

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	相模湖公園	相模湖漕艇場
所在地	相模原市緑区与瀬	相模原市緑区与瀬340番地
サイトURL	http://www.sagamiko.info/	http://kra.or.jp/
根拠条例	神奈川県都市公園条例	神奈川県立相模湖漕艇場条例
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進(S33年11月)	ボートの競技等を通じて県民のスポーツの振興を図るため(S38年)
指定管理者名	一般社団法人相模湖観光協会・特定非営利活動法人神奈川県ボート協会グループ	
指定期間	H27.4.1~H32.3.31	
施設所管課	都市公園課	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) 相模湖公園と相模湖漕艇場を一体管理運営することにより、大雨後の漂着ごみの回収が迅速になったほか、合同でAED講習会を実施するなど、一体での管理運営の効果がみられる。 今後も、相模湖公園と相模湖漕艇場の更なる連携を期待する。</p> <p>■相模湖公園について</p> <p>利用状況の評価はS、利用者の満足度はA、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。 3項目以外の各項目の評価については、苦情・要望や事故・不祥事もないなど、極めて良好な実績を上げており評価は高い。 引き続き、地域のことに詳しい地元観光協会を十分に活かし、様々な団体と連携しながら多数の魅力あるイベントを開催するとともに、安全に配慮して管理運営を行ってほしい。 あわせて、月例報告などの書類作成に初歩的な誤りが散見するため、書類のチェック体制をきちんと確立してほしい。</p> <p>■相模湖漕艇場について</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、学生利用日の事前調整や、障がい者等の利便性の向上を図り、ホームページを活用した情報発信や広報を積極的に行うなど、利用者に対するサービスの向上策に努めた結果、利用状況がS評価、利用者の満足度の評価結果がS評価、収支状況の評価結果がS評価となったことから、平成29年度の3項目評価についてはS評価とした。今後は、提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、引き続き、相模湖公園との充実した連携を行い、幅広い利用者層に対するサービスを充実強化することで、更なる利用拡大に努めてほしい。</p>

<各項目の詳細説明>

■相模湖公園について

◆管理運営等の状況

提案に基づいて様々なイベントを実施し、地元湖畔商業関係者に配慮しながら管理を実施した結果、計画以上の来園者があるなど、適切な管理運営等の実績を上げた。維持管理業務においては、サクラの補植やモニュメントの修繕など、30万円未満の修繕業務について、当センターと調整しながら積極的に実施したほか、地域の小学生と連携して花植えを実施し、事業計画書以上に丁寧に花の維持管理を行うなど、極めて良好な実績を上げた。

◆利用状況

提案に基づいて、相模湖やまなみ祭やさがみ湖湖上花火大会などの事業を実施した結果、来園者については、前年比では102.7%と増になったほか、目標数値でも110.9%の増となり、S評価となった。

◆利用者の満足度

県が年間5回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が89.7%と良好な実績を上げたため、A評価となった。

◆収支状況

計画以上の来園者があったため、駐車場収入の実績が当初計画額より324千円増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。支出については、残金306千円と概ね計画額どおりの支出で、収支比率は100.61%と良好な実績を上げており、A評価となった。

◆苦情・要望等

苦情については、できるだけ出ないよう管理運営を行っている姿勢がうかがえ、一件も無く、極めて良好な実績を上げている。

◆事故・不祥事等

事故・不祥事については一件もなく、日ごろから公園利用者や関係団体等と良好な関係を維持しているとともに、安全対策もしっかり行っていることがうかがえ、極めて良好な実績を上げた。

◆労働環境の確保に係る取組状況

県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、セルフチェックシートのとおり、良好な労働環境の確保に取り組んでおり、極めて良好な実績を上げた。

◆その他

なお、平成29年度の3項目評価についてはS評価とした。今後も引き続き、利用者の満足度の維持に努めるほか、地域活性化等のためのイベントの開催や、利用客の安全に配慮した管理運営に努めてもらいたい。

■相模湖漕艇場について

◆管理運営等の状況

提案に基づいて指定管理業務を着実に実施し、高校生の年間利用日を事前に把握し、一般や大学生との利用の円滑な調整を行い、各大会に向けた合宿等への全面的な協力や、障がい者やシニア層のボート競技への受入れ体制の充実など幅広い利用者へのサービス向上に努めた。また、維持管理業務については、県有艇の修繕、利用者の保管艇の修繕を行ったほか、アンケート要望にあった和式のトイレの洋式化により、快適なサービスの提供することが出来た。また、2千メートルのコース改修についても、地元住民への説明会を徹底して行うなど協力を得て、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の事前キャンプ地候補として、準備を進めた。結果、再度視察を行った「カナダ」の事前キャンプが正式に決定した。

◆利用状況

年々シニア層の利用者が艇を保管し足を運ぶようになってきた。また、土曜日の午前中に授業がある県内の私立高校でも、午後から来て練習・大会を行えるような環境づくりに努めた。昨年度よりは、多少ではあるが利用者は増となった。幅広いニーズをもつ利用者層へのサービスの向上を行ったことにより、利用者数は目標値の19,000人を超えて達成率110.4%となった。

◆利用者の満足度

7月と10月に実施し、上位2段階の回答割合が94%となったためS評価となった。指定管理者の努力により、高い満足度を維持することができた。

◆収支状況

新規の利用者の獲得や、艇庫における艇の保管台数の増加もあり増につながった。また、戸田漕艇場で行われた全日本マスターズ大会で、借艇数が大幅にありこれも収入増につながった。大会開催にあわせ、安全面への配慮から劣化したシューズの交換を行う必要があり、昨年度に比べ支出増となったものの、収支比率が113.09%となったためS評価となった。

◆苦情・要望等

施設の経年劣化、老朽化による故障、破損に関する要望など指定管理者に起因しない要望が多数寄せられたが、職員による事前点検回数を増やしたり、簡易的な修繕を施すなど、適切な対応に努めている。

◆事故・不祥事等

職員による施設の日常点検を実施するなど適切な施設運営に努めたが、残念ながら女子更衣室において盗難事件が発生してしまった。利用者には今後安全に利用出来るよう注意喚起を掲示した。

◆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29年度の3項目評価についてはS評価とした。今後は、提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、相模湖公園とより充実させた連携を行い、幅広い利用者層に対するサービスを充実強化することで、更なる利用拡大に努めてほしい。

3項目評価			
S	<参考> 相模湖公園	<参考> 相模湖漕艇場	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	S	

【相模湖公園について】

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
	無	
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
	随時	
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
4月に相模湖公園さくら祭りのイベントを実施。相模湖公園さくら祭り実行委員会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は300人	4月1日に相模湖公園さくら祭りのイベントを実施。相模湖公園さくら祭り実行委員会と連携し、音楽好きの利用者のニーズを掘り起こすことができた。イベントの参加者数は約300人であった。	提案どおりの効果があった。
4月に相模湖やまなみ祭りのイベントを実施。相模湖やまなみ祭り実行委員会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は8,000人	4月29日に相模湖やまなみ祭りのイベントを実施。相模湖やまなみ祭り実行委員会と連携し相模湖地域や山梨、東京から多数の来園者や出演者が訪れ盛大にイベントがおこなわれた。イベント参加者は約10,000人であった。	過去21回実施した歴史のあるイベントであり、天気にも恵まれ、提案以上の効果があった。
6～7月に相模湖公園七夕祭のイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は500人	6月30日～7月9日に相模湖公園七夕祭のイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、近隣の保育園3園、幼稚園1園の参加があった。園児には事前に配布した短冊を持参してもらい、当日の参加者と一緒に竹に短冊を飾ってもらった。参加者の満足度は高く、参加者数は約500人であった。	提案どおりの効果があった。このイベントは11回目を迎え、保育園や幼稚園の年間行事として恒例になっており、来園者の家族に人気がある。
8月にさがみ湖湖上花火大会のイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は50,000人	8月1日にさがみ湖湖上花火大会のイベントを実施。商工会や地元警察等とも連携し、滞りなく花火大会を実施できた。イベント参加者は、相模湖公園を中心とし約50,000人であった。	計画通りの来園者があり、計画どおりの効果があった。
12月に相模湖公園イルミネーションのイベントを実施。相模湖観光協会と連携し、利用者数の向上を図る。 計画参加者数は900人	12月2日～12月30日に相模湖公園イルミネーションのイベントを実施。相模湖駅周辺のほか、近隣の民間施設や周辺道路と共同し、イルミネーションを設置した。公園来園者は約900人。	計画どおりの効果があった。近県からの見物客が多いが、県内、地元の来園者にも多く立ち寄っていただいている。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	177,640	172,795	177,449
対前年度比		97.3%	102.7%
目標値	160,000	160,000	160,000
目標達成率	111.0%	108.0%	110.9%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標数値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数から推計

※ 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
A	

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
	県により休日3回、平日2回の計5回調査	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 107 / 107 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらで もない	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	47	49	2	8	1	107	よく管理されている
回答率	43.9%	45.8%	1.9%	7.5%	0.9%		
前年度の回答数	69	49	5	0	2	125	
前年度回答率	55.2%	39.2%	4.0%		1.6%		
回答率の対前年度比	79.6%	116.8%	46.7%		58.4%		

(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：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 の主な内訳			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	37,500	0	12,300	駐車場 12,300	49,800	49,800	0	
	決算	37,500	0	12,501	駐車場 12,501	50,001	49,792	209	100.42%
前年度	当初予算	37,400	0	12,400	駐車場 12,400	49,800	49,800	0	
	決算	37,400	0	13,327	駐車場 13,327	50,727	49,759	968	101.95%
29年度	当初予算	37,300	0	12,500	駐車場 12,500	49,800	49,800	0	
	決算	37,300	0	12,824	駐車場 12,824	50,124	49,818	306	100.61%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	0 件		
	0 件		
職員対応	0 件		
	0 件		
事業内容	0 件		
	0 件		
その他	0 件		
	0 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）
なし	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	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。

【相模湖漕艇場について】

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
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29年 5月12日	
	平成30年 2月16日 平成30年 3月28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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関するコメント
開場時間の拡大の実施	開場時間の拡大も利用者には定着しつつあり、周辺の湖面での利用者(遊船業者)との調整がしやすく、大変使用しやすいとの意見があった。	
スポーツ・地域振興への対応	県民対象・市内中学生のボート教室参加者(7回:164人) 高校総体・国体選考会(284人)市民レガッタ(168人) 相模湖レガッタ(1,002人) ボート競技者・愛好者による利用(24,859人) 他に相模湖公園内のイベントに協力するなど、地域振興の一翼を担った。	
施設・設備の維持管理	経年劣化している箇所がほとんどだが、職員で修繕できる箇所は行った。また、県が要望に応じ浮棧橋の整備を行い、利用者の利便性を図った。	
安全対策について	利用者には必ずトランシーバを携帯させて、安全対策をとっている。 更衣室にも貴重品ロッカーを設置し安全に対する認識を高めた。また、県が要望に応じ救助艇のモーターボートを更新し安全性の向上を図った。	
その他	相模湖公園との一体化で、協力体制も取れてイベント等では職員同士の連携が出来ている。また、相模湖公園と合同で利用者や観光客に対する危険箇所に対する注意喚起を行う看板を掲示した。	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	22,008	20,263	20,979
対前年度比		92.1%	103.5%
目標値	15,000	18,000	19,000
目標達成率	146.7%	112.6%	110.4%

目標値の設定根拠： ボート競技人口の増減や隔年毎の大会開催の有無を考慮して設定

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書及び艇庫利用者

※ 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

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7月・10月に調査	おおむね「満足」または「やや満足」という結果であったが、施設・設備の状態については、施設・設備の老朽化に伴い、「やや不満」とする声が多かった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設管理に対する満足度について、該当する箇所に○を付けてください。(総合評価)

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 182 / 209 = 87.1%

配布(サンプル)対象 施設利用者

	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	69	87	8	2	166	・ナックル艇の台車ができて助かりました。 ・艇が古い、早く更新してほしい。
回答率	41.6%	52.4%	4.8%	1.2%		
前年度の回答数	121	104	7	0	232	
前年度回答率	52.2%	44.8%	3.0%			
回答率の対前年度比	79.7%	116.9%	159.7%	0.0%		

(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：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	14,086	1,914			16,000	16,000	0	
	決算	14,086	3,935			18,021	15,568	2,453	115.76%
前年度	当初予算	14,086	1,914			16,000	16,000	0	
	決算	14,086	3,725			17,811	15,653	2,158	113.79%
29年度	当初予算	14,086	1,914			16,000	16,000	0	
	決算	14,086	3,940			18,026	15,940	2,086	113.09%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
29年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	1 件	遊船組合から夜間航行時にコース内の大きなブイが見えず大変危険だと指摘を受けた。	大きなブイにソーラーライトを購入し取り付けした。
職員対応	0 件		
事業内容	0 件		
その他	0 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）
H29.10.7	①更衣室で利用者の財布からお札が抜かれた。 ②被害者の関係者が警察に連絡。（被害額約1万5千円） ③再発防止策として貴重品の管理を鍵付きのロッカーなどを利用するように注意を促した。 ④警察から防犯カメラの有無を問われた。 ⑤費用負担なし ⑥記者発表なし
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	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。