

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

施設名	湘南海岸公園		
所在地	藤沢市片瀬海岸2・3丁目・鵜沼海岸1・2丁目		
サイトURL	http://www.s-n-p.jp/shonankaigan_park/		
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11月)		
指定管理者名	株式会社 湘南なぎさパーク		
指定期間	H27. 4. 1 ~ R4. 3. 31 (2015年) (2022年)	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><評価の理由> 利用状況がB、利用者の満足度がA、収支状況がBとなったことからB評価となった。</p> <p><今後の課題・対応等> 約200万人が訪れる公園の管理運営は大変な苦労があるなかで、清潔で快適な公園利用空間の確保のため、老朽化した施設の維持修繕、園内清掃、堆砂除去、公園利用者へのマナー向上のための看板設置や落書き消しなどの対策に尽力している。 また、各種イベントによる地域交流を継続的に開催している。 今後、江の島周辺でのオリンピック関連イベント等により来園者も増えることが見込まれることから、引き続き、この水準の維持を期待する。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 抜本的な施設更新も望まれるなかで、提案に基づいて、植物管理、飛砂防止柵等の修繕、トイレや園内清掃、海岸からの堆砂除去などを精力的に行っている。</p> <p>◆利用状況 利用者数200万人という高い目標を目指していたが、年2回近隣で開催される花火大会の中止や台風の影響により、目標に若干及ばずB評価となった。しかし、日常の管理運営を適切に実施し、また、各種イベントを積極的に開催するなど利用促進が図られ、例年並みの196万人の利用状況となったことは大変評価できる。</p> <p>◆利用者の満足度 「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が約86%となったためA評価となった。</p> <p>◆収支状況 清潔で快適な公園利用空間が確保され、公園利用者数も例年並みであるが、駐車場収入等が計画に比べ若干減少していることや、各種の維持管理費の増加により収支比率が95.05%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 海岸・公園利用者等のマナーに関する苦情があった。県立都市公園一となる多くの方が利用する公園であるが、日頃から巡視に力を入れており、利用者が快適に過ごせるよう看板による周知や利用者指導に努めている。トイレや園内清掃状況などの利用者が目につきやすい点についての苦情は少なく、日頃の維持管理の成果が表れている。</p> <p>◆事故・不祥事 特に大きな事故等は無かった。</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かった。</p> <p>◆その他 なお、令和元年度の3項目評価についてはB評価となった。</p>	
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
B	

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	
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	
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

4. 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
<p>■江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ウェルカム花壇の新設 ○安心・安全、清潔・衛生を確保することによるおもてなしの提供 ○社員のおもてなし力の強化、外国語による情報提供の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェルカム花壇及び、県農業振興課と連携し噴水回りのハンギングバスケットの維持管理を実施した。 ・竹柵の修繕や堆砂の除去などを速やかに実施し、安心・安全、清潔・衛生の確保に努めた。 ・外国人向けパンフレットを配架する等外国語による情報提供を充実した。 	
<p>■災害への備えと防犯対策でより安全な公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○防災体制の構築 ○津波避難タワーの普及啓発や津波避難訓練の実施 ○防犯カメラの設置や速やかな堆砂除去 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害に備えた地元自治体等との連携強化、災害対応物品の備蓄等、防災体制の構築に努めた。 ・津波避難タワー機能の維持を継続するとともに津波避難訓練を実施した。 ・防犯カメラを活用した利用状況の把握や、速やかな堆砂除去に努めた。 	
<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"> ○地域との協働による地域交流の促進 ○様々な利用者、地域住民への配慮 ○周辺環境等への配慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・友の会との連携による公園まつりの発展や様々な利用団体と連携し利用促進に努めた。(公園まつり 8,000人、ワイフフェスティバル 4,500人など) ・バリアフリーマップの配布や多言語化等による情報発信に取り組んだ。また、利用者ニーズに応え、授乳室を配置した。 ・住宅地への飛砂防止に精力的に努めるとともに、ホームページ上でタイムリーな駐車場情報を提供し渋滞改善に努めた。 	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
カフェの運営	タコスマイル（カフェ）を運営し、利用者に軽飲食を提供した。
シャワー・ロッカーの運営	温水シャワーおよびロッカーの運営を行った。
サンドソックスの販売等	砂の熱さ冷たさから足を守る靴下の販売等を行った。
緑陰駐車場の運営	緑陰駐車場の運営を行った。
自動販売機の運営	自動販売機の運営を行った。
クラフト教室の開催	公園内で採取した植物等を使った教室を開催した。

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。
B	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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	1,943,887	2,090,423	1,964,147
対前年度比		107.5%	94.0%
目標値	1,900,000	1,974,810	2,000,000
目標達成率	102.3%	105.9%	98.2%

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）： 駐車台数、施設利用者数、目視による計測により推計

※ 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
A	

	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	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、イベント1回の計7回調査の結果を使用する。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 159 / 159 = 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	75	57	13	7	2	154	掃除がいきとどいて
回答率	48.7%	37.0%	8.4%	4.5%	1.3%		
前年度の回答数	64	49	4	1	1	119	
前年度回答率	53.8%	41.2%	3.4%	0.8%	0.8%		
回答率の対前年度比	90.6%	89.9%	251.1%	540.9%	154.5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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
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	61,140		37,420	駐車場33,640 自販機 3,780	98,560	98,560	0	
	決算	61,140		31,270	駐車場27,478 自販機 3,792	92,410	96,521	-4,111	95.74%
前年度	当初予算	61,140		37,420	駐車場33,639 自販機 3,781	98,560	98,560	0	
	決算	61,140		32,626	駐車場26,977 自販機 5,650	93,766	103,643	-9,877	90.47%
令和元年度	当初予算	62,272		34,047	駐車場28,082 自販機 5,965	96,319	96,319	0	
	決算	62,272		33,151	駐車場27,303 自販機 5,848	95,423	100,395	-4,972	95.05%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 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	口頭	1 件	・温水シャワーの設備不具合	・お詫び。改修工事を実施。
	電話	0 件		
	メール	0 件		
職員対応	口頭	1 件	・夜間の騒音苦情と連絡先の明示 ・管理作業後の撤去材の回収忘れ ・職員対応への過度な要求	→利用指導に努める。警備員だけでなく、職員連絡先を明示する。 →回収を実施。 →職員複数対応で毅然と対処していく。
	電話	2 件		
	メール	0 件		
事業内容	口頭	0 件	・松林の手入れ要望	→次年度以降に検討
	電話	1 件		
	メール	0 件		
その他	口頭	2 件	・トイレ内での更衣 ・スケボー通報 ・スケボー対策の感謝、一層の対策実施	→お詫び。巡視時に注視。 →注意し、禁止の掲示。 →ゴムマット対策、園内放送や巡回時に注意する等に努めている。
	電話	1 件		
	メール	0 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 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）
2月6日	①夜間に公園利用者による竹柵等を利用した焚火があった。 ②同日、メールと電話で報告。 ③人的被害はなく、物損のみ。注意喚起看板を設置。 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。