

# モニタリング結果報告書 (令和3年度)

## 1. 施設概要

|            |   |                |                      |
|------------|---|----------------|----------------------|
| 施設名        | 四季の森公園                                    |                |                      |
| 所在地        | 横浜市緑区寺山町・旭区上白根町                           |                |                      |
| サイトURL     | http://www.kanagawaparks.com/shikinomori/ |                |                      |
| 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63年4月）                         |                |                      |
| 指定管理者名     | 四季の森公園パートナーズ                              |                |                      |
| 指定期間       | H27.4.1～R4.3.31<br>(2015年) (2022年)        | 施設所管課<br>(事務所) | 都市公園課<br>(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があったものの、公園利用者数は目標達成率が98.5%となった。このため、利用状況はB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清潔に関する評価が高いこともあって、前年度に引き続き、S評価となった。収支状況については、駐車場収入が計画と比べて増となり、収支としてはS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が継続されることが想定され、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、イベントに頼らずとも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を図ることが望まれる。</p>  |
| <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆管理運営等の状況<br/>感染拡大防止のため、利用促進事業のほとんどを中止し、「鯉のぼりの掲揚」、「区民祭り」や「ほたるの夜間鑑賞」等も休止を余儀なくされた。</li><li>◆利用状況<br/>目標値に対して98.5%の722,919人の利用があったことから、B評価となった。前年度、利用者が増加した夏場については、緊急事態宣言が発出されたため、利用者が大幅に減少した。また、前年度に引き続き、区民祭りが中止となったため、10月の利用者が減少した。</li><li>◆利用者の満足度<br/>上位2段階の回答割合が92.6%となり、S評価となった。主に植物の項目や清潔の項目などの満足度が高い。</li><li>◆収支状況<br/>駐車場収入が計画を上回ったことによる収入増や事務的経費を削減したことで、収支の均衡がとれたことからS評価となった。</li><li>◆苦情・要望等<br/>雨漏りや園路の段差など、施設・設備に起因する苦情が多かった。特に、施設の老朽化が原因と思われる苦情に対しては、施設管理者である県との調整が必要である。</li><li>◆事故・不祥事等<br/>遊具による事故が複数回発生していることから、利用にあたっての注意喚起を工夫する必要があると思われる。</li><li>◆労働環境の確保に係る取組状況<br/>県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</li><li>◆その他<br/>相当数のナラ枯れが発生していることから、優先度を設けた対応が必要であるほか、樹木の更新や景観の改善による魅力的な緑空間の創造に取り組んでいくことが望まれる。</li></ul> |

## 3. 3項目評価の結果

| 3項目評価 | 利用状況<br>(項目6参照) | 利用者の満足度<br>(項目7参照) | 収支状況<br>(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                  | S               | S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>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<br>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<br>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<br>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<br>指導・改善勧告等の<br>有無 | 有            | 指導・改善勧告等の内容          |
|                                 | 無            |                      |

#### 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                         |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
| 園内活動団体と連携した人材育成方策として、ガイド育成講座を8回開催する。            | 感染拡大防止のため、全て中止とした。               | 対面による講座以外の実施方法の検討やテキスト本の制作等の工夫が望まれる。 |
| 里山の紹介や魅力づくりのため、歳時記に併せた伝承文化や昔遊び等の展示やイベントを毎月開催する。 | 感染拡大防止のため、全て中止とした。               | 電子媒体による伝承文化の普及啓発等、代替による実施方法の工夫が望まれる。 |
| 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。       |
| 閑散期（1～3月）の利用者増のため、焼き芋や干し柿づくり等、冬の里山づくりを行う。       | 感染拡大防止のため、全て中止とした。               | 閑散期の利用者増のため、引き続き方策を実施することが望まれる。      |
| 平成29年度に検討した、はず池の底泥浚渫及び再資源化工法について、試験施工し、経過観察を行う。 | ホームページでボランティアを募り、手作業で泥の掻き出しを行った。 | ボランティア等との共同作業は、引き続き実施することが望まれる。      |

※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                                      |
|------------|--|
| 有料駐車場事業の継続 | 臨時を含む2箇所の有料駐車場を運営した。                       |
| 自動販売機の設置継続 | 園内各所に設置した飲み物等の自販機設置を継続した。また、災害対応自販機を設置した。  |
| 売店経営の継続    | 計画通り、社会福祉法人に経営を委託し、菓子や飲み物等を販売する売店を1箇所経営した。 |

※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>><br>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<br>※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※ | 699,382 | 771,972 | 722,919 |
| 対前年度比 |         | 110.4%  | 93.6%   |
| 目標値   | 734,000 | 734,000 | 734,000 |
| 目標達成率 | 95.3%   | 105.2%  | 98.5%   |

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×10+団体利用人数+イベント参加者数+来園団体への聞き取り

※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  
 夏に緊急事態宣言が発出されたことや天候の不順があったものの、夏休みの利用が比較的落ち込まなかったため、全体として前年度比93.6%に留まった。

②令和3年度の対応状況  
 感染拡大防止のため、利用促進のためのイベントは中止となり、来園者の減少の要因となっている。  
 今後も引き続き、感染症対策に取り組みながら、利用者増を目指す方を検討していく必要がある。

## 7. 利用者の満足度

|    |  |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安≫<br>「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<br>※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 122 / 122 = 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 | 75     | 38         | 5       | 2          | 2    | 122 |                     |
| 回答率             | 61.5%  | 31.1%      | 4.1%    | 1.6%       | 1.6% |     |                     |
| 前年度の回答数         | 76     | 40         | 4       | 4          | 0    | 124 |                     |
| 前年度回答率          | 61.3%  | 32.3%      | 3.2%    | 3.2%       | 0.0% |     |                     |
| 回答率の対前年度比       | 100.3% | 96.6%      | 127%    | 50.8%      |      |     |                     |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

|   |
|---|
| <p><b>【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】</b><br/>         (※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者満足度に与えた影響<br/>         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<br/>         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> |
|---|

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<br>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<br>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 |
| S  |  |

[ 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<br>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 | 71,709 | 0    | 14,799 | 駐車場：11,831<br>自販機：2,968 | 86,508 | 86,508 | 0      |         |
|       | 決算   | 71,709 | 0    | 12,974 | 駐車場：10,119<br>自販機：2,855 | 84,683 | 86,720 | -2,037 | 97.65%  |
| 前年度   | 当初予算 | 74,841 | 0    | 12,800 | 駐車場：9,870<br>自販機：2,930  | 87,641 | 87,641 | 0      |         |
|       | 決算   | 74,841 | 0    | 17,307 | 駐車場：14,105<br>自販機：3,202 | 92,148 | 91,929 | 219    | 100.24% |
| 令和3年度 | 当初予算 | 74,771 | 0    | 12,800 | 駐車場：9,870<br>自販機：2,930  | 87,571 | 87,571 | 0      |         |
|       | 決算   | 74,771 | 0    | 16,214 | 駐車場：13,242<br>自販機：2,972 | 90,985 | 86,045 | 4,940  | 105.74% |

※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 | 電話他  | 5 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの雨漏りがひどい。</li> <li>・園路の段差解消をしてほしい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕について県と調整した。</li> <li>・段差部に砂利を補充し、解消した。</li> </ul> |
|       | 面談   | 7 件 |  |   |
| 職員対応  |      | 件   |  |   |
|       |      | 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<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）   |
|--------|---|
| 7月28日  | <ul style="list-style-type: none"> <li>①駐車料金看板が倒れ、公園利用者車両に接触。小さな傷を付けた。</li> <li>②7月26日に、メールによる報告書で確認。</li> <li>③警察立会いのもと、処理を行った。看板については取り外した。</li> <li>④看板の点検漏れによるもの。</li> <li>⑤車両の修理費について、指定管理者の保険にて負担した。</li> <li>⑥無</li> </ul> |
| 10月9日  | <ul style="list-style-type: none"> <li>①滑り台において、着地時に骨折した。（詳細状況は不明）</li> <li>②10月10日に、メールによる報告書で確認。</li> <li>③救急車で病院に搬送。</li> <li>④無</li> <li>⑤施設に異常はなく、利用年齢の制限を超えた利用が原因と思われる。</li> <li>⑥無</li> </ul>                              |
| 11月27日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>①滑り台において、着地時に腰を打撲した。</li> <li>②11月29日に、メールによる報告書で確認。</li> <li>③救急車で病院に搬送。</li> <li>④無</li> <li>⑤無</li> <li>⑥無</li> </ul>   |

※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。