

モニタリング結果報告書 (令和2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>※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><評価の理由> 利用者の満足度がS、収支状況がBであるが、利用状況がC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> 例年、年間平均約200万人が訪れる公園であるが、今年は新型コロナウイルス感染症の感染大防止対策の影響で利用者は大幅減となった。江の島への観光や海岸利用への利便性がよいため、管理運営は大変な苦労があるが、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対応や落書き消しなどの対策に尽力している。 令和2年度は、地域協働で海浜植物の育成に取り組んだ。 今後、江の島周辺で実施されるオリンピック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、感染症拡大防止に伴う駐車場の閉鎖や海岸利用の自粛、近隣で開催されるイベントが中止された影響により、提案時の目標に及ばずC評価となった。しかし、日常の管理運営を適切に実施し、コロナ禍にもかかわらず約150万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94.7%となったためS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、多くの方に利用されているが、駐車場収入等が計画に比べ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97.75%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起因する苦情が多い。県立都市公園のうちで一番の多くの人々が利用する公園であり、利用目的も多岐にわたるため、利用者間の苦情通報や施設の汚損が多く、日頃から巡視に力を入れている。スケートボード利用、ノーリードでの犬の散歩、感染症対策に協力しない利用者など、コロナ禍でルールを逸脱した利用が見られることから、公園利用者が快適に過ごせるよう利用指導、警備員の増員、規制看板による周知など、毎日対処している。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 利用者や指定管理者職員の大きな事故等はなかった。</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2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
■江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出 ○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	・ウェルカム花壇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、トイレ及び園内清掃を毎日実施することにより、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の外国語による情報提供を充実した。	
■災害への備えと防犯対策でより安全な公園づくり ○防災体制の構築 ○防犯カメラの設置や速やかな堆砂除去	・災害に備え地元消防と防災体制の構築に努めた。 ・防犯カメラを活用した利用状況の把握と速やかな利用指導に努めた。	
■利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営 ○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	・湘南海浜植物育成会との地域協働によりハマボウの植え付けを行い、海浜植物の育成強化を図った。 ・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、授乳室を引き続き配置した。 ・住宅地への飛砂防止に精力的に努め、スケートボード利用者に対する適切な指導、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役立てるなど、園内及び周辺環境への配慮に努めた。	

※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
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。

※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。

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。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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	2,090,423	1,964,147	1,543,772
対前年度比		94.0%	78.6%
目標値	1,974,810	2,000,000	2,000,000
目標達成率	105.9%	98.2%	77.2%

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

<p>【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)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響</p> <p>・緊急事態宣言期間中の4～5月は、5箇所の駐車場（約1,000台）を閉場した影響により、利用者数が前年度に比べて7割程度減少している。また、7～8月についても、海水浴場が開かれなかったことで、利用者が前年度に比べて5割程度減少している。それ以外の期間は、ほぼ例年どおりの利用者数となった。</p>
<p>②令和2年度の対応状況</p> <p>・感染症拡大防止として、園内掲示や園内放送、巡視による利用指導等による利用者への周知、消毒液を配置するなどの感染対策を行い、利用者が安全で快適に過ごせるよう対応した。</p>

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
	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 171 / 182 = 94.0%

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	104	58	4	4	1	171	・きれい。 ・トイレが汚い。
回答率	60.8%	33.9%	2.3%	2.3%	0.6%		
前年度の回答数	75	57	13	7	2	154	
前年度回答率	48.7%	37.0%	8.4%	4.5%	1.3%		
回答率の対前年度比	124.9%	91.6%	27.7%	51.5%	45.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【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 —
②令和2年度の対応状況 —

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				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	その他収入の主な内訳			収支差額	収支比率
前々年度	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%
前年度	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%
令和2年度	当初予算	65,508		37,420	駐車場30,978 自販機 6,442	102,928	102,928	0	
	決算	69,273		31,462	駐車場24,984 自販機 6,478	100,735	103,058	-2,323	97.75%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により令和2年度の指定管理料を増額した。

【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

—

②令和2年度の対応状況

—

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	2 件	・トイレ清掃中、ホースの水がかかったが謝罪がない。 ・感染症予防対策でベンチが撤去されたが工夫して再設置できないか。 ・複合遊具の床がぶかぶかして危ない。 ・クロマツの手入れの要望	→清掃業者を嚴重注意。 →たまり場になる恐れがあり困難と回答。 →点検時と変化はない。 →時期と作業内容を説明。
	電話	2 件		
	メール	0 件		
職員対応	口頭	2 件	・海岸利用者の占有物が放置され見苦しい。 ・トイレの案内をしたところ、職員の態度が悪いとの申し出。	→占有者と調整予定。 →謝罪。対応方法を工夫する等の職員教育を行った。
	電話	0 件		
	メール	0 件		
事業内容	口頭	0 件		
	電話	0 件		
	メール	0 件		
その他	口頭	0 件		
	電話	0 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）
8月2日	①5号トイレで盗撮発生。利用者が通報。 ②翌営業日に電話とメールにて報告あり。 ③警察の要請により指定管理者が現場検証に立会う。すでに複数のカメラが設置されていることから、監視カメラ作動中の掲示を貼付した。 ④無 ⑤無 ⑥無
9月15日	①1号及び2号トイレの女子トイレ等でトイレトーパーやペットボトル等を便器に入れるいたずらが散見される。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③指定管理者が警察に通報し、警察の夜間警ら中に不審者に注意したところ、事案は解消された。 ④無 ⑤無 ⑥無
9月20日	①多目的広場で大音量の音響設備で占有する団体がおり注意するも居座り、落書き行為があったため、指定管理者が警察に通報。 ②翌営業日に電話とメールにて報告あり。 ③警察により無許可占有の指導及び落書きの謝罪をもって解消された。 ④無 ⑤無 ⑥無

12月13日	①海風のテラスでインラインスケートをしていた男性が転倒し左太腿を痛打、救急搬送された。 ②同日、電話とメールにて報告あり。 ③無 ④無 ⑤無 ⑥無
12月22日	①海風のテラスそばの芝生でたき火をしているのを通行人が発見し通報。 ②12月25日に電話メールにて報告あり。今後は、即日の連絡を依頼した。 ③無。警察と消防が現地に到着し消火。1m ² が焦げた程度であり警察が当事者に反省文を書かせて終了。 ④無 ⑤無 ⑥無
2月7日	①サーフビレッジB 1階の女子トイレの段差につまずき転倒し、右膝を痛打、救急搬送された。 ②翌営業日に電話とメールにて報告あり。 ③無 ④無 ⑤無。海岸利用者の砂汚れを清掃するための段差であるが、段差改善のスロープと手すりの設置を行った。 ⑥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。

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。