

# モニタリング結果報告書 (令和3年度)

## 1. 施設概要

施設名	三ツ池公園		
所在地	横浜市鶴見区三ツ池公園		
サイトURL	http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/		
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	三ツ池公園パートナーズ		
指定期間	H27.4.1～R4.3.31 (2015年) (2022年)	施設所管課 (事務所)	都市公園課 (横浜川崎治水事務所)

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<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>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、公園利用者数は目標達成率が78.5%となった。このため、利用状況はC評価となったが、利用者満足度は植物管理に関する評価や安全に関する評価が高いこともあって、前年度に引き続いてS評価となった。収支状況は、当初予算より駐車場収入が減少したが、事務的経費の節減によりB評価となった。</p> <p>令和4年度以降も感染症拡大防止への取組を継続することが想定され、コロナ禍においても、感染予防に対する利用者自らの対策を促しながら、感染症拡大防止と施設利用の両立を模索していくほか、イベントや運動施設の利用を伴わない日常的な公園利用を増大させる公園本来の魅力向上に力点を置いた取組や手軽に運動ができる機会の創出を図ることが望まれる。</p> <p>また、利用マナーに対する苦情が多く寄せられていることから、利用マナーの向上に向けた取組が求められる。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 感染拡大防止のため、利用促進事業のほとんどが中止を余儀なくされた。新型コロナウイルス感染症の感染に伴う利用者マナーについての苦情も多く、マナー向上に向けた園内放送の実施や周知看板の設置などの取組を行った。</p> <p>◆利用状況 例年多くの利用者が見られる花見時期の外出自粛要請等が影響し、目標達成率が78.5%に留まったことからC評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が96.0%となり、S評価となった。特に植物に関する評価項目及び接客に対する評価項目が高く、植物管理や接客において利用者の満足度を向上させるよう努めた。</p> <p>◆収支状況 外出自粛要請などの影響により、当初予算より駐車場収入が減少したが、事務的経費の支出を抑えたことにより収支比率が98.66%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 コロナ禍の利用マナーへの苦情が多いことから、利用マナーの周知や意識啓発の方法について、工夫が必要と考えられる。</p> <p>◆事故・不祥事等 作業員の事故が発生しており、作業における安全性の確保に向けた研修等が必要である。</p> <p>◆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。</p>

## 3. 3項目評価の結果

3項目評価	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。
B	C	S	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

#### 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
	該当なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	隔月実施	管理状況の確認
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	管理・運営に関する情報交換
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"/>	指導・改善勧告等の内容
	無 <input checked="" type="radio"/>	

#### 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
サクラと樹木の魅力づくりとして、さくらまつりや季節を楽しむ祭り、サクラマスター講座等を開催する。	感染拡大防止のため、全て中止とした。	新型コロナウイルス感染症による開催中止はやむを得ないものとする。
水辺の環境づくりとして、外来種駆除や生き物調べをボランティアと共に行う。	生き物調査の結果をまとめた、水辺の生き物リーフレットの配布	作成したリーフレットの活用方法を検討する必要がある。
健康増進として、健康増進プログラムやスタンプラリー、ヨガ、グラウンドゴルフ教室等を行う。	ラジオ体操は実施。それ以外は感染拡大防止のため中止とした。	コロナ禍における健康増進の在り方を具現化する取組の検討が望まれる。
閑散期の利用促進を図るため、冬鳥ウォッチングや冬鳥写真展を開催する。	観察会は実施したが、写真展については感染拡大防止のため中止とした。	屋内における行事の中止はやむを得ないものと思われる。
閑散期の利用者増を目的に、他の県立公園と共同でスタンプラリーを行う。	感染拡大防止のため、開催期間を短縮して実施した。	引き続き広域的な相互利用の継続を促す方策の検討が望まれる。

※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
○有料駐車場 ・繁忙期には周辺地域の方々に配慮し、交通誘導を行う臨時警備員を配置	臨時を含む3箇所の有料駐車場を運営した。
○自動販売機 ・利用者ニーズ、利用者特性や季節特性に合った商品の設置	園内各所に設置した11台の飲み物等の自販機設置を継続した。
○売店 ・「下の池売店」「パークセンター売店」「プール売店」の運営による利便向上	プール売店は、プールの休止に伴い中止した。

※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 ※施設の特徴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※	1,422,991	1,132,672	1,136,032
対前年度比		79.6%	100.3%
目標値	1,447,000	1,447,000	1,447,000
目標達成率	98.3%	78.3%	78.5%

目標値の設定根拠：

提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車場利用台数（普通、大型、二輪）に一定の率を乗じ、天候（晴、曇、雨）により補正

※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

園内施設の休止や利用促進事業の中止により、年間の公園利用者数は、コロナ禍前過去3年間の平均約1,411,000（人）と比べて8割弱にとどまった。

②令和3年度の対応状況

イベントなどは、人が多数集まる行事は中止となったが、少人数制のイベント（「親子の三ツ池観察隊」の一部や「親子ヨガ」等の活動）については実施した。その他事業においては、感染防止対策を徹底し、事業を実施した。

## 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
	指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施。	本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。

[ サービス内容の総合評価 ]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的にみ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 124 / 124 = 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評価の回答数	74	45	0	5	0	124	
回答率	59.7%	36.3%	0.0%	4.0%	0.0%		
前年度の回答数	111	58	8	4	0	181	
前年度回答率	61.3%	32.0%	4.4%	2.2%	0.0%		
回答率の対前年度比	97.3%	113.3%		182.5%			

(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
B	

[ 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	72,359	10,294	47,574	駐車場：42,051 自販機：5,523	130,227	130,227	0	
	決算	72,359	8,754	46,115	駐車場：39,847 自販機：6,268	127,228	131,993	-4,765	96.39%
前年度	当初予算	76,415	13,220	47,181	駐車場：41,699 自販機：5,482	136,816	136,816	0	
	決算	76,415	6,188	46,361	駐車場：39,972 自販機：6,389	128,964	134,605	-5,641	95.81%
令和3年度	当初予算	76,158	13,220	47,181	駐車場：41,699 自販機：5,482	136,559	136,559	0	
	決算	76,158	6,770	46,084	駐車場：40,050 自販機：6,034	129,012	130,768	-1,756	98.66%

※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>
------

<p><b>【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】</b>                  (※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)</p> <p>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</p> <p>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</p>
---

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	電話他	13 件	・ベンチがささくれている。 ・多目的グラウンドの整備状況が悪い。	・座板交換を行った。 ・不陸整正を実施した。
	面談	7 件		
職員対応	電話他	2 件	・駐車場職員の態度が横柄だった。	・接客について改めて徹底した。
		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）
12月28日	①自動販売機が破壊されている。 ②12月28日に、電話にて確認。 ③警察に連絡。警察による巡回の強化・防犯カメラ稼働中の掲出。 ④なし ⑤なし ⑥なし
2月28日	①公園清掃員（委託業者）が、タオルを干すためイスに乗り、椅子から転落。 ②2月28日に、電話にて確認。 ③右肩脱臼のため、病院にて治療。 ④なし ⑤なし ⑥なし

※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。