

# モニタリング結果報告書 (令和3年度)

## 1. 施設概要

施設名	大磯城山公園		
所在地	大磯町西小磯・国府本郷		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/ooisojoyama/index.html		
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62年4月）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・湘南造園株式会社グループ		
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 (平塚土木事務所)

## 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>利用状況の評価はB評価、利用者の満足度の評価はS評価、収支状況の評価はA評価で、3項目評価はA評価となった。</p> <p>利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントの中止や利用制限などの感染症対策を実施したため、利用者数は目標値を下回った。</p> <p>利用者の満足度については、「満足」「どちらかといえば満足」の比率が前年度よりも僅かに低下したものの、依然として高い評価が得られている。</p> <p>収支状況については、植物管理等のコスト縮減やイベント休止に伴う支出減が駐車場などの収入減を上回り、良好な結果となった。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症対策を図りながら、利用者が安心して快適に利用できる環境づくりに努めるよう期待したい。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 総合的な管理運営方針として「湘南の風土と邸園文化の継承、おもてなし」をキャッチフレーズに掲げ、事業を実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策により、一部のイベントを中止したが、感染症対策を徹底して開催したイベントでは、公園の魅力発信を行うとともに、地域の活性化にも貢献していた。</p> <p>また、日常の維持管理においては、利用者が安心して快適に利用できる環境づくりやコスト縮減等に努めていた。</p> <p>◆利用状況 利用者数は、前年度と比較して増加したものの、新型コロナウイルス感染症の影響により、目標達成率は、88.6%に留まり、B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95.5%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 駐車場及び自動販売機の収入減が生じたが、植物管理におけるコスト縮減やイベント中止（新型コロナウイルス感染症の影響）による人件費等の支出減により、収支差額はプラスとなり、収支比率が100.25%となったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 職員対応の苦情が1件あったが、適切な接遇について再確認し、サービスの品質向上を図った。</p> <p>◆事故・不祥事等 指定管理者者に起因する事故・不祥事はなかった。</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。
A	B	S	A	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
	毎月実施	指定管理者から提出された月例報告書の内容と現地状況を確認した結果、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	地元や利用者からの要望事項、施設改修や修繕の実施に伴う課題や調整事項について、指定管理者と意見交換を行った。
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
<p>大磯ニューリズムで心身ともにリフレッシュ</p> <p>○大磯町と一丸となり、新たな観光の核づくりに取組み、「大磯オープンガーデン」や「城山マルシェ」、「もみじのライトアップ」を開催する。</p> <p>○市民参加や市民の発表の機会の提供、利用者ニーズを反映した公園運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「大磯オープンガーデン」や「城山マルシェ」「もみじのライトアップ」については、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催を中止した。</li> <li>・その他、参加人数の制限等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で、地元アーティストによる邸園コンサートや市民団体と連携した城山学習講座を開催した。</li> </ul>	
<p>邸園文化を伝える「おもてなし」の空間づくり</p> <p>○旧吉田茂邸の復元された魅力を向上させるため、管理者の町と連携した適正な管理運営を実施する。</p> <p>○北蔵、茶室、旧吉田茂邸地区多目的ルーム等を活用したイベントを市民団体等と連携して開催する。</p> <p>○展示や講座を企画し、大磯や神奈川県自然・歴史を学ぶ機会を提供する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旧吉田茂邸地区では、花付きの悪くなっていた菖蒲田の再整備に取組み、「邸園」の景観向上に努めた。</li> <li>・北蔵、茶室を活用したイベントは、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。一方、多目的ルームを活用したイベントは、感染症対策を徹底し、一部を開催した。</li> <li>・日本庭園勉強会やバラに関する講座の開催を継続し、リピーターの獲得に取組んだ。</li> </ul>	
<p>再建された旧吉田茂邸を核とする公園の観光拠点化</p> <p>○大磯ガイド協会と連携し、旧吉田茂邸地区で庭園ガイドや七賢堂定期公開を実施する。</p> <p>○大磯市や大磯うつわの日など地域イベントに参加し、本公園の魅力を発信する。</p> <p>○さまざまな広報媒体を活用し、広域的な広報活動を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加人数の制限等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で、大磯ガイド協会と連携し、土日の常駐庭園ガイド及び七賢堂の定期公開を実施した。</li> <li>・明治期に大磯周辺に建てられていた邸宅を写真や映像で紹介する展示や七賢堂開扉ガイドなどを企画および実施した。</li> <li>・毎月複数回のイベントを企画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止にせざるを得なかったイベントが多数あった。</li> </ul>	

<p>地域と連携した災害への備え</p> <p>○引き続き、消防署や隣接自治会に公園の防災・災害対応に関する情報提供を行うとともに、防災訓練の実施に向け調整を図る。</p> <p>○旧吉田茂邸地区の津波避難誘導経路を地域住民や利用者に周知する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた防災訓練等は中止した。</li> <li>・津波避難経路位置について、地元のボランティアガイドへの説明、園内掲示による利用者周知に努めた。</li> </ul>	
--	---	--

※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
<p>駐車場の管理運営【土日、休日のみ】</p> <p>(提案では通年有料としていたが、当公園の駐車料金が高額かつ駐車台数が少なく、平日を有料とすると、収支がマイナスとなることが判明したため、平日は無料として、自主事業ではなく指定管理業務で管理している)</p>	<p>団体・バス利用申込方法のルール化によるスムーズな窓口対応や交通誘導員の配置を行うなど、円滑な駐車場運営を継続した。</p>
<p>自動販売機の設置</p>	<p>利用者へのサービス向上のため、利用者の多い施設周辺への自動販売機設置を継続した。</p>
<p>茶室の管理運営</p>	<p>参加人数の制限等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で、茶室「城山庵」に併設した休憩室において、地元の和菓子とセットの抹茶を提供するなど、利用促進に努めた。</p>

※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※	302,722	247,376	287,431
対前年度比		81.7%	116.2%
目標値	293,250	324,300	324,300
目標達成率	103.2%	76.3%	88.6%

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）： センサーによるカウント及び駐車台数、団体申込人数より推定

※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。 上位二段階の割合（95.5%）は、前年度（99%）よりも低くなったが、その差は僅かであり、依然として利用者の満足度は高い。

[ 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 89 / 89 = 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	61	24	2	1	1	89	
回答率	68.5%	27.0%	2.2%	1.1%	1.1%		
前年度の回答数	88	12	1	0	0	101	
前年度回答率	87.1%	11.9%	1.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	78.7%	227.0%	227%				

(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
A	

[ 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	83,492	0	5,166	駐車場：4,804 自販機：362	88,658	88,658	0	
	決算	83,492	0	5,150	駐車場：4,684 自販機：466	88,642	87,960	682	100.78%
前年度	当初予算	86,544	0	5,166	駐車場：4,804 自販機：362	91,710	91,710	0	
	決算	86,383	0	4,279	駐車場：3,545 自販機：320 雇用調整 助成金：414	90,662	89,273	1,389	101.56%
令和3年度	当初予算	86,544	0	5,166	駐車場：4,804 自販機：362	91,710	91,710	0	
	決算	86,544	0	4,576	駐車場：4,244 自販機：332	91,120	90,894	226	100.25%

※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	来園	1 件	園内での猿の目撃情報を管理事務所に伝えに来たところ、職員の対応が悪かった。	全職員に対し、利用者への適切な接遇の徹底について再確認を行い、サービスの品質向上を図った。
		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）
	① ② ③ 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。