

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	相模原公園		
所在地	神奈川県相模原市南区下溝・麻溝台		
サイトURL	http://www.sagamihara.kanagawa-park.or.jp/		
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54年4月27日）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ・サカタのタネグリーンサービス株式会社グループ		
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 (厚木土木事務所 津久井治水センター)

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>利用状況の評価はB、利用者の満足度はS、収支状況の評価はBで、3項目評価はAとなった。</p> <p>利用者数の目標値が高い上に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、大型イベントが中止となったことなどの影響が大きく、利用状況がB評価となったが、適切な維持管理を行った結果、このような状況下においても利用者数の減少を最小限に留めたほか、利用者の満足度も非常に高く、指定管理者の努力が伺えた。</p> <p>3項目以外の各項目の評価について、苦情・要望等は6件あったが、それぞれに対して、迅速かつ丁寧に対応が図られ、苦情が出ないよう努力している姿勢が伺えた。また、事故・不祥事は7件あったが、一般の利用者に関係するものは、いずれも指定管理業務に起因するものではなく、事後の対応も迅速かつ適切で、県への報告も速やかに行われた。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症が収束した後は、再び魅力のあるイベントを実施するなど、満足度の維持や利用者数の増加に努めながら、引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、多くのイベントが開催できなかったが、グリーンハウス内で季節ごとに植栽展示に変化を持たせるなどの工夫を行うなど、利用者を飽きさせない取組を行った。また、維持管理については、県内各所で被害が出ているナラ枯れに関して、当公園内においても、前年度よりさらに被害が多く確認されたことから、県と協力しながら、園路広場沿いを中心に危険木の緊急伐採や燻蒸処理などを実施して、落枝などによる未然に防止し、安全に公園が利用できるよう対策に努めた。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、8月から9月にかけて発出された緊急事態宣言により利用者が大きく落ち込み、また、その他の期間においてもまん延防止等重点措置が発出され、ほとんどのイベントを中止せざるを得ない状況が続いたため、利用者は前年度よりもさらに減少し、通年で前年度比の93.9%、目標値に対して86.1%となり、B評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 県が年間6回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が92.7%で、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、当初計画額との比較で、自動販売機収入は約1,228千円の増となったものの、利用料金収入が約327千円の減、駐車場収入が約4,714千円の減となったため、全体としては約3,813千円の減となった。</p> <p>支出については、当初計画額との比較で、光熱水費が減少したのに対し、ナラ枯れ被害木の緊急伐採等を行った結果、植物管理費が増加した。全体的には、概ね計画的に支出が行われたものの、収支比率は98.88%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 職員対応及び作業員や委託警備員の業務に関するものが5件、利用者のマナーに関するものが1件あった。特に園内作業の安全に関する項目については、事故防止の観点から再点検を行い、今後の運営管理に活かしてもらいたい。</p> <p>その他、園内やトイレなど来園者の目に付きやすい箇所に関する苦情は1件も無く、また、利用者からの問合せ等に対して、即対応する姿勢が見られ、良好な実績を上げている。</p> <p>◆事故・不祥事等 利用者が怪我をする事故が発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。</p> <p>一方、職員の作業中の事故が3件発生し、大きな事故に繋がる可能性があったものもあり、事故後に検討した再発防止策を継続できるように点検していく必要がある。</p> <p>なお、事故後の対応は速やかに行われ、県への報告も的確に行われていた。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでいた。</p> <p>◆その他 なお、令和3年度の3項目評価については、B評価となった。今後も、引き続き、利用者の高い満足度の維持に努めるほか、利用者の安全に配慮した管理運営に努めてもらいたい。</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。 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
	A	B	B	

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
	毎月実施	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合した結果、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
	毎月実施	植物管理や施設管理等における課題共有及び対応に向けた役割分担の確認、また事故発生後の再発防止策の報告・検討など随時意見交換等を実施した。
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
サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、定期的に展覧会などのイベントを実施。地元市民や団体の発表の場として提供することで、地元へ還元するとともに利用者数の向上を図る。	8月～9月の新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出された期間を除き、感染症対策を実施しながら、毎月2回程度、県民参加型の絵画展や写真展などを実施した。	いずれも多くの見学者が訪れており、良好な実績を上げた。
4月に「スプリングフラワーフェスティバルを実施」。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は15,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
6月に「しょうぶまつり」を実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
8月に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。指定管理者が主体となって取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は2,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
10月に「オータムフラワーフェスティバル」を実施。相模原公園イベント協力会などと連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は15,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	

※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
◆飲食店及び売店の運営 公園利用者の利便性や快適性向上を目的に、食事等の提供を行う。	計画どおり実施。収支は+304千円であった。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、一部期間で売店の営業が休止となった。
◆カレンダーの販売 県立都市公園のPRを行う。	計画どおり実施。収支は△1.5千円であった。

※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）。
B	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	783,968	733,374	688,543
対前年度比		93.5%	93.9%
目標値	800,000	800,000	800,000
目標達成率	98.0%	91.7%	86.1%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、隣接施設利用者数、団体利用数からの推計

※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 _____

<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

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	

	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回の計6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、前年度と同様に満足度が高かった。

[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 95 / 97 = 97.9%

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	68	20	2	4	1	95	
回答率	71.6%	21.1%	2.1%	4.2%	1.1%		
前年度の回答数	100	13	0	0	0	113	
前年度回答率	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	80.9%	183.0%					

(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
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	230,603	2,752	22,612	駐車場：19,575 自販機：3,037	255,967	255,967	0	
	決算	230,603	1,479	19,736	駐車場：15,991 自販機：3,745	251,818	247,177	4,641	101.88%
前年度	当初予算	238,414	2,752	22,730	駐車場：19,693 自販機：3,037	263,896	263,896	0	
	決算	240,879	1,744	20,156	駐車場：15,330 自販機：4,671 雇用調整 助成金：155	262,779	257,225	5,554	102.16%
令和3年度	当初予算	237,979	2,752	22,741	駐車場：19,704 自販機：3,037	263,472	263,472	0	
	決算	237,979	2,425	19,255	駐車場：14,990 自販機：4,265	259,659	262,590	-2,931	98.88%

※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	メール	1 件	①駐車場での運転練習や周回などの行為を放置していたので、きちんと対応してほしい。 ②有料駐車場の自動料金精算所で、インターホンで身障者料金減免を受けようとした際に、応答がなかった。 ③芝生広場で花を鑑賞中、作業中の芝刈機がスピードを出して側を通ったので、危険だと伝えたところ、作業員に作業が優先のようなことを言われた。	①こうした行為を把握した場合には、これまでも注意、指導することとしているが、引き続き適切に対応するよう、職員への周知徹底を図った。 ②減免等が必要な場合、利用者が備え付けのインターホンで呼び出し、業務委託先の対応係が処理することとなっているが、応答までに時間がかかることから、管理事務所での対応も可能であることを分かりやすく案内することとした。 ③現場で対応について謝罪し、作業員に注意を促した。また、作業方法の安全確認等について職員に周知徹底を図った。
	来園	2 件		
事業内容		件		
		件		
その他	来園	1 件	①ノーリードで犬を散歩させている利用者がいるので注意したところ、トラブルになったので、職員からきちんと指導してほしい。 ②巡回警備員の巡回中の態度が悪いので、管理者として確認、指導するべきである。 ③作業車両が園路を通行する際には、もっと速度を落として運転させるべきである。	①職員のほか巡回警備員に対しても、放し飼いをした場合には注意するよう、改めて確認した。 ②委託警備員を含め職員に対して、職務中であることを意識し、利用者に誤解を与えない行動を心掛けるように周知した。 ③作業時における園内の走行速度を見直すとともに、周囲に利用者がある場合には最徐行するよう、改めて職員に周知徹底した。
	電話	2 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）
R3. 4. 3	①森の木展望台の外壁モルタルが剥がれて落下した。 ②指定管理者からの連絡を受け、事故発生直後に県職員が現地状況を確認。 ③負傷者は無し。当面の間、利用中止の措置とした。 ④施設の管理方法に関する問合せ、利用再開の要望などがあった。 ⑤施設の老朽化によるもの。費用負担は無し。 ⑥有（R3. 4. 5）
R3. 7. 23	①灌水作業中の作業員が、足元にあった誘導サインに躓き、転倒した。 ②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。 ③救急車で医療機関に搬送。右肘骨折の診断。 ④無し ⑤作業時の周辺状況の確認不足によるもの。 ⑥無し

R3. 8. 6	<p>①空調管理委託業者の作業員が、天井に設置された機器を処置するため、脚立上で作業をしていたところ、バランスを崩し、脚立から転落した。</p> <p>②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。</p> <p>③当日の応急処置後、翌日に医療機関で受診した結果、右足かかとの骨折の診断。</p> <p>④無し</p> <p>⑤一人で作業を実施していたことによるもの。</p> <p>⑥無し</p>
R3. 10. 11	<p>①高齢の利用者が、障がい者用駐車場からトイレに向かう途中の階段で転倒した。</p> <p>②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。後日、県職員が現地状況を確認。</p> <p>③救急車で医療機関に搬送。後頭部打撲の診断。</p> <p>④無し</p> <p>⑤階段の構造上は問題ないが、スロープが設置されていないことによるもの。費用負担は無し。</p> <p>⑥無し</p>
R3. 11. 1	<p>①空調管理委託業者の作業員が、機器内部の清掃作業中に蓋版に乗ったところ、蓋版が外れて落下した。</p> <p>②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。</p> <p>③当日に医療機関を受診し、頸椎捻挫、腕、肋骨、背中打撲及び左足首捻挫の診断。後日、蓋版に蛍光テープを貼り視認性を向上させるなどの再発防止策について、報告を受けた。</p> <p>④無し</p> <p>⑤蓋版のロックが不十分であったことに加え、機器内部の暗い場所での作業にも関わらず、足元の確認が不十分であったことによるもの。</p> <p>⑥無し</p>
R4. 1. 13	<p>①刈込み作業中、知的障がいのあるパート職員が、誤って軽トラックを運転し、バックヤード内の樹木に衝突した。</p> <p>②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。後日、県職員が現地状況を確認。</p> <p>③怪我等は無し。警察による現場検証の結果、公道外の事故として処理。後日、鍵の保管方法に関する再発防止策、知的障がい者への現場職員のサポートに関する教育の実施について、報告を受けた。</p> <p>④無し</p> <p>⑤車の鍵を車内に置いて作業していたことによるもの。</p> <p>⑥無し</p>
R4. 3. 6	<p>①早朝、他の来園者が、ノーリードの犬に指を噛まれ負傷した。</p> <p>②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。</p> <p>③管理事務所で怪我の応急処置を実施。引き続き、巡視時にノーリードの利用者を見かけた場合は注意するとともに、園内放送での呼び掛けを行う。</p> <p>④無し</p> <p>⑤費用負担無し</p> <p>⑥無し</p>

※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。