

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)**

施設名	宮ヶ瀬湖カヌー場				
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)	スポーツ課				
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>A</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			
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、収支状況について改善の余地がある状況にあったが、最低賃金の上昇に伴う人件費の増による影響と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。 また、個々の施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組については、指定管理者による事業実施の意欲と創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。加えて、集団施設地区(親水池)においてもカヌーを楽しむ場を提供するなど、3施設を一体的に管理する利点を活かした効果的な利用促進の取組が図られている。 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。			
指定管理者制度による管理の有効性		<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">有</span>	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"/> カヌー競技の振興に係る取組やコース、栈橋等の維持管理は、将来に向けたカヌー競技人口の拡大や競技者の育成を図ることを目的とした運営方針に基づいて着実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び四半期ごとの現地モニタリング会議により、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"/> 清掃、保守点検、警備等の維持管理業務のほか、コース、栈橋等の維持管理業務については、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び四半期ごとの現地モニタリング会議により確認している。また、小型船舶免許を保有する職員を常時1名配置し、利用者の安全確保が図られている。

地域と連携した魅力ある施設づくり	<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	A	<input type="checkbox"/> 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や大会の開催において協力している。 <input type="checkbox"/> 施設の保守管理業務において、地元企業を選定し、修理等の対応を迅速に行っている。
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）		

## 2 施設の利用状況

	R3年度	R4年度	R5年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	4,480 人	4,550 人	4,620 人	4,550 人
利用者数	4,830 人	5,337 人	5,195 人	5,121 人
対目標値(数) ※下段は率	350 人 108 %	787 人 117 %	575 人 113 %	対目標値(率) 112.5 %

※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	
S	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"/> 県内小学校にダイレクトメールを送付したほか、ホームページ、SNS等を活用した情報発信を行っており、積極的な利用拡大の取組が図られている。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、初心者向けのカヌースクール・Eボート体験ツアーを開催し、親水池で技術を習得した利用者が宮ヶ瀬本湖での競技者へと繋がることを目指した競技人口の取組が図られている。 <input type="checkbox"/> 施設の維持管理を適切に行い、施設の設置目的に合致した自主事業を実施した結果、利用者数は目標を達成しており、利用促進に向けた取組は適切と評価できる。	

### 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	96.4 % 107 人	97.3 % 107 人	98.8 % 89 人	97.4 %

※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"/> 事業計画書どおりに、上半期と下半期に各1回以上、指定管理者が主催するイベント等の参加者に対して直接配布し調査を行い、高い回収率を得ている。 <input type="checkbox"/> 「施設のサービス内容の総合的な満足度」に関しては98.8%の利用者から上位2段階の評価を得ており、「職員の対応」に関しては98.1%の利用者から同様の評価を得ている。アンケート調査以外にも、利用者に対して直接ヒアリングを行うなど積極的な意見集約に努めており、利用者満足度向上に向けた取組は適切と言える。

### 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"/> アンケート調査の実施や利用者との直接的なコミュニケーションにより、積極的に苦情・要望の把握に努めている。  <input type="checkbox"/> 指定管理者に起因する苦情・要望等はなかったが、アンケート調査等で把握した結果を職員全員が把握し、サービス向上につなげるよう努めている。  <input type="checkbox"/> 指定管理者に起因する苦情・要望等はなかったが、受付窓口等で利用者とのコミュニケーションを図り苦情・要望等を積極的に把握し、適切に対応するよう努めている。		

## 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	発生年月日	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	
<b>確認の視点</b>		<b>事故・不祥事等への対応についての評価</b>
<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"/> 敷地内を定期的に巡回し、施設設備の異常等を発見した場合には、速やかな応急処置や利用者への周知を行っている。  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等は発生していない。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	19,999 (19,001)			22,994 (22,908)			19,581 (19,341)		
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
	19,265 (18,324)	734 (677)	0 (0)	22,139 (22,139)	842 (769)	13 (0)	18,572 (18,572)	964 (769)	45 (0)
支出	18,310 (19,001)			22,061 (22,908)			21,269 (19,341)		
収支差額	1,689 (0)			933 (0)			△ 1,688 (0)		
	R5年度			累計					
収入	19,669 (19,415)			62,244 (61,664)					
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			
	18,572 (18,572)	1,000 (769)	97 (74)	59,283 (59,283)	2,806 (2,307)	155 (74)			
支出	18,959 (19,415)			62,289 (61,664)					
収支差額	710 (0)			△ 45 (0)			収入合計／支出合計比 99.9%		

※( )内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>B</b>	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"/> 利用料金収入の実績額は計画額を上回っていることから、艇庫や水上設備の適切な維持管理や職員の対応が利用者サービスの向上、ひいては利用料金収入の確保に結び付いていると評価できる。 <input type="checkbox"/> 最低賃金の上昇に伴う人件費の増加により令和4年度は支出が増加したものの、節電等の経費節減に向けた取組を継続した結果、概ね計画どおりの収支となっている。

## 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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 管理運営責任者を常時1名配置するほか、小型船舶免許を保有する職員を常時1名配置し、緊急事態に対応できる体制を確保している。 <input type="checkbox"/> 職員の新規採用や職員研修を実施している。
	<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"/> 受付業務や情報収集の一元化により人員配置の効率化を図るとともに、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うなど、労働環境の確保・向上に努めている。
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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 環境負荷低減のため、刈草の堆肥化や廃材等の有効活用、洗剤やトイレトペーパーのグリーン調達を積極的に行っている。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
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"/> 個人情報保護規程を作成し、適切に運用するとともに、個人情報漏洩事例等を学ぶ研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
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）		