

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査  
(総合結果)**

施設名	宮ヶ瀬やまなみセンター		
指定管理者名	公益財団法人宮ヶ瀬ダム周辺振興財団		
施設所管課(事務所)	土地水資源対策課		
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)
評価期間	R3 (2021)	年度～	R5 (2023)
			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>B</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>《評価方法》 サービス向上に向けた取組の実施状況、施設の利用状況、利用者満足度の状況、収支状況、業務遂行能力の評価結果を基に別紙の基準により評価する。</p> <p>【総括】 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は利用者数が目標数に達していなかったが、主に令和3年度の新型コロナウイルス感染症による影響が要因と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。 サービス向上に向けた取組の実施状況については、指定管理者による事業実施の創意工夫を確認することができ、特に地域と連携した魅力ある施設づくりについて、国、県、市町村、民間企業等と連携した活動を行うとともに地元市町村が実施するイベント等の実行委員会へ積極的に参画するなど、指定管理者制度による管理運営が有効に行われている。 このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>			
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>有</b></td> <td style="text-align: center; width: 50%;">無</td> </tr> </table>	<b>有</b>	無
<b>有</b>	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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 宮ヶ瀬ダムが、神奈川県最後の「水がめ」として、周辺地域・住民の多大なる理解と協力により建設されたという歴史的経緯を踏まえ、運営管理にあたっては、関係自治体や地域の活動団体と連携を図りながら、自然環境の保全に努めるとともに、安全快適な利用環境を維持している。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書等により、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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 空調設備、受水槽等の保守点検や定期清掃、消防設備やエレベーター等の法定点検については計画どおり実施されている。また、一部管理業務については合併発注により効率的に行った。

<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<p><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</p>	<p>S</p>	<p><input type="checkbox"/>当該地域の活性化の促進等のため、設立から国、県、市町村、民間企業等と連携した活動を行っている。地元市町村が実施するイベント等の実行委員会へ積極的に参画した。また、地域の雇用創出として、現場職員は地元市町村から優先採用している。  <input type="checkbox"/>地元NPO法人や民間企業等と協働し、自然体験活動などの事業を展開した。また、地域内の店舗や施設などで優待を受けられる「宮ヶ瀬湖周辺エリアお待クーポン」を発行し周辺地域の活性化を図った。</p>
<p>評価結果</p>	<p>評価区分</p>		
<p>A</p>	<p>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）</p>		

## 2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	252,730 人	256,770 人	260,880 人	256,793 人
利用者数	130,776 人	207,570 人	249,458 人	195,935 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 121,954 人 52 %	△ 49,200 人 81 %	△ 11,422 人 96 %	対目標値(率) 76.3 %

※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	女性保護施設と県営住宅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"/> 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、3か年平均の利用者数の対目標値(率)は76.3%(C評価)となったが、みやがせフェスタ等の大規模イベントの開催方法の見直しを図り、来訪者が密にならないよう期間開催とするなど時節に合わせた対応などもあり、最も影響の大きかった令和3年度の52%から、令和5年度は96%まで利用者数を大きく回復させた。 <input type="checkbox"/> 宮ヶ瀬周辺の観光情報や地域の魅力をHP、SNS、YouTubeで積極的に発信し、来訪者増加に努めた。 <input type="checkbox"/> 都市部へのPRキャンペーンやイベントでのブース出展などにより、宮ヶ瀬湖周辺のPRに努めた。	

## 3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 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	99.0 % 191 人	98.4 % 480 人	99.7 % 590 人	99.1 %

※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	
<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"/> 施設にアンケート及び回収箱を設置し、来館者・利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらに自主的企画事業開催時には、参加者全員にアンケート用紙を配布し、回収率向上のため、筆記具の貸与や声かけを行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者からの問合せ等の意見は、月毎にデータとしてまとめ施設間で共有し、利用者へのサービス向上に役立っている。	

#### 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"/> 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"/> 受付窓口アンケート及び回収箱を設置し、自主事業開催時には、参加者全員にアンケート用紙の配布を行うなど、積極的に苦情・要望の把握に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> アンケート結果は分析の上、施設間で共有している。 <input type="checkbox"/> 利用者等からの問合せや意見に対し、迅速な対応及び丁寧な説明を行っている。	

#### 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"/> 災害・事故による利用者・職員等の怪我・疾病等の発生に的確な対応ができるよう職員研修を実施し、事故発生防止に努めるとともに、定期的に防災訓練を周辺管理者含め実施している。また、防災マニュアルを見直し、外国人や障がい者、高齢者が円滑に避難できるよう、車椅子による避難補助やバリアフリーな避難経路の確保、障がい者理解促進研修を実施した。 <input type="checkbox"/> 緊急時や事故等発生時には園内放送により周知を行うとともに、無線を使用し施設間・職員間の連絡体制を整備し、速やかに現場確認及び利用制限を実施する体制を構築している。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	81,009 (93,617)			95,376 (95,396)			95,378 (95,396)		
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
	79,314 (85,411)	3 (21)	1,691 (8,185)	95,371 (95,371)	5 (25)	0 (0)	95,371 (95,371)	7 (25)	0 (0)
支出	80,743 (93,617)			92,884 (95,396)			96,178 (95,396)		
収支差額	266 (0)			2,492 (0)			△ 800 (0)		
	R5年度			累計					
収入	96,450 (95,396)			287,204 286,188					
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			
	95,371 (95,371)	3 (25)	1,076 (0)	286,113 (286,113)	15 (75)	1,076 0			
支出	94,225 (95,396)			283,287 (286,188)					
収支差額	2,225 (0)			3,917 (0)			収入合計／支出合計比		
							101.4%		

※( )内は収支計画額。令和5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"/> 利用料金を取っている研修会議室については、周辺に利用する法人や団体等が少なく、利用者数や収入増加が大きく見込めるものではないが、各種利用申込について周辺施設と一緒にHPでまとめて案内するなど、申込者の利便性向上を図っている。 <input type="checkbox"/> 消耗品費の節約や清掃・設備点検等の合併発注により継続的な経費節減を図り、施設間の劣化状況について情報共有することで長寿命化に努め、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。

## 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	<b>S</b>	<input type="checkbox"/> 3施設一体のメリットを活かし、職員が相互に協力できるよう、統括責任者を配置するなど適切に人員配置している。 <input type="checkbox"/> 新規採用職員向け教育研修を実施しているほか、ゲートキーパー研修及び手話講習会を実施した。
	<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		<input type="checkbox"/> 産業医と連携し、メンタルヘルスやハラスメント対策を行った。
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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 倫理規定や財団諸規定を定め、順守し、適正に職務を遂行した。 <input type="checkbox"/> 宮ヶ瀬湖周辺地域は神奈川県自然公園条例により県立丹沢大山自然公園の特別地域に指定されており、様々な規制が定められているため、関係法令の理解に努めるとともに、所管機関と十分に調整しながら管理運営を行った。 <input type="checkbox"/> 障がい者雇用は法定雇用率を達成しており、環境整備士や衛生管理者の資格を持つ職員のもと、安全安心な職場環境づくりに努めている。
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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規定の周知徹底や職員研修の実施などにより、適正な業務遂行に努めている。
評価結果	評価区分		
<b>A</b>	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）		