

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|---|----------------|-------|
| 施設名 | おだわら諏訪の原公園 | | |
| 所在地 | 小田原市久野・府川・飯田岡 | | |
| サイトURL | http://www.seibu-la.co.jp/suwanohara/ | | |
| 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(平成18年3月) | | |
| 指定管理者名 | おだわら諏訪の原公園パートナーズ | | |
| 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 |

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S、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はSとなった。</p> <p>利用状況については、事業計画に基づいて、イベント等の広報を積極的に行うなど、適正な運用を実施したことから、高い評価となった。</p> <p>利用者満足度については、日々のきめ細やかな維持管理を行い、快適な利用空間を提供したことから、高い評価となった。</p> <p>収支状況については、利用者数の減少により自動販売機収入が減少したが、経費節減に努めることにより、おおむね計画どおりであった。</p> <p>引き続き、地域との連携やPRの強化等により、利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。</p> | |
| <p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none">◆管理運営等の状況 提案に基づいて植物管理や施設の清掃を行った。新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント・プログラムの多くが中止となったが、安全で快適な利用空間の提供に努め取組みを実施した。◆利用状況 パンフレット・イベントチラシ等による情報発信に積極的に取り組んだ結果、利用者数が目標達成率110.8%となり、S評価となった。◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が100%となったため、S評価となった。◆収支状況 計画的な取組を行い、黒字を計上し、収支比率が101.41%となったためA評価となった。◆苦情・要望等 苦情、要望について適切に対応しており良好な運営管理状況にある。◆事故・不祥事等 事故・不祥事等はない。◆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。◆その他 令和2年度の3項目評価についてはS評価とした。地域との連携やPRの強化等により、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。 | |
| 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 |
| S | |

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 | 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2回程度 | なし |
| 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 |
| | | なし |

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 |
|----------------------------|---|--|
| 眺望を活かした、四季の花のみどころづくり | 園内各所に、ナノハナやコスモスなどによる大規模花畑を創出し、花の見どころを作成した。 | 四季折々の花が楽しめる場所として、公園の目玉になるよう努めてほしい。 |
| 地域やボランティアと連携したにぎわいある果樹園づくり | 地域の専門家や近隣施設、ボランティアの方々とともに、果樹園のさらなる活性化や、伝統的な風致景観の継承に取り組んだ。 | 地域とともに公園の魅力を育み、人々が集まり、交流できる公園づくりに取り組んでほしい。 |
| 観光地化により人が集まる公園づくり | 本公園に隣接する伊豆箱根バス停留所を集客のツールとして活用したり、ローラー滑り台のある公園として、大雄山線等の伊豆箱根鉄道グループのネットワークで広報の強化などをして、利用者の誘致に取り組んだ。 | 引き続き、周辺の企業等と連携を組み、多様な広報活動を実施する事により、多くの人が集まる公園づくりに取り組んでほしい。 |
| 災害に備え、誰もが安全快適に利用できる公園づくり | 清掃管理や施設点検、ユニバーサルデザインによる整備を行き届かせ、安全快適に利用できる公園づくりに取り組んだ。 | 清掃管理は利用者からのアンケートでも評判が良い。 |

※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 |
|------------|---|
| バーベキュー場の運営 | 利用促進および利用者サービス向上のため、バーベキュー場の営業を行った。なお、緊急事態宣言中は運営を休止し、感染症対策を守って、利用していただくよう促した。 |

※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。 |
| S | |

| | 前々年度 | 前年度 | 令和2年度 |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 151,204 | 179,012 | 166,230 |
| 対前年度比 | | 118.4% | 92.9% |
| 目標値 | 156,000 | 160,000 | 150,000 |
| 目標達成率 | 96.9% | 111.9% | 110.8% |

目標値の設定根拠： 事業計画書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 目視による計測と団体利用者数からの推計

※ 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

| | |
|---|---|
| 【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 | — |
| ②令和2年度の対応状況 | — |

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 | |

| | 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、前年度よりも満足度が高くなった。 |

[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 96 / 96 = 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 | 88 | 8 | 0 | 0 | 0 | 96 | |
| 回答率 | 91.7% | 8.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 77 | 28 | 4 | 1 | 1 | 111 | |
| 前年度回答率 | 69.4% | 25.2% | 3.6% | 0.9% | 0.9% | | |
| 回答率の対前年度比 | 132.1% | 33.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | |

(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 |
| 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 | 63,619 | 0 | 1,721 | 自動販売機 | 65,340 | 65,340 | 0 | |
| | 決算 | 63,619 | 0 | 2,431 | 自動販売機 | 66,050 | 65,547 | 503 | 100.77% |
| 前年度 | 当初予算 | 65,017 | 0 | 1,713 | 自動販売機 | 66,730 | 66,730 | 0 | |
| | 決算 | 65,017 | 0 | 2,422 | 自動販売機 | 67,439 | 67,129 | 310 | 100.46% |
| 令和2年度 | 当初予算 | 68,173 | 0 | 1,030 | 自動販売機 | 69,203 | 69,203 | 0 | |
| | 決算 | 68,173 | 0 | 2,307 | 自動販売機 | 70,480 | 69,497 | 983 | 101.41% |

※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>

| |
|---|
| <p>【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)</p> <p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響</p> <p style="text-align: center;">—</p> <p>②令和2年度の対応状況</p> <p style="text-align: center;">—</p> |
|---|

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 | 電話 | 1 件 | 通路になっている芝地にプラスチック片等が落ちている。一部、通行の邪魔になる枝がある。 | プラスチック片等の回収、枝の剪定を実施。 |
| 職員対応 | 口頭 | 1 件 | 安全を守れる長さで、犬のリードをつけて散歩していたにも関わらず、巡回中の職員から「リードが長すぎる」と注意された。 | 愛犬家と犬が苦手な利用者が存在するため、ともに安心して利用できるよう、相互理解を促していく。 |
| 事業内容 | アンケート | 1 件 | ベンチなどの「ペンキ塗りたて」の場所が多すぎる。 | 塗装の時期を分けて行うとともに、事前周知に努める。 |
| その他 | 口頭 | 1 件 | 公園内でマスクを着用・携帯していない利用者がいる。利用者に必ずマスクを着用させてほしい。 | 引き続き、マスクの着用などのせきエチケットを守って頂くように努める。 |

※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） |
| | 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。

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。