる魅力ある公園」という管理運営の方針に基づき、確実に業務を実施している。 <input type="checkbox"/> 月例報告及び随時モニタリングにより、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・設備の法定点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告及び随時モニタリングにより確認している。また、受付業務は、園長又は副園長が公園管理事務所に常駐している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 地元の小学校による花壇への花植えや管理のほか、湖畔商店会と連携した園内清掃などを定期的に行っている。 <input type="checkbox"/> 専門性を有する業務の一部については地元企業へ委託をしている。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		

2 施設の利用状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	163,000 人	163,000 人	163,000 人	163,000 人
利用者数	91,387 人	152,565 人	155,917 人	133,290 人
対目標値（数） ※下段は率	△ 71,613 人 56 %	△ 10,435 人 94 %	△ 7,083 人 96 %	対目標値（率） 81.8 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
C	利用者数と目標値を比較して（3 か年平均） S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 〔女性自立支援施設と県営住宅等において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 高速道路サービスエリアでの観光キャンペーンのほか、八王子観光協会やJR東日本と連携しパンフレット等を活用してPRなどを行っている。 <input type="checkbox"/> やまなみ祭やさがみ湖湖上祭花火大会などの魅力あるイベントを実施するなど、利用促進に向けた取組を適切に行っている。 <input type="checkbox"/> これらの取組の結果、利用者数は目標に届かなかったものの、利用促進に向けた取組を適切に実施し、年々、利用者数は増加傾向である。

3 利用者満足度の状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	82.4 % 178 人	81.7 % 165 人	85.9 % 177 人	83.3 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
A	「満足」（上位2段階の評価）と答えた割合が（3 か年平均） S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> アンケートは、公園管理事務所窓口にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を受付可能な体制にしているのをはじめ、年2回指定管理者が来園者にアンケートの趣旨を説明の上、手渡しで回答を依頼し、回収している。 <input type="checkbox"/> 中央高速を活用した観光客の立ち寄り場所であることも踏まえ、徹底したトイレ清掃をするなど、利用者満足度向上に向けた取組を実施している。 <input type="checkbox"/> このような取組の結果、評価結果がAとなっている。

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	R4. 4	湖で投げ釣りをしている者がおり、子供にあたってケガをした。釣りを禁止してほしい。	釣りは禁止されていないことから、巡回している職員が、釣りをしている利用者に周囲に気を付けるよう声掛けし、周知を図った。
	R4. 4	湖側の立入禁止看板が設置されている中に入って釣りをしている者がいるが、問題はないのか。	職員の巡視の際にそのような行為が見られた場合には、声掛けをして注意することとした。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 規模が小さく、全体に目が届きやすい公園であり、苦情・要望はほとんどないが、日ごろから来園者へのあいさつや声かけを実施するほか、常設アンケートや年2回の利用満足度調査により、積極的に利用者の意見を把握している。 <input type="checkbox"/> 施設の老朽化等に対する苦情が出る前に積極的に施設の修繕を行うなどの予防対応を行っている。 <input type="checkbox"/> いただいた要望等に対し、すぐに対応策を検討し、適切に対応している。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等が発生した場合は、園長が神奈川県及び観光協会本部に報告し、情報の共有化を図るとともに、対策を検討する仕組みが構築されている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事はなかった。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R 3 年度			R 4 年度			R 5 年度		
収入	53,078 (51,768)			53,816 (53,500)			52,884 (53,683)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	39,068 (39,068)	0 (0)	14,010 (12,700)	42,000 (42,000)	0 (0)	11,816 (11,500)	42,083 (42,083)	0 (0)	10,801 (11,600)
支出	51,193 (51,768)			53,224 (53,500)			52,263 (53,683)		
収支差額	1,885 (0)			592 (0)			621 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	52,988 (53,749)			159,688 160,932					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	42,049 (42,049)	0 (0)	10,939 (11,700)	126,132 (126,132)	0 (0)	33,556 34,800			
支出	52,125 (53,749)			157,612 (160,932)					
収支差額	863 (0)			2,076 (0)			収入合計／支出合計比 101.3%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 高速道路サービスエリアでの観光キャンペーンのほか、八王子観光協会やJR東日本と連携しパンフレット等を活用してPRするなど駐車場収入増加に向けた取組を実施した結果、収入が支出を上回る結果となった。 <input type="checkbox"/> やまなみ祭やさがみ湖湖上祭花火大会などの魅力あるイベントなど、収入増加に向けた取組を実施している。 <input type="checkbox"/> 両面コピーの徹底、冷暖房の適正な温度設定、節水、照明のLED化など経費節減に向け適切に取り組んでいる。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	A	<input type="checkbox"/> 園長又は副園長のいずれか責任のある立場の職員が常駐しているほか、大きなイベント実施時には、観光協会あけて体制づくりを行うなど、適正に人員配置されている。 <input type="checkbox"/> 運営、管理上必要な技能・資格を有する人員を確保している。 <input type="checkbox"/> 定例会を活用しての勉強会を実施するなど、労働環境の確保の取組を行っている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務実施に当たって法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 相模湖の水質保全のため遊船組合等関係機関と連携し水辺の清掃や農薬を使用しない植物管理など環境配慮を行っている。 <input type="checkbox"/> 現在、障害者の雇用はないが、今後採用する方向で検討している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 県及び関係機関による、個人情報保護関係研修に積極的に公園長及び副園長が参加し、その資料を基に職員に周知している。 <input type="checkbox"/> 指定管理業務を行っている中で、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		