

# モニタリング結果報告書 (平成28年度)

## 1. 施設概要

施設名	四季の森公園		
所在地	横浜市緑区寺山町・旭区上白根町		
サイトURL	http://www.kanagawaparks.com/shikinomori/		
根拠条例	神奈川県都市公園条例（昭和32年神奈川県条例第7号）		
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進（昭和32年4月）		
指定管理者名	四季の森公園パートナーズ		
指定期間	H27. 4. 1～H32. 3. 31	施設所管課	都市公園課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>○全般的に適切に管理運営がなされているが、利用状況の評価がB、利用者の満足度の評価がS、収支状況の評価がAで、3項目評価はAとなった。利用者数は前年度を上回っているが、目標達成のためには更なる取組が必要である。「里山」をコンセプトとしており一定の取組は継続していく必要があるが、集客を図るためには新たなニーズを掘り起こし、他では体験できない四季の森公園ならではの「里山体験」の実現に向けて創意工夫し取組を進めてもらいたい。</p> <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆管理運営等の状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理基準書に示された4つのゾーンについて、平成23年3月に作成した植生管理計画に基づき65エリアを設定し適切に維持管理がされている。また利用促進の取組として「里山歳時記」や「四季の彩りまつり」などイベントを開催し好評を得た。</li> </ul> </li> <li>◆利用状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は前年度比102.5%と上回ったものの、目標達成率は97.5%でB評価となった。秋から冬にかけて目標利用人数から乖離していることから、この期間の集客を増やすイベント等の開催が望まれる。</li> </ul> </li> <li>◆利用者の満足度           <ul style="list-style-type: none"> <li>・県が年間5回調査を実施し、上位2段階の回答割合は、前年度と比べ低下したものの94.2%となったためS評価となった。</li> </ul> </li> <li>◆収支状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支比率は100.2%となりA評価となった。さらに効率的・効果的な管理運営に取り組んでももらいたい。</li> </ul> </li> <li>◆苦情・要望等           <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な苦情、要望に対し、誠意を持って迅速に対応しているので、今後も継続してほしい。</li> </ul> </li> <li>◆事故・不祥事等           <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設等の安全対策の実施及び徹底、諸規定に基づく法令遵守の徹底等により重大な事故や不祥事等を未然に防ぐことができた。今後とも安全対策には十分に注意し取り組んでほしい。</li> </ul> </li> <li>◆労働環境の確保に係る取組状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働基準監督署からの指摘事項はない。</li> </ul> </li> <li>◆その他           <ul style="list-style-type: none"> <li>・なお、平成28年度の3項目評価についてはA評価とした。今後も利用促進のための取組等を継続するとともに、利用者ニーズを的確に捉え更なる利用拡大に努めてもらいたい。</li> </ul> </li> </ul>	
3項目評価	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 ※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
A	

## 3. 月例・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	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月3回程度	なし
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	指導・改善勧告等の内容

#### 4. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>○四季の森公園の特性を踏まえた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「里山フィールドミュージアム」を拡充できるよう里山の魅力づくりを進める。</li> <li>・里山活動をより多くの県民と協働して進められる人材育成に取り組む。</li> <li>・里山で「地域力を高める」活動が活発化できるよう地域との連携に取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング手法、PDCAを活用し植生管理計画における希少種保護の制度向上を図った。</li> <li>・里山で学び、活動し、楽しむ「里山アカデミー」の活動の中核となる人材「四季守」を育成するためのプログラムを実施した。</li> <li>・四季の森公園まつり、四季の森音楽祭等を実施した。</li> </ul>	
<p>○利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もが安心して利用できる公園づくりに取り組む。</li> <li>・地域に開かれ、地域と連携できる運営を行う。</li> <li>・安全安心で快適な環境づくりに取り組む。</li> <li>・環境と調和できる公園づくりに取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児同伴の来園者に授乳できる場とミルクのお湯等を提供するとともに、公園管理事務所及び売店にて車椅子の貸出を行った。</li> <li>・よこはま動物園ズーラシア等の管理者と横断的な情報発信の企画調整を行った。</li> <li>・防犯対策等安全確保の実施体制をつくるとともに、安全担当を設置し、公園内の安全に関するチェックや研修等を企画した。</li> <li>・剪定枝や古布、新聞紙等をクラブト教室等で再利用した。</li> </ul>	

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
<p>○有料駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用方法等の案内に加え、挨拶励行や園内見どころ紹介等によりハートフルな接客を継続する。</li> <li>・安全第一を基本に利用者の利便に供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施</li> </ul>
<p>○自動販売機</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の自動販売機をニーズに合わせて更新する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施</li> </ul>
<p>○売店</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉施設団体と連携し、来園者への情報提供、車椅子の貸出を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施</li> </ul>

#### 5. 利用状況

評価	《評価の目安》
B	<p>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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。</p>

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	635,536	665,877	682,555
対前年度比		104.8%	102.5%
目標値	571,000	689,252	700,000
目標達成率	111.3%	96.6%	97.5%

目標値の設定根拠： 前々年度：平成18～20年度実績平均の95%  
前年度、平成28年度：提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、団体利用人数、イベント来園者数から推計

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	%

※ 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

## 6. 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
	県により休日3回、平日2回の計5回調査	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

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 102 / 102 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	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	58	38	2	3	1	102	掃除も行き届いています
回答率	56.9%	37.3%	2.0%	2.9%	1.0%		
前年度の回答数	112	39	3	2	0	156	
前年度回答率	71.8%	25.0%	1.9%	1.3%			
回答率の対前年度比	79.2%	149.0%	102.0%	229.4%	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 公園スタッフの対応はいかがでしたか？

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 73 / 73 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	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
職員の対応状況の回答数	51	20	0	2	0	73	挨拶もしてくれ、感じがいい
回答率	69.9%	27.4%		2.7%			
前年度の回答数	86	24	27	0	0	137	
前年度回答率	62.8%	17.5%	19.7%				
回答率の対前年度比	111.3%	156.4%	—	—	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

--

## 7. 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				収入合計	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			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	82,496	0	10,400	駐車場10,400	92,896	92,896	0	100.00%
	決算	82,496	0	10,592	駐車場10,592	93,088	94,159	-1,071	98.86%
前年度	当初予算	70,405	0	14,149	駐車場11,427 自販機 2,722	84,554	84,554	0	100.00%
	決算	70,405	0	13,959	駐車場11,129 自販機 2,830	84,364	85,035	-671	99.21%
28年度	当初予算	70,405	0	14,431	駐車場11,655 自販機 2,776	84,836	84,836	0	100.00%
	決算	70,405	0	14,329	駐車場11,219 自販機 3,110	84,734	84,581	153	100.18%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ]

※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
H29・5	737	ダスト舗装工
H29・7	743	ソーラー式両面電波時計交換
H29・3	459	水中ポンプ交換
H29・3	1,470	園路補修工事
H29・3	4,197	サイン改修工

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 300千円以上)

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

## 8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	口頭	7 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内標識が少なく、一部は破損している。</li> <li>除草して欲しい。</li> <li>三面時計が壊れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県がサイン改修工を実施した。</li> <li>除草を行った。</li> <li>県が両面時計を整備した。</li> </ul>
	アンケート	7 件		
職員対応		0 件		
事業内容	口頭	1 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>スライド紹介の花々について、名前その他に撮影月を入れて欲しい。</li> <li>落葉清掃して欲しい。</li> <li>園路際に柵が多すぎる。</li> <li>自転車の乗入れ規制を掲示して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ更新の際に撮影月を記載する。</li> <li>落葉清掃を行った。</li> <li>自然保護のため柵を設置していることを説明した。</li> <li>掲示の無い入口に案内を掲示した。</li> </ul>
	電話	5 件		
	メール	4 件		
	アンケート	2 件		
その他	口頭	4 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>野草案内を増やして欲しい。</li> <li>犬の糞が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>野草案内を増やした。</li> <li>マナー向上の一助として、しつけ方教室を開催していることなどを説明した。</li> </ul>
	電話	1 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。

## 9. 事故・不祥事等

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）
	無

※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・不祥事に関し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。

## 10. 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。