

モニタリング結果報告書 (令和4年度)

資料1-3①

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.kanagawa-park.or.jp/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	神奈川県公園協会・大和ハウスリアル・サカタのタネGSグループ		
指定期間	R4.4.1～R9.3.31 (2022年) (2027年)	施設所管課 (事務所)	都市公園課 (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や原油価格高騰が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92.9%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、昨年度に引き続きS評価となった。収支状況については、ほぼ計画通りとなり、収支としてはA評価となった。</p> <p>令和5年度以降は、新型コロナウイルス感染症拡大も落ち着き、利用促進事業の積極的な取組みを実施されることが想定され、本来の魅力を引き出すような管理運営が望まれる。</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 提案に基づき、「里山管理計画」の策定に向け、調査等を行った。 ◆利用状況 周辺施設との連携を図り、広報を積極的に行ったことで、コロナ禍にもかかわらず、目標達成率が92.9%となった。 ◆利用者の満足度 9月と3月に実施し、上位2段階の回答割合が94.7%となり、S評価となった。 ◆収支状況 収支比率が100.2%となったため、A評価となった。収支についてはほぼ計画通りであった。 ◆苦情・要望等 職員対応についての苦情があったが、接遇について速やかに対応した。 ◆事故・不祥事等 園内枯損木からの出火が1件、遊具利用者の接触事故が1件発生したが、迅速に事後対応を行い、再発防止対策を講じることで、利用者の安全確保を図っている。 ◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし ◆その他 令和4年度の3項目評価については、A評価とした。今後は、積極的な利用促進の取組に努めてもらいたい。

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
	無	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	隔月実施	指定管理者からの報告に基づき、管理状況の確認を行った。
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	月例報告時に、報告書に基づき実施内容の確認及び改善点等について意見交換を実施した。
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
良好な里山環境を計画的に保全する「里山管理計画」を策定し、長期的計画的に管理運営を行う。	専門家やボランティア団体から、計画策定の基礎となる環境情報のヒアリングを実施。	提案に基づき実施された。
里山体験を通じた人と自然のふれあいとして、「子どもレンジャー倶楽部」の創設を行う。	「子どもレンジャー倶楽部」の創設準備を実施。	提案通りのスケジュールであるが、提案の効果を発現するため、早期の設立が望まれる。
地域と一体となって開催する「公園まつり」などのイベントを実施する。	新型コロナウイルス感染防止のため中止となった。	新型コロナウイルスも落ち着いたことから、令和5年度は実施されることが望まれる。
周辺施設等と連携した利用促進・PR活動を行う。	近隣商業施設への館内掲示板、チラシの配架等を実施。	提案通りに実施された。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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
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等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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 ※施設の特徴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4年度
利用者数※	771,972	722,919	655,673
対前年度比		93.6%	90.7%
目標値	734,000	734,000	706,000
目標達成率	105.2%	98.5%	92.9%

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等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該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等が利用状況に与えた影響

春に予定していた「公園まつり」が、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止となった。

②令和4年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「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。	年2回実施した、詳細アンケートの結果を使用する。

[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みるといかがでしたか。

実施した調査の配布方法 _____ 直接手渡し 回収数/配布数 95 / 100 = 95.0%

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	62	28	1	1	3	95	
回答率	65.3%	29.5%	1.1%	1.1%	3.2%		
前年度の回答数	75	38	5	2	2	122	
前年度回答率	61.5%	31.1%	4.1%	1.6%	1.6%		
回答率の対前年度比	106.2%	94.6%	25.7%	64.2%	192.6%		

(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等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※当該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等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「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が0円の施設≫ 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	74,841	0	12,800	駐車場：9,870 自販機：2,930	87,641	87,641	0	
	決算	74,841	0	17,307	駐車場：14,105 自販機：3,202	92,148	91,929	219	100.24%
前年度	当初予算	74,771	0	12,800	駐車場：9,870 自販機：2,930	87,571	87,571	0	
	決算	74,771	0	16,214	駐車場：13,242 自販機：2,972	90,985	86,045	4,940	105.74%
令和4年度	当初予算	77,404	0	13,610	駐車場：10,285 自販機：3,325	91,014	91,014	0	
	決算	77,404	0	13,631	駐車場：11,664 自販機：1,966	91,035	90,899	136	100.15%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該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等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
- ②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「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	口頭	1 件	・職員の電話対応が悪い。 ・公園スタッフが名前を名乗らない。	・責任者による謝罪。 ・接遇の徹底。
	電話	2 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）
R5. 12. 26	①林地内枯損木からの出火。 ②12月26日 メール及び電話にて確認した。 ③警察へパトロール強化依頼及び公園夜間警備員の巡回を強化した。 ④無 ⑤無 ⑥無
R5. 3. 16	①ジャンボ滑り台において、降り口にて3歳の子どもと大人がぶつかった。 ②3月20日 メール及び電話にて確認した。（送信は18日） ③6歳未満の子供は保護者同伴で利用する旨の掲示を追加した。 ④無 ⑤無 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。

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。