

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	宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地		
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)	自然環境保全課 (自然環境保全センター)		
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	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>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、サービス向上に向けた取組の実施状況、収支状況及び業務遂行能力はA評価、施設の利用状況はC評価、利用者満足度の状況はS評価となり、総合評価はB評価となった。</p> <p>事業計画に基づき、適切に事業が実施され、特に施設の特性を踏まえた維持管理については、自然環境の保全に配慮した対応が見受けられ、S評価となった。</p> <p>施設の利用状況についてはC評価となったが、目標値がコロナ禍前に定められた高い数値であるためであり、効果的な広報・PR活動により利用者数自体は毎年度増加傾向である。また、利用者満足度調査においても、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答が3か年平均で99.3%となり、良好な運営状況である。</p> <p>以上のことから、指定管理者制度による施設の運営管理は有効であると考えられるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。</p>			
指定管理者制度による管理の有効性	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">有</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">無</td> </tr> </table>	有	無
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	A	<input type="checkbox"/> 3施設一体の運営管理、宮ヶ瀬湖周辺の自然環境の保全・充実及び周辺地域の振興・活性化を目的としており、これに従って適切に業務が実施されている。 <input type="checkbox"/> 実績報告書により、必要な業務委託が実施されていることを確認している。
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"/> 施設の維持管理については、事業計画どおり、施設の特性を踏まえた維持管理が実施されていることを月例報告書及び現地でのモニタリングにより確認している。 <input type="checkbox"/> 鳥の営巣時期に配慮した事業運営や、鹿の糞の肥料としての活用等、自然環境の保全に配慮した管理が行われている。

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"/> 窓口で常時用紙を備えて、四半期ごとに回収・分析している。このほか、自主的な企画事業の実施時に参加者にアンケートを配布しており、直接配布することで回収率の確保に努めている。 <input type="checkbox"/> 回答結果では、上位2段階の評価が毎年度98%を超えており、非常に高い満足度となっている。引き続き、利用者が快適に過ごすことができる環境づくりに努めてほしい。

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"/> 事業計画に基づき、利用者等との対話やホームページへの問合せ、アンケート調査の中で苦情・要望等の把握に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 利用者からの問合せや苦情等の意見は統計的に記録しており、問い合わせ件数と内容を毎月施設間で共有しトラブルの未然防止に努めている。 <input type="checkbox"/> 事業計画に基づき、把握したニーズを意見、要望及び苦情等に分類し、優先順位により対応することとしており、迅速な対応を行う体制が構築されている。特に苦情については、内容や事実を確認の上、先延ばしせず出来るだけその場で解決することとしており、適切である。	

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	発生日月	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"/> 倫理規定等諸規程類の整備や安全衛生管理要綱の制定・運用を行うとともに、財団内の会議を通じて、事故防止・不祥事防止対策を行った。また事故防止について、当施設及び周辺施設を対象とした防災マニュアルを整備し、外国人や障がい者及び高齢者を含む利用者が円滑に避難できる体制を構築するとともに、マニュアルに即した訓練を行った。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	52,400 (58,412)			63,063 (64,680)			72,368 (64,680)		
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
	46,172 (45,201)	6,228 (13,211)	0 (0)	47,111 (47,111)	15,952 (17,569)	0 (0)	47,111 (47,111)	25,257 (17,569)	0 (0)
支出	54,356 (58,412)			61,810 (64,680)			71,004 (64,680)		
収支差額	△ 1,956 (0)			1,253 (0)			1,364 (0)		
	R5年度			累計					
収入	70,184 (64,680)			205,615 194,040					
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			
	47,111 (47,111)	23,073 (17,569)	0 (0)	141,333 (141,333)	64,282 (52,707)	0 0			
支出	69,519 (64,680)			202,333 (194,040)					
収支差額	664 (0)			3,281 (0)			収入合計／支出合計比		
							101.6%		

※()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"/> HPやSNS、ラジオ番組等様々な媒体を活用した情報発信を行った結果、利用者数は毎年度増加し、令和4年度及び令和5年度において、利用料金収入も当初予算比130%以上となった。 <input type="checkbox"/> 清掃、害虫駆除、受水槽清掃等の管理業務について、他施設との合併発注を行い、効率的な運営と経費の削減を図っており、適切である。

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	A	<input type="checkbox"/> 別館（ミーヤ館）にて3施設の受付業務を集中的に行い、集団施設地区等では常勤の管理運営責任者1名を配置し、繁忙期には他の常勤職員が応援を行うこととしており、効率的な人員配置が行われている。 <input type="checkbox"/> 事業計画に基づき、職場研修に加え、外部講師を招きゲートキーパー研修や手話講習会を行う等、毎年度多様な研修を実施し、人材育成制度を整備している。また、毎年、職員は普通救命講習を受講している。
	<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"/> 雇用環境整備士を配置したほか、衛生管理者の資格取得により、安心安全な職場環境の確保に努めた。 <input type="checkbox"/> 事業計画に基づき、幹部職員向け、一般職員向けハラスメント防止研修を継続的に実施している。
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"/> 倫理規定を定めるとともに、諸規程を定め、適正な事業運営を行った。 <input type="checkbox"/> 刈草の堆肥化や廃材の有効活用、洗剤やトイレトペーパー等のグリーン調達を積極的に行った。 <input type="checkbox"/> 障がい者の常用雇用に加え、雇用環境整備士の配置や衛生管理者の資格の取得等、職場環境の整備に努めた。
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"/> 個人情報漏えい事例等を参考として研修を行い、個人情報保護の体制構築に努めた。 <input type="checkbox"/> 個人情報保護規程の周知徹底を図っており、個人情報の漏えい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）		