

モニタリング結果報告書 (令和4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	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	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

<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や原油価格高騰が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。</p> <p>イベント開催にあたっては、やまなみセンター本館・別館、集団施設地区、カヌー場が連携して情報共有を行うとともに、他の利用団体との調整を行うことにより安全を確保しながら利用してもらうことができ、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4年度は新型コロナウイルス感染症による施設の休館はなかったが、利用状況はコロナ前の状況までには回復せず、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Aとなり、3施設一体の3項目評価はBとなった。しかし、各施設の利用者の満足度はいずれもSと高評価であり、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いるが、施設の利用状況については、施設の休館はなかったが、新型コロナウイルス感染症や施設の工事の影響等により、目標値の80.8%にとどまりC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評価で「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が98.4%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、原油価格高騰の影響で支出が増加し、収支比率が99.17%となったことからB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B評価となった。</p> <p>今後は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、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みたい。</p>

■宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地について

利用状況がC、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Bとなった。

3密回避のため家族等少人数単位の利用者が増加し、利用料金施設の利用者数や体験イベント参加者数は増加したが、天候の影響で園地を利用する自主事業の一つが中止となったことや3密になる可能性が高い施設の利用が減少したことにより、利用者数は目標値に達しなかった。しかし、利用者の満足度は高水準を維持しており、感染対策を講じながらのイベントの創意工夫や鳥居原園地の渋滞に対する地域との連携など、施設の適切な運営に大いに尽力している。

原油価格高騰により電気代はこれまでの約2倍となっているが、収支計画の段階で想定していた規模であったため、計画以上の支出とはならなかった。一方で、鳥居原園地の渋滞対策により新たに人件費が発生し、計画額を超過しているが、増加した利用料金によりまかなえている。

今後は、新型コロナウイルス感染症感染防止対策が大幅に緩和されたことから、現在の水準の施設運営を維持するとともに、さらなる利用拡大に努めてもらいたい。

■宮ヶ瀬湖カヌー場について

提案の内容に基づき、宮ヶ瀬湖の水位変動に合わせてコースの維持や浮棧橋の管理を行い、利用者の沈没等には職員が迅速に出動できる体制を築くなど、利用者の安全確保及びサービスの向上に努めた。また、SUPやカヌー等の体験イベントを実施することで、宮ヶ瀬湖の水源地環境に触れる機会の提供や、競技人口の増加を図った。その結果、利用状況及び利用者の満足度の評価結果がともにS評価となり、収支状況の評価結果がB評価となったものの、令和4年度の3項目評価についてはA評価となった。

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、引き続き、地元NPO団体との連携や宮ヶ瀬湖の水源地環境を利用した多様な体験イベントの開催により、更なる利用拡大に努めてほしい。

<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、イベントについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施時期や実施方法を工夫して開催した。

◆利用状況

令和4年度の利用者数は207,570人となり、目標達成率は80.8%（△49,200人）で、C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や施設の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98.4%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た。

◆収支状況

原油価格高騰の影響で支出が増加し、全体として収支差額はマイナスとなり、収支比率が99.17%となったためB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4年度の3項目評価についてはB評価とした。今後は、利用者サービスの向上に努め、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を踏まえたイベントの実施等、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

提案の内容及び、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施設運営が確認できた。自然観察会等のイベントについては、前年度に引き続き感染拡大の可能性が低い内容に変更するなど臨機応変に対応し、前年度比約1.4倍の参加者があった。

鳥居原園地は土日祝日に駐車場が渋滞し、入場制限措置が必要となったため、急遽警備員を配置して利用者の安全、渋滞緩和に努めた。また、路線バスの進入を妨げる路上駐車等への対策について、神奈川中央交通、鳥居原ふれあいの館、相模原市と連携して、情報共有や試行的対応を図った。

◆利用状況

利用者数の目標値はコロナ禍前に定めたもので高い数値であるため、目標値に対する実績値は84.3%と評価基準の85%に届かずC評価となった。

コロナ禍で利用者数が伸びないところに気温が高く熱中症警戒アラートが発令されるなどして、指定管理者の自主事業の一部中止や外郭団体によるイベント開催がないなどの悪条件が重なったものの、利用者数自体は前年度比で128.3%と増加している。これは、参加者が密集しないよう感染防止対策を工夫した観察イベントを地道に開催するなどして利用者数確保に努めた結果であると評価できる。

◆利用者の満足度

四半期ごとにアンケートを実施し、上位二段階の回答割合が98.9%となりS評価となった。アンケートは施設の窓口等に設置するほか、イベント開催時に参加者へ直接配布することで回答率の確保に努めている。園地の維持管理や職員対応についても95%以上の高評価を得られているため、引き続き利用者が快適に過ごすことのできる環境づくりに努めてほしい。

◆収支状況

3密回避のためマイカー利用の来訪者が増加し、これに伴い利用料金施設の利用者も増加したことから、前年度比約1.6倍の利用料金収入があったが、鳥居原園地の渋滞対策として、土日祝日に警備員を配置するようになったため支出が増加し、収支比率は101.92%にとどまり、A評価となった。

◆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。

◆その他

なお、令和4年度の3項目評価についてはB評価とした。今後も現在の水準の施設運営を維持するとともに、より積極的に広報を行い、さら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

提案に基づき指定管理業務を着実に実施した。施設運営については、宮ヶ瀬湖の水位変動に応じてコースの維持や浮棧橋の管理を行い、国際C級コースに準じた規格を維持した。また、競技人口の増加を図るため、地元NPO団体との連携や、宮ヶ瀬湖の観光資源を利用したSUP、カヌー等の体験イベントを実施した。さらに、消防等からの要請を受けた際には船舶等の運転に協力し、安全管理に努めた。

◆利用状況

利用者数は目標人数4,550人のところ、実利用者数が5,337人となったことで、目標達成率が117.3%となり、S評価となった。アルコール消毒液の設置や手洗いを促す広報など、基本的な新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら運用した。

◆利用者の満足度

令和4年度中に開催した独自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97.2%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の増加及び施設等経年劣化による修繕費の増加により収支比率が92.06%となったため、B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

B	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	B	C	S	B	
	<参考> 集団施設地 区・鳥居原 園地	B	C	S	A	
	<参考> カヌー場	A	S	S	B	

【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・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	<p>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。</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>	<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>
3施設の一体運営による効果的・効率的な維持管理	<p>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。</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>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</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4回(45,000人)、小規模事業8回(320人)</p> <p>【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)</p>	<p>本館では、写真コンテスト入賞作品等を展示し、宮ヶ瀬の魅力を発信した。 別館では、植物管理職員等が伐採した枝や樹木の種、撤去した流木を活用して、新たなクラフトキットメニューを開発し、自然学習の場を提供することができた。</p> <p>宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業 【大規模事業】 4回実施(77,205人)</p> <p>【小規模事業】 8回実施(320人)</p> <p>水源環境理解促進事業 【自然観察会等】 8回実施(290人)</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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施時期や実施方法を工夫して開催した。 大規模事業の「みやがせフェスタ」は大人数を一か所に集める開催方法を変更し、ARを用いて、長期間の分散型開催のイベントとすることで、感染症拡大防止対策に配慮しつつ活性化の実績に繋がった。</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を努め、メディアを通じた魅力発信に繋がった。</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>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。</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徴収するとともに、減免基準を適切に運用した。</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等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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>令和3年度から令和7年度までの指定管理期間における、指定管理者が行う指定管理業務以外の事業について、令和4年度に実施された「指定管理者制度モニタリング会議」を受けて再度整理を行った結果、令和5年度から「セグウェイツアー、セグウェイ・インモーション体験乗車」、「天使の羽の設置」、「別館クラフトコーナー運営、グッズ販売」について自主事業とすることとなった。なお、令和5年度の「天使の羽の設置」は実施なしの予定である。</p>	

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

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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	142,130	130,776	207,570
対前年度比		92.0%	158.7%
目標値	273,200	252,730	256,770
目標達成率	52.0%	51.7%	80.8%

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>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該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等が利用状況に与えた影響

施設の休館はなかったが、新型コロナウイルス感染症や施設の工事の影響等により、利用者数の目標達成率は80.8%となった。令和2、3年度と比較して、利用者数は回復傾向にあるが、感染症拡大前の令和元年度と比較して、約17%の減となった。

②令和4年度の対応状況

周知看板の設置や手洗いを促す広報、アルコール消毒液やビニールカーテンの設置等、感染症対策に取り組んだ。

大規模イベントについては、実施時期や実施方法を工夫して長期間の分散型開催のイベントとして実施し、小規模イベントについては、参加人数を制限して実施した。

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	

	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	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98.4%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 _____ 487 / 487 = 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	60	60	2	0	122	
回答率	49.2%	49.2%	1.6%	0.0%		
前年度の回答数	36	60	1	0	97	
前年度回答率	37.1%	61.9%	1.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比	133%	80%	159%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※当該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等が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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
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	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	85,411	21	8,185	指定管理者の自主財源	93,617	93,617	0	
	決算	79,314	3	1,691		81,009	80,743	266	100.33%
前年度	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%
令和4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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該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等が収支状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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1回	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1回	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、草刈時期等を調整するとともに、特定外来生物の除草、防草を行うなど生物多様性に配慮した。 ・園地内の芝生やトイレはこまめに清掃を行い、施設の美化を図った。 	<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。
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、受水槽清掃などの委託業務について、3施設で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。 	<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等を実施した。 【水源環境理解促進事業（体験事業等）】 観察会・クラフト体験 9回、296人 花の日 12回、371人 ・野外音楽堂について、活性化イベントの出演団体へ周知し、野外コンサートや演奏会などの利用促進を図った。 	<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拡大防止のため、実施内容、募集人数等を変更して実施した。

<p>広報、PR活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・小田急電鉄と協力し、相模大野管区各駅にイベント情報のポスターを掲示して、広域的な情報発信を行った。 ・HPやSNSを活用し、イベント情報や乗り物運行情報などをリアルタイムに発信した。 ・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、都市圏及び広域圏に向けて発信した。 	<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。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2～3年度は控えていた小田急電鉄との協力による発信を再開した。
<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。 ・令和3年度に利用料金制を導入したグラススライダーは、滑走の所要時間や利用者の安全確保のための貸出用具等を考慮し、実費相当額とした。 	<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。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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>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4年度利用者数 759人 (対前年度比 165.7%)</p>

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

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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	147,892	279,277	358,187
対前年度比		188.8%	128.3%
目標値	503,000	418,400	425,100
目標達成率	29.4%	66.7%	84.3%

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>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】 （※当該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等が利用状況に与えた影響

・閉鎖又は利用休止した施設等はなかったが、外部団体による多目的広場のイベント利用やピクニック広場は、新型コロナウイルス感染症拡大前の例年（平成30年度～令和元年度）と比較して、それぞれ約68%、約82%の減となった。

②令和4年度の対応状況

・感染防止対策として、体験事業は参加者枠を縮小するとともに、観察会は参加者同士が密集する可能性があるため、屋内での水槽展示に切り替え、体験イベントは屋外にテーブルを設置し、参加者同士の間隔を確保できるようにした。

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98.9%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 _____ 361 / 361 = 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	37	52	1	0	90	
回答率	41.1%	57.8%	1.1%	0.0%		
前年度の回答数	26	58	1	0	85	
前年度回答率	30.6%	68.2%	1.2%			
回答率の対前年度比	134%	85%	94%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※当該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等が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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	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%
前年度	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%
令和4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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該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等が収支状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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回実施	現地モニタリング会議を実施し、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	宮ヶ瀬湖の観光資源を利用したSUP、カヌー等の体験イベントを実施し、参加者によるSNSへの情報拡散を促す取組みにより更なる集客を図った。	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。
個々の施設の特徴を踏まえた維持管理	宮ヶ瀬湖の水位変動に伴い、コースの維持や浮棧橋の管理、湖岸に堆積する土砂の除去を実施し、利用者の安全を図った。	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。
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。	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。
カヌー競技等の振興に関する企画・取組み	競技大会日時に応じて競技コースの調整管理を行い、国際C級コースに準じた規格を維持した。また、県内小学校に対して積極的な広報を行い、カヌー教室を実施する学校には地元NPO団体によるカヌーインストラクターの派遣を斡旋することで利用促進を図った。	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。
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	カヌースクール及びEボート体験ツアーを実施し、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。
より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	施設の情報、利用申請、手続き案内等をホームページに掲載し、利用者の利便性向上を図った。また、SNSや動画の投稿を活用した魅力発信を行った。	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。

事故防止等安全管理	カヌー漕艇中の沈没等に対し、小型船舶免許を保有する職員が迅速に出動できる体制を確保した。また、消防等からの要請を受けた際には、船舶の運転等に協力した。	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。
-----------	---	-------------------------------------

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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
令和3年度から令和7年度までの指定管理期間における、指定管理者が行う指定管理業務以外の事業について、令和4年度に実施された「指定管理者制度モニタリング会議」を受けて再度整理を行った結果、令和5年度から「SUP・Eボートの活用」、「カヌースクールの開催」について自主事業とすることとなった。	

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

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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
S	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	3,312	4,830	5,337
対前年度比		145.8%	110.5%
目標値	6,100	4,480	4,550
目標達成率	54.3%	107.8%	117.3%

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>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該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等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 施設の利用ガイドラインに基づき、アルコール消毒液の設置や手洗いを促す広報など、基本的な感染症対策を行った。

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	

	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。	独自事業開催時等に実施した。「施設のサービス内容の総合的な満足度」に関しては、97.2%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、97.7%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	110 / 110 = 100.0%
配布(サンプル)対象	令和4年度中に実施した指定管理事業や独自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	38	69	2	1	110	職員の対応等が評価されたため。
回答率	34.5%	62.7%	1.8%	0.9%		
前年度の回答数	17	90	4	0	111	
前年度回答率	15.3%	81.1%	3.6%			
回答率の対前年度比	226%	77%	50%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※当該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等が利用者満足度に与えた影響 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
②令和4年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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
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	18,324	677	0	-	19,001	19,001	0	
	決算	19,265	734	0	-	19,999	18,310	1,689	109.22%
前年度	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%
令和4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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該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等が収支状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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。