

モニタリング結果報告書
(令和3年度)

資料1-2①

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) 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。 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。 なお、令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、施設の休館等の外的要因により利用状況が落ち込んだため、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、また、収支状況も3施設ともA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 施設の維持管理は適切に行われているが、施設の利用状況及び利用者数については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等により、目標値の51.7%にとどまりC評価となった。一方、利用者の満足度調査においては、サービス内容の総合的な評価で「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が99.0%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、経費節減により収支比率が102.68%となりA評価となった。 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。 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> <p>■宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地について 緊急事態宣言等に基づく駐車場の閉鎖、感染防止対策による利用料金施設を含む集客施設の一部閉鎖などにより利用者数が目標値を大きく下回り、「利用状況」の評価はCとなった。一方、緊急事態宣言解除後に、感染防止対策を講じて実施したクラフト体験等は好評であり、募集人数を超えるものもあったため、今後は体験イベントやアクティビティ施設等について積極的に広報を行い、利用者数の増加につなげてほしい。また、広々とした園地には3密回避のため来訪する家族や少人数利用者が多く、園地のこまめな清掃や、遊具の貸出、グラウンド・ゴルフの提供に努めたことで、「利用者の満足度」の評価はSとなった。 「収支状況」については、利用料金施設の休止により、利用料金収入が想定より下回ったが、大規模イベントの中止等に伴う光熱水費の減により、概ね計画どおりの収支状況で評価はAとなり、3項目評価はBとなった。</p>

■宮ヶ瀬湖カヌー場について

提案に基づく指定管理業務を着実に実施するとともに、利用者に対するサービスの向上に努めた結果、利用状況の評価がA評価、利用者の満足度がS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、3項目評価（利用状況、満足度、収支状況）は、A評価となった。

新型コロナウイルスの感染拡大防止対策のため独自事業であるカヌー教室等を中止することになったが、ブラジルナショナルカヌーチームの東京オリンピック事前キャンプをバックアップしたことにより、カヌー競技の魅力や宮ヶ瀬湖周辺施設のより一層の魅力発信を図ることができた。

<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3年度の利用者数は130,776人となり、目標達成率は51.7%（△121,954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拡大防止に伴う4月1日から10月24日までの休館等によるものである。

◆利用者の満足度

第3四半期と第4四半期に実施し、上位2段階の回答割合が99.0%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

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等を理由とした収入の減、経費節減を理由とした支出の減があったが、全体として収支差額はプラスとなり、収支比率が102.68%となったため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3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が確認できた。コロナ禍で、予定していた自然観察会等のイベントを感染拡大の可能性が低いイベントに変更し、人数も絞るなど臨機応変に対応した。

◆利用状況

一部駐車場の閉鎖、グラスライダーやピクニック広場の休止などにより利用者数が落ち込み、評価はCとなったが、宮ヶ瀬湖周辺施設の魅力を盛り込んだYouTube番組の制作等SNSを活用して広報に努めた結果、令和2年度利用者数の約90%増となった。

◆利用者の満足度

アンケートの上位二段階の回答割合が98.8%と、例年どおり高水準を維持している。コロナ禍で三密回避のために来訪する利用者も多く、引き続き利用者に快適に過ごしてもらえるような環境づくりに努めてほしい。

◆収支状況

園地を活用したイベント誘致などにより駐車場利用者が増え、駐車場利用料金収入は新型コロナウイルス感染症拡大前の水準にまで回復した。今後もイベント誘致を図るとともに、利用料金制度を導入したアクティビティ施設であるグラスライダーの広報を積極的に行い、利用者及び利用料金の増加につなげてほしい。

◆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

特になし

■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、カヌー人口の増加を図るため、独自事業としてカヌースクール（本湖・親水池）やEボート体験ツアーの継続開催を計画したが、新型コロナウイルスのまん延防止等重点措置が発出されたことを考慮して中止をした。

各利用団体が開催するイベントや競技会に協力するとともに、各利用団体間の日程の調整、意見、意思の確認、適用方法の確認等を行った。

ブラジルナショナルカヌーチームが東京オリンピックの事前キャンプ地として宮ヶ瀬湖カヌー場を利用するため、神奈川県及び相模原市と連携をとった。

また、事前キャンプ実施中は、新型コロナウイルス感染症予防のために細心の注意を払いながらコース管理・施設管理を実施し、ブラジルナショナルカヌーチームのバックアップを図った。
 （ブラジルカヌー選手1名が本戦カナディアンシングル1000mで金メダルを取得した。）

日々刻々と変化する水位に対応したコースや浮棧橋の管理を行い、スプリントC級コース基準の維持、利用者安全の確保に努めた。

◆利用状況
 利用者数は目標人数4,480名のところ、実利用者数は4,830名で、目標達成率は107.8%となり、A評価となった。

◆利用者の満足度
 「サービス内容の総合的評価」のアンケート結果としては、96.4%の方から満足・やや満足という上位2段階の結果を得られ、S評価となった。

◆収支状況
 経費節減に努めた結果、支出面は計画額より低くなり、収支差額は933千円のプラスとなったため、A評価となった。

◆苦情・要望等
 特になし

◆事故・不祥事等
 該当無

◆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
 特になし

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	A	
	<参考> 集団施設地 区・鳥居原 園地	B	C	S	A	
	<参考> カヌー場	A	A	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・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、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。 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（44,000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、宮ヶ瀬湖周辺の観光情報等をワンストップで提供し、施設利用者の利便性の向上に努めた。 宮ヶ瀬湖周辺地域活性化事業 【大規模事業】 4回実施（116,722人） 【小規模事業】 8回実施（157人） 水源環境理解促進事業 【自然観察会等】 8回実施（466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、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、分散型・周遊型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げた。

広報、PR活動	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げた。	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。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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3年度
利用者数※	248,746	142,130	130,776
対前年度比		57.1%	92.0%
目標値	268,640	273,200	252,730
目標達成率	92.6%	52.0%	51.7%

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が利用状況に与えた影響と対応状況】
 （※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響が少ない令和元年度と比較して、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う4月1日から10月24日までの休館により約11万人の利用者が減少した。令和2年度の本館開館日数は248日、令和3年度は134日と開館日数は半減しているが、利用者数の対前年度比は92.0%となった。

②令和3年度の対応状況
 アルコール消毒液の設置や3密を防ぐポスターの掲示等、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分散型・周遊型のイベントとして実施し、小規模イベントについては、実施時期等を変更し、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	

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99.0%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 193 / 193 = 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	36	60	1	0	97	
回答率	37.1%	61.9%	1.0%	0.0%		
前年度の回答数	77	112	0	1	190	
前年度回答率	40.5%	58.9%	0.0%	0.5%		
回答率の対前年度比	91.6%	104.9%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

令和3年度の「サービス内容の総合的評価の回答数」は2回実施の平均値を記載している。(前年度は4回実施だが平均は取っていない。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響

利用者満足度調査は四半期に一度、合計4回実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等のため、第1四半期と第2四半期のアンケートを回収することが出来なかった。

②令和3年度の対応状況

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。

8. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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	85,411	21	9,185	指定管理者の自主財源	94,617	94,268	349		
	決算	85,411	21	5,408		90,840	94,020	-3,180	96.62%	
前年度	当初予算	85,411	21	8,185		93,617	93,617	0		
	決算	79,314	3	1,691		81,009	80,743	266	100.33%	
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「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 の状況を照会した結果、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、施設の要修繕箇所や、指定管理 業務への新型コロナウイルス感染症の影響について 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。 ・自然観察を実施している親水池においては、鳥の営巣時期に配慮し、カヌーの利用を制限するなどした。 ・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、夜間巡視の委託業務について、3施設の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。 ・3施設の設備等の劣化状況を一元管理し、その情報をもとに、施設間で類似する設備等の劣化状況についても点検することで長寿命化を図った。 ・冬期において、施設間で連携して水栓やトイレの情報を共有して止水措置を行い、凍結による破裂等を防止した。 	<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。
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、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）】 クラフト体験等 9回 219人 花の日 192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、実施時期、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"> ・HPやSNSを活用し、宮ヶ瀬情報や宮ヶ瀬湖周辺情報をリアルタイムに発信した。 ・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げた。 ・宮ヶ瀬の美しい風景を紹介するため、写真コンテストを開催し、入選作品により製作したカレンダーで地域の魅力を発信した。 	<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、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。 ・新しく利用料金制度を導入したグラスライダーについても、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。 	<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の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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3年度利用者数 458人</p>

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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3年度
利用者数※	411,821	147,892	279,277
対前年度比		35.9%	188.8%
目標値	494,510	503,000	418,400
目標達成率	83.3%	29.4%	66.7%

目標値の設定根拠： 指定管理制度導入前の平成27年度実績と、前指定管理期間のうち平成27年度を超える年度（平成29、30年度）の平均値との増減率101.6%を、直近の実績値である令和元年度実績に乗じて設定

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が利用状況に与えた影響と対応状況】
 （※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響
- ・リバウンド防止期間や国の緊急事態宣言を受けて、大規模イベントの内容変更、施設の一部閉鎖等を行った結果、新型コロナウイルス感染症拡大前の例年（平成30年度～令和元年度の平均利用者数429千人）と比較して、利用者数は約35%の減となった。
- ②令和3年度の対応状況
- ・相模原市からの要請を受け、8月10日から緊急事態宣言が解除された9月30日まで駐車場を閉鎖した。
 - ・リバウンド防止期間に続く緊急事態宣言に基づき、指定管理者が感染防止対策により、ピクニック広場を10月25日まで、グラスライダーを同月29日まで閉鎖した。
 - ・イベント等は、緊急事態宣言が解除された9月30日まで中止し、すべて10月以降に変更して開催した。

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	アンケート用紙を自主的に企画したイベント参加者へ配布、及び施設の窓口に備え付けすることにより実施。	「満足」、「どちらかといえば満足」が98.8%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 153 / 153 = 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	26	58	1	0	85	
回答率	30.6%	68.2%	1.2%	0.0%		
前年度の回答数	14.8	25.5	0.8	0.3	41.4	
前年度回答率	35.7%	61.6%	1.9%	0.7%		
回答率の対前年度比	85.6%	110.8%	60.9%	0.0%		

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

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「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：0円の施設が該当 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	58,742	-330	
	決算	45,201	13,975	0	-	59,176	56,313	2,863	105.08%
前年度	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%
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「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
	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	・工事現場対応（9月17日） ・指定管理者から提出された書類記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に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	現地でモニタリング会議を開催し、利用状況や施設の管理運営上の課題等について意見交換を実施した。
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
個々の施設の特性を踏まえた維持管理	ブイの更新を行い、夏季、冬季において10m以上変化する水位に対応した適正なコース、浮棧橋の管理を行った。	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。
一体運営による効果的・効率的な維持管理	清掃・消防設備・警備・トイレ消臭機器等の3施設合併発注により、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・取組み	東京2020大会ブラジルカヌーチームの事前キャンプが行われた宮ヶ瀬湖カヌー場の魅力をホームページやSNS等を活用し、情報発信を行った。	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。
広報、PR活動	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、指定管理者が管理する周辺の施設の臨時休館及び臨時閉場等、HPやSNSを活用し、リアルタイムな情報を発信した。	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。
利用団体との調整	各団体間の日程の調整、意見、意思の確認、運用方法の確認等を行った。	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。
事前キャンプ実施に向けた調整	事前キャンプ実施に向け、神奈川県や相模原市、ブラジルオリンピック委員会と事前キャンプに向けて調整を行った。	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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対応	感染拡大防止に向け施設の臨時休場や、屋外シャワーの設置、サーモカメラやビックファンの購入等、感染拡大防止に努めた。	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。
--------------------	---	-------------------------------------

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、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）。
A	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	4,406	3,312	4,830
対前年度比		75.2%	145.8%
目標値	5,940	6,100	4,480
目標達成率	74.2%	54.3%	107.8%

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（指定管理前の「平成27年度実績」と、「第一次指定管理期間のうち平成27年度を超える年度(29年度、30年度)の平均値」との増減率(101.6%)と設定)

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>
 提案時の事業計画書において、令和3年度はコロナによる減少と直近の実績値により修正。前々年度の利用者数4,406人×101.6% ≒4,480人（令和3年度目標）を設定

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 （※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症まん延防止に伴う緊急事態宣言等により施設を閉鎖したため、利用を控える団体はあったものの、予め事前予約を受けたものについては利用を許可したため、前年度以上の利用者数となった。
 このようなコロナの状況の中、ブラジルナショナルカヌーチームの東京オリンピック事前キャンプで延べ459名（湖面65名・会議室394名）の利用があり、全体利用者数4,830名の中で約10%の割合となった。

②令和3年度の対応状況
 令和2年度に策定した「カヌー場利用のガイドライン」に基づき、施設の運営を行った。
 指定管理者の独自事業で「宮ヶ瀬湖カヌースクール及びEボート体験ツアー」を企画したが、コロナによる「まん延防止等重点措置」が発出されていたため、開催を中止した。

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にアンケート用紙を配布し、回収と分析を行う。	独自事業開催時等に実施。 「サービス内容の総合的評価」のアンケート結果としては、96.4%の方から満足・やや満足という結果を得られた。（未記入を除く） 「職員の対応について」のアンケート結果としては、96.9%の方から満足・やや満足という結果を得られた。（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 利用者に対して用紙を直接配布 回収数/配布数 111 / 111 = 100.0%

配布(サンプル)対象 宮ヶ瀬湖カヌー場を利用する湖面利用者

	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	17	90	4	0	111	自然に囲まれながら、カヌーを楽しむことができるのが良い
回答率	15.3%	81.1%	3.6%	0.0%		
前年度の回答数	12	45	1	0	58	
前年度回答率	20.7%	77.6%	1.7%			
回答率の対前年度比	74.0%	104.5%	209.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

カヌー場担当職員が現地にて、各利用団体とヒアリングを行い、相互で協力し利便性向上に努めた。

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

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「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：0円の施設が該当 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	18,330	677	0		19,007	19,026	-19	
	決算	18,330	789	0		19,119	18,803	316	101.68%
前年度	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%
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響
新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「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。