

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	相模湖漕艇場		
指 定 管 理 者 名	相模湖観光協会・神奈川県ローリング協会グループ		
施設所管課（事務所）	スポーツ課		
指 定 期 間	R4. 4. 1 (2022年)	～ R9. 3. 31 (2027年)	評価期間 R4 年度 (2022) ～ R6 年度 (2024)

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	
<p>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、利用者数について改善が必要と認められる状況にあるが、利用促進に向けた新たな取組を始めるなどの工夫を図っている。</p> <p>利用者からの満足度は非常に高いものがあり、収支状況も良好である。さらに、ボート競技の専門家であることを生かし、艇の修繕等を適切に実施するなどして、サービスの質の向上について効果が認められ、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。</p> <p>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。</p>	
指定管理者制度による管理の有効性	有
	無

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	S	<input type="checkbox"/> ボートの競技等を通じて県民のスポーツの振興を図る目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、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	S	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・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書及び随時の現地調査により確認している。また、ボート競技関係の物品については、専門的な視点を持つて修繕が行われている。
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	S	<input type="checkbox"/> 学校、スポーツ協会や公園の事業に協力するとともに、地元の商工会、青年会議所主催のイベントを連携して実施するなどして、魅力ある施設づくりに努めている。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、設備保守、清掃業務について、地域企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
S	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 (利用者数) 設定方法 : ア	20,000 人	20,000 人	20,000 人	20,000 人
利用者数	12,948 人	14,168 人	14,305 人	13,807 人
対目標値(率) ※下段は率	△ 7,052 人 65 %	△ 5,832 人 71 %	△ 5,695 人 72 %	対目標値(率) 69.0 %

※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
確認の視点	施設の利用状況についての評価

□事業の広報・PRは効果的に実施されているか
□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
□利用促進に向けた取組は適切か

□ホームページを整理することで、施設の状況等が把握できるようになり、利用者の利便性を向上させる取組を行っている。
新たに地元青年会議所と協力したボートレース体験会を開催することで、新規の競技者を増やす取組を行った。
さらに、パラローリング強化合宿や「障がい者向け乗艇体験会」を開催することで、障がい者の利用が増えるような取組も行っている。
□新たな利用者を増やすため、自主事業として中学生向けのボート体験教室を開催し、ボート競技者の拡大を図っている。
□県内高校のボート部が廃部になるなど、ボート競技の人口自体が減少していることから、目標には到達していないが、今後も、利用者増に向けた取組を積極的に行っていただきたい。

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	96.9 %	97.5 %	98.5 %	97.7 %

※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
S	「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

□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か
□利用者満足度向上に向けた取組は適切か

□利用者が必ず訪れる受付窓口付近にアンケート及び回収箱を設置することで、利用者の目につくようにするとともに、声かけをすることで、回収率を高めている。
□利用者からは、開場時間の延長などにより、利用しやすいといった評価がされており、利用者満足度は非常に高いものとなっている。また、艇の整備に対する要望もあったことから、必要な整備を行っている。

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
	該当なし		

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"/> 受付窓口での声掛けなどを通じて、要望等の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 利用者アンケートでは、艇の整備に対する要望もあったことから、必要な整備を行っている。 <input type="checkbox"/> 苦情等については寄せられていない。
<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	

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（有の場合には概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合には内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合に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・不祥事の防止に向けて、作成した各種マニュアルに基づいて、利用者の安全対策を図っている。また、乗艇者には必ずトランシーバー等を携帯させている。さらに、防犯カメラを設置し、監視による犯罪防止に努めている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事は発生していない。
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か	

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	21,889 (20,347)		22,600 (21,243)			24,261 (21,439)		
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
内訳	18,678 (17,776)	3,211 (2,571)	0 (0)	18,639 (18,639)	3,911 (2,604)	50 (0)	18,693 (18,693)	4,947 (2,746)
支出		20,242 (20,347)			20,972 (21,243)			21,276 (21,439)
収支差額		1,647 (0)			1,628 (0)			2,985 (0)
R 6 年度			累計					
収入	25,220 (22,070)		72,081 64,752					
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
内訳	19,180 (19,180)	5,646 (2,890)	394 (0)	56,512 (56,512)	14,504 (8,240)	1,065 0		
支出		22,083 (22,070)			64,331 (64,752)			
収支差額		3,137 (0)			7,750 (0)		収入合計／支出合計比	112.0%

※()内は収支計画額。令和 6 年度は速報値

評価結果	評価区分	
S	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"/> 利用予定のない時期に艇の貸出しを行うことなどで、収入増を図るなどの工夫により、当初予定より収入増が図られている。
<input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か		<input type="checkbox"/> 電気代高騰の影響も出ているが、節電の徹底や相模湖公園との一体の管理による経費節減の効果が出ていることから、引き続き、継続していただきたい。

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"/> 開場時間が延長されている夏場には、職員数を増やすなどして、適切な管理運営が行えるようにしている。 <input type="checkbox"/> また、必要な整備技術が伝承されるよう日頃から努めている。 <input type="checkbox"/> 職員が年休取得を積極的に進めるなど、ワークライフバランスが実現できる環境になるように努めている。
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"/> 法令や管理運営基準に則った運営を行っており、法令違反等の行為はなかった。 <input type="checkbox"/> 節電の徹底などを通じて、温室効果ガスの排出量削減に努めた。 <input type="checkbox"/> 障害者の法定雇用は対象外。
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"/> 責任体制を整備し、管理場所を限定するなど、適切な情報管理の徹底をしている。 <input type="checkbox"/> 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)		