

モニタリング結果報告書 (令和5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9月、別館:平成28年4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	県民にカヌー等に関する知識の習得及び技能の向上の場を提供し、もって県民のスポーツの振興に寄与するため(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	R3.4.1 ~ R8.3.31 (2021年) (2026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

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、ワンストップサービスを提供することで、利用者サービスの向上に努めたほか、清掃・点検等の一部管理業務の合併発注により効率的な運営を行った。</p> <p>イベント開催にあたっては、3施設を連携させ、安全対策を図りながら実施するなど、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>■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が、施設の利用状況については、新型コロナウイルス感染症が5月に5類へと移行しその影響はほぼなくなったものの、施設の工事の影響等もあり目標値の95.6%と達成できず、B評価となった。一方、利用者の満足度においては、サービス内容の総合的評価で「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が99.3%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、物価高騰の影響を強く受けた令和4年度と異なり施設管理業務が予算内に収まったこともあり、収支比率が102.36%となったことからA評価となった。</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A評価となった。</p> <p>今後も引き続きイベント実施や広報、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>利用状況がB、利用者の満足度がS、収支状況がAとなったことから、3項目評価はAとなった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、三密回避のため訪れていた利用者が少なくなったことに伴い利用料金施設の利用者数は減少したが、HPやSNS等様々な媒体を活用した効果的な広報により、全体の利用者数は前年度比104.2%となり増加した。利用者の満足度は高い水準を維持している。アフターコロナを見据えた大型イベントや閑散期の季節に対応したイベントの開催等利用促進に向けて尽力しており、また施設の特性を踏まえた的確な維持管理にも努めている。</p> <p>今後も、現在の施設管理の水準を維持するとともに、更なる利用拡大に努めてほしい。</p>
<p>■宮ヶ瀬湖カヌー場について</p> <p>カヌースポーツの拠点としての役割を担い、県民の生涯スポーツ及び地域振興を図るという運営方針に則り、競技コース、桟橋等の調整や清掃を日々実施し、適切な維持管理を行うなど、提案の内容に基づく指定管理業務を着実に実施した。また、自主事業としてレンタルカヌーや初心者向けのカヌースクール等を実施し、利用促進及び競技人口の拡大に取り組むとともに、スポーツを活用した水源の理解促進や地域の魅力発信に取り組んだ。加えて、地元NPPO団体と連携し、利用者のマナー周知や大会の開催において協力した。その結果、利用状況がS評価、収支状況がA評価、利用者の満足度がS評価となったことから、令和5年度の3項目評価についてはS評価となった。</p> <p>今後も、提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、利用者のニーズや練度に合わせた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>

■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。なお、地域活性化の大規模事業は従来の1日開催の不特定多数の大型集客型から、帯状の長期間の分散型開催に手法変更して実施した。

◆利用状況

令和5年度の利用者数は249,458人となり、目標達成率は95.6%（△11,422人）で、B評価となった。利用者数の減は、新型コロナウイルス感染症の影響はほぼなくなったが、8月の台風上陸など気象状況や施設工事の影響等によるものと考えられる。

◆利用者の満足度

四半期に1回ずつ実施し、上位2段階の回答割合が99.3%となったため、S評価となった。アンケートの実施にあたっては、独自の企画提案に基づく指定管理業務の参加者に積極的にアンケートを配布することで、アンケート回収数が増加するよう努めている。

◆収支状況

物価高騰の影響を強く受けた令和4年度と異なり施設管理業務が予算内に収まったこともあり、収支比率が102.36%となったことからA評価となった。

◆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。

◆その他

令和5年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、利用者サービスの向上に引き続き努めるとともに、宮ヶ瀬周辺への来訪者を増加させるための情報発信などにより、更なる利用拡大に努めてもらいたい。

■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利用促進のための企画・取組が実施されていることを確認できた。自然観察会等のイベントについては、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、少人数で行える内容に変更し開催した一方、大規模イベントの内容を長期間、帯状分散開催にするなど、アフターコロナを見据えた柔軟な運営を行った。

◆利用状況

令和5年度の利用者数は373,330人となり、目標達成率は86.4%でB評価であるものの、前年度より高い評価となった。昨年同様、熱中症警戒アラートによるイベントの中止や外郭団体によるイベント開催がない等の悪条件があったものの、コロナ禍で落ち込んでいた利用者数が回復し始め、ピクニック広場の利用者数が前年度比295.9%、鳥居原園地の利用者数が前年度比132.7%となり、全体の利用者数も前年度比104.2%となった。また、季節に応じたテーマでのイベントや地域活性化のための大型イベントの開催、SNSを活用した情報拡散のキャンペーンを効果的に行い、来場者の増加につなげた。

◆利用者の満足度

四半期ごとにアンケートを実施し、上位2段階の回答割合が100.0%となりS評価となった。アンケートの実施にあたっては、施設窓口に設置しているほか、自主的に企画したイベント参加者へ配布しており、前々年度及び前年度と比較し回収数が着実に増加している。

◆収支状況

コロナ禍で3密回避のため訪れていた利用者数が少なくなり、駐車場利用者及びガラスライダー利用者も減少したことから前年比96.9%の収入となった。収支差額は減少したものの、収支比率は100.96%となり、A評価を維持した。

◆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。

◆その他

なお、令和5年度の3項目評価についてはA評価とした。今後も現在の施設運営の水準を維持するとともに、積極的に広報や環境整備を行い、更なる利用の拡大に努めてもらいたい。

■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、宮ヶ瀬湖の水位変動に対応した浮棧橋の調整や清掃を実施したほか、小型船舶免許を保有する職員を常時配置し、緊急時に対応できる体制を確保するなど、利用者のサービス向上及び安全確保に努めた。また、レジャー利用増加に対応するため、当日の利用状況を一目で確認できるホワイトボードを艇庫前に設置したほか、湖面利用申請時に利用ルールのチラシを配布するなど、事故やトラブルの防止に取り組んだ。
◆利用状況	利用者数は目標人数4,620人のところ、実利用者数が5,195人となったことで、目標達成率が112.4%となり、S評価となった。競技者向けに競技コースの維持管理に努めたことに加え、自主事業で初心者向けのカヌースクールを開催し、幅広い層にカヌーに取り組む機会を提供したことが利用促進に繋がった。
◆利用者の満足度	令和5年度中に開催した指定管理業務や自主事業のイベント等の参加者に対してアンケートを配布し、上位2段階の回答割合が98.8%となったためS評価となった。前年度に引き続き、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	最低賃金の上昇に伴う人件費及び一般管理費の増があったものの、節電等に取り組んだ結果、収支比率が103.74%となったためA評価となった。
◆苦情・要望等	該当なし
◆事故・不祥事等	該当なし
◆労働環境の確保に係る取組状況	労働基準監督署からの指摘事項はない。
◆その他	該当なし

3. 3項目評価の結果

A	3項目評価 (施設別)		利用状況 (項目6参照)	利用者の 満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。 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
	<参考> やまなみセンター	A	B	S	A	
	<参考> 集団施設地区・鳥居原園地	A	B	S	A	
	<参考> カヌー場	S	S	S	A	

【宮ヶ瀬やまなみセンター】

4. 定期・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	-
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	四半期に1回	随時モニタリングとして実施し、施設の管理運営状況の実態を確認
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	四半期に1回	月例モニタリングを踏まえた利用状況や施設の管理運営上の課題等について情報共有
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
		-

5. 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
清掃業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等の維持管理業務	本館の展望ホールに、来訪者の憩いの場として机や椅子を配置した。 別館は、宮ヶ瀬湖周辺の総合案内施設として、交通案内、イベント案内、3施設の利用承認を一本化し、来訪者の利便性を高めた。 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。	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。
3施設の一体運営による効果的・効率的な維持管理	清掃業務・害虫駆除・警備・消防や空調設備の維持管理、消臭機器交換においては合併発注を行い、業務の効率化と経費の節減を図った。	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 一体的に運営することにより可能となる利用促進のための企画・取組 【宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業の実施計画】 大規模事業4回（46,000人）、小規模事業8回（320人） 【水源環境理解促進事業の実施計画】 自然観察会等8回（480人）	本館では、写真コンテスト入賞作品等を展示し、宮ヶ瀬の魅力を発信した。 別館では、県立高等学校から譲り受けたグランドピアノを館内に設置し、まちかどピアノとして新たな顧客獲得に取り組んだ。 宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業 【大規模事業】 4回実施（77,480人） 【小規模事業】 8回実施（195人） 水源環境理解促進事業 【自然観察会等】 8回実施（494人）	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、大規模事業は従来の1日開催の不特定多数の大型集客型から、帯状の長期間の分散型開催に手法変更して実施した。

広報、PR活動	HP、SNSやYouTubeを活用し、地域の魅力を発信した。 各情報誌やテレビ等への取材協力を努め、メディアを通じた魅力発信に繋がった。	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。
接客、苦情処理、利用者ニーズの把握	講習会や職員研修を実施し、利用者からの問い合わせ等をまとめて施設間で共有することで、利用者へのサービス向上に努めた。	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。
利用料金	研修会議室の利用料金を徴収するとともに、減免基準を適切に運用した。	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。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
セグウェイツアー、セグウェイ・インモーション体験乗車	セグウェイツアー 40人 インモーション体験乗車 161人
別館クラフトコーナー運営、グッズ販売	商品の販売や遊具の貸出 2,490,213円

6. 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
B	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	130,776	207,570	249,458
対前年度比		158.7%	120.2%
目標値	252,730	256,770	260,880
目標達成率	51.7%	80.8%	95.6%

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された年度目標（直近の実績値である令和元年度実績に、伸び率を乗じて得た値を目標値とした）

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

<備考>

7. 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
	施設利用者及び独自の企画提案に基づく指定管理業務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99.3%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 592 / 592 = 100.0%

配布(サンプル)対象 利用者及び独自の企画提案に基づく指定管理業務の参加者等

	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	87	60	1	0	148	
回答率	58.8%	40.5%	0.7%	0.0%		
前年度の回答数	60	60	2	0	122	
前年度回答率	49.2%	49.2%	1.6%	0.0%		
回答率の対前年度比	120%	82%	41%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

<備考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》 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	95,371	25	0	-	95,396	95,396	0	
	決算	95,371	5	0	-	95,376	92,884	2,492	102.68%
前年度	当初予算	95,371	25	0	-	95,396	95,396	0	
	決算	95,371	7	0	-	95,378	96,178	-800	99.17%
令和5年度	当初予算	95,371	25	0	-	95,396	95,396	0	
	決算	95,371	3	1,076	原油価格高騰による光熱費の県費用負担	96,450	94,225	2,225	102.36%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和5年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

9. 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。

10. 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。

11. 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】

4. 定期・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	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	四半期に一度	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	四半期に一度	現地調査の際に、施設の管理運営上の課題や施設の要修繕箇所について聴取し、意見交換を行った。
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

5. 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。 ・自然観察等の場所となっている親水池については、鳥の営巣時期に配慮し、カメラの利用を制限した。 ・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、受水槽清掃等の管理業務について、合併発注を行い効率的な運営と経費の節減を図った。 	<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。
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"> ・自然公園の特徴を踏まえ、良好な景観を保全し、地域振興と地域活性化を図るため、観察会や生き物クラフト体験を開催した。 【水源環境理解促進事業（体験事業等）】 観察会・クラフト体験： <ul style="list-style-type: none"> 9回、499人 花の日：12回、398人 ・野外音楽堂について、出演団体へ周知し、野外コンサートや演奏会等の場として利用促進を図った。 	<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感染症5類移行後も、引き続き拡大防止のため、実施内容、募集人数等を変更して実施している。

<p>広報、PR活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休みイベントの実施に伴い3市町村36,000人の児童にイベント冊子を配布するなど、近隣市町村や関係者、近隣施設と連携して広報した。 ・HPやSNSを活用し、イベント情報や乗り物運行情報等を随時発信した。 ・ラジオ番組において、宮ヶ瀬湖周辺地域のイベントや観光情報を都市部及び広域圏に向けて発信した。 	<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>
<p>利用料金</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金については、地域振興の観点から近隣類似施設との均衡を図り、条例に定められた上限額より低い価格で設定した。 ・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。 	<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>多目的広場について、集団施設地区の役割(※)を担うこと、および県の未病対策「運動習慣の啓蒙と奨励」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5年度利用者数 656人 (対前年度比 86.4%)</p>

6. 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
B	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	279,277	358,187	373,330
対前年度比		128.3%	104.2%
目標値	418,400	425,100	431,900
目標達成率	66.7%	84.3%	86.4%

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された年度目標（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 _____

<備考>

<備考>

7. 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」、「どちらかといえば満足」が100.0%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 参加者に直接配布等 回収数/配布数 428 / 428 = 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	56	51	0	0	107	
回答率	52.3%	47.7%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	37	52	1	0	90	
前年度回答率	41.1%	57.8%	1.1%			
回答率の対前年度比	127%	82%	0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

<備考>

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 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	47,111	17,569	0	-	64,680	64,680	0	
	決算	47,111	15,952	0	-	63,063	61,810	1,253	102.03%
前年度	当初予算	47,111	17,569	0	-	64,680	64,680	0	
	決算	47,111	25,257	0	-	72,368	71,004	1,364	101.92%
令和5年度	当初予算	47,111	17,569	0	-	64,680	64,680	0	
	決算	47,111	23,073	0	-	70,184	69,519	665	100.96%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和5年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

9. 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。

10. 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。

11. 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】

4. 定期・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
	該当なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	隔月実施	県発注工事の監督業務等にあわせて追加で現場確認を実施し、運営改善や施設整備に係る問題意識等を共有した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	四半期に1回	現地モニタリング会議を開催し、指定管理業務等が適切に履行されていることを確認するとともに、改善指導や問題意識の共有を行った。
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

5. 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
宮ヶ瀬湖周辺地域の特別な事情を踏まえた運営管理	3施設を一体的に管理するメリットを活かして自然観察会とカヌースクールを組み合わせたイベントを開催するなど、生涯スポーツの振興に留まらず、スポーツを活用した水源の理解促進や地域の魅力発信に繋がる事業を展開した。	提案書に従って適切に実施している。 引き続き、適切な運営及びサービスの充実に努めてもらいたい。
個々の施設の特性を踏まえた維持管理	宮ヶ瀬湖の水位変動に対応するため、コースの調整や浮棧橋の清掃、湖岸に堆積する土砂の除去を実施し、利用者の安全確保及び利便性向上に努めた。	提案書に従って適切な維持管理を行っている。 引き続き、利便性の向上に努めてもらいたい。
一体運営による効果的・効率的な維持管理	清掃、機械警備等の管理業務について3施設合併発注を行い、業務の効率化と経費節減を図った。	提案書に従って適切に実施している。 引き続き、適切な維持管理に努めてもらいたい。
カヌー競技等の振興に関する企画・取組み	競技大会日時に合わせて競技コースの調整を行い、国際C級コースに準じた規格を維持した。また、自主事業としてレンタルカヌーやカヌー教室を実施したほか、宮ヶ瀬でカヌー教室を実施する学校に対して地元NPO団体のカヌー指導者を斡旋し、カヌー人口の拡大に寄与した。	提案書に従って利用促進に取り組んでいる。 引き続き、サービスの充実に努めてもらいたい。
一体的に運営することにより可能となる利用促進のための企画・取組み	親水池で初心者向けのカヌースクールを開催することで、カヌーを楽しみながら水源環境への理解促進を図る機会を提供するとともに、宮ヶ瀬本湖での競技カヌーへのステップアップの一助となることを目指した。	提案書に従って利用促進に取り組んでいる。 引き続き、サービスの充実に努めてもらいたい。

より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	県内小学校にダイレクトメールを送付し、宮ヶ瀬湖でカヌーができることをアピールしたほか、ホームページ、SNS等を活用した情報発信を行った。	提案書に従って適切に実施している。 引き続き、利用促進に努めてもらいたい。
事故防止等安全管理	小型船舶免許を保有している職員を常時配置し、緊急時に迅速に対応できる体制を確保するとともに、警察、消防等からの要請に応じて船舶の運転等に協力し、利用者の安全確保に努めた。	提案書に従って適切に実施している。 引き続き、適切な運営に努めてもらいたい。
地域と連携した魅力ある地域づくり	カヌー指導者を有する地元NPO団体と連携し、利用者のマナー周知において協力するとともに、自主事業のカヌー教室を協力して開催し、新規のカヌー利用者の受入れ体制の確保に努めた。	提案書に従って適切に実施している。 引き続き、地域との連携に努めてもらいたい。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
レンタルカヌーの実施	利用者に対してEボート、カヌー、SUP等の貸出を行った。
カヌースクール・Eボート体験ツアーの開催	インストラクターによる指導のもと、宮ヶ瀬湖及び親水池においてカヌースクール及びEボート体験ツアーを開催し、計337人が参加した。

6. 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
S	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	4,830	5,337	5,195
対前年度比		110.5%	97.3%
目標値	4,480	4,550	4,620
目標達成率	107.8%	117.3%	112.4%

目標値の設定根拠： 指定管理期間前の実績に基づき、毎年の増減率（101.6%）を設定

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

<備考>

7. 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
	アンケート用紙を利用者に配布し、回収、分析等を行うなど、上半期と下半期に各1回以上調査する。	指定管理事業のイベント時に併せて実施した。「施設のサービス内容の総合的な満足度」に関しては98.8%の利用者から満足・やや満足の結果を得られ、「職員の対応」に関しては98.1%の利用者から同様の結果を得られた。（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 利用者に直接配布 回収数/配布数 90 / 90 = 100.0%
 配布(サンプル)対象 令和5年度中に実施した指定管理事業や自主事業のイベント等の参加者

	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	40	49	1	0	90	職員の対応等が評価されたため。
回答率	44.4%	54.4%	1.1%	0.0%		
前年度の回答数	38	69	2	1	110	
前年度回答率	34.5%	62.7%	1.8%	0.9%		
回答率の対前年度比	129%	87%	61%	0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 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	22,139	769	0	-	22,908	22,908	0	
	決算	22,139	842	13	自販機 電気代	22,994	22,061	933	104.23%
前年度	当初予算	18,572	769	0	-	19,341	19,341	0	
	決算	18,572	964	45	自販機 電気代	19,581	21,269	-1,688	92.06%
令和5年度	当初予算	18,572	769	74	原油価格 高騰に係 る補填	19,415	19,415	0	
	決算	18,572	1,000	97	原油価格 高騰に係 る補填、 自販機 電気代	19,669	18,959	710	103.74%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和5年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

9. 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。

10. 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。

11. 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。