

モニタリング結果報告書 (令和4年度)

資料 1 - 5 ①

1. 施設概要

施設名	湘南海岸公園		
所在地	藤沢市片瀬海岸 2・3 丁目・鵜沼海岸 1・2 丁目		
サイト URL	http://www.s-n-p.jp/shonankaigan_park/		
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32年11月）		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
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 (藤沢土木事務所)

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や原油価格高騰が3項目評価（利用状況、利用者の満足度、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><評価の理由> 利用状況がA、利用者の満足度がA、収支状況がBとなったことから、A評価となった。 <今後の課題・対応等> 一昨年、昨年と感染拡大防止対策の影響で利用者は減となったが、大型イベントの再開や隣接する海水浴場の開設により、年間約210万人が訪れ、コロナ禍前の水準まで人出が回復した。 江の島への観光や海岸利用への利便性がよいため、管理運営は大変な苦労があるが、清潔で快適な公園利用空間の確保のため、老朽化した施設の維持修繕、園内清掃、堆砂除去、公園利用者へのマナー向上のための対応や落書き消しなどの対策に尽力している。引き続き、この水準の維持に期待する。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 抜本的な施設更新も望まれる中で、提案に基づいた植物管理、飛砂防止柵等の修繕、トイレや園内清掃、海岸からの堆砂除去などを精力的に行っている。</p> <p>◆利用状況 利用者数200万人という高い目標であるが、公園まつりやハワイアンフェスティバルといった大規模イベントの開催や、海水浴場が開設された影響等で、利用者数は約210万人となりA評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が89.6%となったため、A評価となった。</p> <p>◆収支状況 清潔で快適な公園利用空間が確保され、多くの方に利用されているため、駐車場収入等はコロナ前の水準に回復したが、原油価格高騰に伴い電気代等が高騰し、支出が増したほか、一定の各種維持管理費がかかっていることから、収支比率が96.09%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 海岸・公園利用者等のマナーに起因する苦情が多い。県立都市公園のうち、最も多くの人々が利用する公園であり、利用目的も多岐にわたるため、利用者間の苦情通報や施設の汚損が多く、日頃から巡視に力を入れている。スケートボード利用、ノーリードでの犬の散歩、夜間のたき火行為、施設への落書きなど、ルールを逸脱した利用が見られることから、公園利用者が快適に過ごせるよう利用指導や早朝の監視、警備員の増員、注意看板による周知などに毎日対処している。一方、トイレや園内清掃状況などの利用者が目につきやすい点についての苦情は少なく、日頃の維持管理の成果が表れている。</p> <p>◆事故・不祥事 草刈中の石跳ねにより自動車のガラスを破損させる事故が発生したが、速やかな情報共有の徹底と適切な対応で処理した。夜間のたき火行為については、警備員の増員や警察との連携により収拾することができた。</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> <p>◆その他 なお、令和4年度の3項目評価についてはA評価となった。</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	A	A	B	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
	なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月3回程度	施設や植物の管理状況、トイレや園内の清掃状況を重点的に現地調査を実施した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	隔月実施	月1回の月例業務報告時は対面にて意見交換を行った。その他、電話やメールにて施設の管理運営上の課題等を情報共有し、現地調査実施時には立会いのうえ意見交換を行った。
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"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	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
<p>■公園固有の価値や特性を踏まえた管理運営方針</p> <p>○快適で安全安心のための利用者サービスの提供</p> <p>○公園施設の小破修繕対応</p> <p>○トイレの365日清掃</p>	<p>・竹柵の修繕や落書き消し等を速やかに実施し、トイレ及び園内清掃を毎日実施することにより、安心・安全、清潔・衛生の確保に努めた。</p>	<p>・潮風により施設の老朽化が進行しやすいことから、継続して取り組んでいくことが望まれる。</p> <p>・今後もきめ細やかな対応を期待する。</p>
<p>■利用者対応・サービス向上の取組</p> <p>○公園利用ルールの利用者への助言、指導等の考え方</p> <p>○防犯カメラ、防犯スピーカーの活用</p> <p>○利用促進のための取組</p>	<p>・住宅地への飛砂防止のため防砂ネットの導入や堆砂除去に精力的に努めた。また、スケートボードの迷惑利用に対する注意指導、ノーリード犬の早朝監視等、周辺環境への配慮や公園利用者への利用指導に努めた。</p> <p>・広場へトビ対策糸張りポールを増設し、利用促進に繋げた。</p>	<p>・周辺環境に合わせた対策により、利用が促された。</p> <p>・様々な方が他者への思いやりを持ちながら、互いに心地よく公園を利用してもらえる取組みを、今後も継続していくことが必要である。</p>
<p>■利用者や地域住民、環境等に配慮した管理方針</p> <p>○さまざまな利用者、地域住民への配慮</p> <p>○全社体制による効率的な管理運営</p>	<p>・バリアフリーマップの配布や外国人向けパンフレットを配架する等、情報提供を充実した。</p> <p>・ホームページ上でタイムリーな駐車場情報（空き台数情報）を提供し、渋滞緩和に役立てるなど、園内及び周辺環境への配慮に努めた。</p>	<p>・今後も、様々な方が公園を利用しやすい環境整備を継続していくことが望まれる。</p>
<p>■災害への対応</p> <p>○体制の整備</p> <p>○地元自治体等との協力体制構築</p> <p>○災害対応能力の向上</p>	<p>・災害に備えた消防訓練、救命講習、防火設備の確認、避難場所を案内する看板の配置など、防災体制の構築に努めた。</p> <p>・藤沢市と連携し、津波避難訓練を実施した。</p>	<p>・業務の基準及び提案書のとおり適切に運営されている。</p> <p>・地域や関係機関とのコミュニケーションを図りながら連携を図っていく取組みは、今後も継続していくことが望ましい。</p>

※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
カフェの運営	タコスマイル（カフェ）を運営し、利用者に軽飲食を提供した。
シャワー・ロッカーの運営	温水シャワーおよびロッカーの運営を行った。
サンドソックスの販売等	砂の熱さ冷たさから足を守る靴下の販売等を行った。
その他	日差し対策用テントの貸し出しを行った。

※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 ※施設の特長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）。
A	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	1,543,772	1,819,094	2,126,080
対前年度比		117.8%	116.9%
目標値	2,000,000	2,000,000	2,000,000
目標達成率	77.2%	91.0%	106.3%

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）： 駐車台数、巡回時の目視による計測により推計

※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
 原油価格高騰の影響については「2.総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 原油価格高騰の影響については「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。
A	

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。	上半期はコロナの影響が多かったため、未実施。昨年度と比較し、満足度がやや高い結果となった。

[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 77 / 81 = 95.1%
 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	50	19	3	3	2	77	・いつも綺麗で気持ちがいい。 ・スケボーの人が怖い。
回答率	64.9%	24.7%	3.9%	3.9%	2.6%		
前年度の回答数	67	55	3	7	2	134	
前年度回答率	50.0%	41.0%	2.2%	5.2%	1.5%		
回答率の対前年度比	129.9%	60.1%	174.0%	74.6%	174.0%		

(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
B	

[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	65,508	0	37,420	駐車場 30,978 自販機 6,442	102,928	102,928	0	
	決算	69,273	0	31,462	駐車場 24,984 自販機 6,478	100,735	103,058	-2,323	97.75%
前年度	当初予算	65,648	0	37,420	駐車場 30,614 自販機 6,806	103,068	103,068	0	
	決算	71,094	0	29,579	駐車場 23,063 自販機 6,516	100,673	101,643	-970	99.05%
令和4年度	当初予算	69,055	0	34,596	駐車場 28,332 自販機 6,264	103,651	103,651	0	
	決算	69,055	0	37,361	駐車場 30,308 自販機 7,054	106,416	110,751	-4,335	96.09%

※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	電話	1 件	・スケボー対策のゴムマットで車いすが通れない。	・事情を説明のうえ配置を変更。
	口頭	0 件		
職員対応	電話	0 件		
	口頭	0 件		
事業内容	電話	0 件		
	口頭	0 件		
その他	電話	5 件	・海風のテラスでのスケボーが危険等の苦情(6件)。	・園内放送と利用指導を実施。
	口頭	0 件		
	メール	1 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）
8月10日	①職員が植栽帯を草刈機で作業中に、跳ねた小石が駐車場に入庫しようとした車の助手席のガラスにあたり割れた。けが人なし。 ②当日に電話とメールにて報告あり。 ③再発防止策として、跳ね防護ネットの配置に留意する、草刈り機の出力抑制をする、支障となる切り株の除去。 ④無 ⑤公園指定管理者の損害賠償責任保険で対応。 ⑥無
9月17日	①朝、公園利用者がトイレの個室を利用中、明り取りの小窓(ガラスブロック)が割れて背中をケガした。 ②当日(土曜)に電話、翌営業日にメール報告あり。 ③清掃員が8時半に職員が来ることを伝え、来園を待ったが女性は来なかった。再発防止策として、他のガラスブロックを点検し、不良箇所を補修した。 ④無 ⑤無 ⑥無
1月5日	①何者かが夜中に多目的広場で近くの竹柵を抜いて、たき火をしていた。翌朝の巡視で燃え跡を発見し、防犯カメラでたき火が判明。 ②当日に電話とメールにて報告あり。 ③警察に通報し、現場検証を実施。 再発防止策として、従来の火気厳禁看板に加えて、禁止看板を増設した。 ④無 ⑤無 ⑥無
1月8日	①何者かが夜中に多目的広場で近くの竹柵を抜いて、たき火をしていた。翌朝の巡視で燃え跡を発見し、防犯カメラでたき火をしていることが判明。 ②当日(日曜)に電話、翌営業日にメールにて報告あり。 ③警察に通報し、現場検証を実施。 再発防止策として、夜間警備員に体制の強化と警戒するよう周知した。 ④無 ⑤無 ⑥無
1月22日	①若者が夜、多目的広場で近くの壊れた竹柵でたき火をしているのを警備員が発見。消火させ、嚴重注意した。 ②当日(日曜)に電話、翌営業日にメールにて報告あり。 ③たき火行為を発見したら警察に通報するよう警備員に周知。 ④無 ⑤無 ⑥無

1月28日	①翌朝の巡視で多目的広場でゴミや枯草の燃え跡を発見し、防犯カメラでたき火をしていることが判明。 ②当日(日曜)に電話とメールにて報告あり。 ③警察に通報し、現場検証を実施。 たき火行為を発見しだ警察に通報するよう話あり。 ④無 ⑤無 ⑥無
1月30日	①夜、利用者から多目的広場で煙が出ているとの通報あり、警備員が現地確認したが行為者はいなかった。翌朝の巡視で多目的広場において竹柵による燃え跡を発見し、防犯カメラでたき火をしていることが判明。 ②当日に電話とメールにて報告あり。 ③警察に通報し、現場検証を実施。夜間警備員の増員を行う。 ④無 ⑤無 ⑥無
2月1日	①朝の巡視で、8号トイレ(女子)でトイレットペーパーと汚物入れの焼損を発見。 ②当日に電話とメールにて報告あり。 ③警察に通報し、現場検証を実施。更なる夜間警備の強化を行う。 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。