

# モニタリング結果報告書 (令和4年度)

資料 1 - 11①

## 1. 施設概要

施設名	恩賜箱根公園		
所在地	足柄下郡箱根町箱根・元箱根		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/onsisite/		
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34年5月)		
指定管理者名	(公財)神奈川県公園協会・ランドフローラ・小田急HD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 (県西土木事務所 小田原土木センター)

## 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>利用状況の評価はC、利用者満足度の評価はA、収支状況の評価はBで、3項目評価はBとなった。                      利用状況については、行動制限は解除されたが、観光地でもある箱根全体への来訪が回復していないことが影響し、目標達成率は66%となり、C評価となった。                      利用者満足度については、下半期に主要施設である湖畔展望館の改修工事による長期の利用休止を受け、A評価となった。                      収支状況については、駐車場収入等の減少を受け、事業の見直しによる支出経費節減に努めたが、収支差額はマイナスとなり、B評価となった。                      人流は回復傾向にあることから、引き続き、他施設との連携や継続的なPR活動等のほか、施設の適切な維持管理に努めながら、本公園ならではの魅力向上を図り、利用者の獲得に努めてもらいたい。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況                      提案に基づいて庭園の管理や施設の清掃、イベントの開催など、来園者が安全で快適に利用出来る空間の提供に努め、おおむね事業計画どおりの取組を実施した。</p> <p>◆利用状況                      利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により箱根全体の観光客が減少したこともあり、目標達成率66%となりC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88.4%となったため、A評価となった。                      この評価については、上半期は湖畔展望館を中心に来園者からのアンケート回収に努め、多くの皆様に高い評価をいただいたが、下半期は湖畔展望館の改修工事に伴う長期の利用休止により、アンケートの回収数が減少し、満足度も低いものとなったことが要因と考えられる。</p> <p>◆収支状況                      駐車場収入等の減少により、総収入は当初計画額より減収となった。支出については、外部委託事業等を後年度送りにするなどの見直しによる支出の圧縮に努めたが、収支差額はマイナスとなり、収支比率が98.09%となったため、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等                      苦情・要望等はない。</p> <p>◆事故・不祥事等                      事故・不祥事等について、適切な事後対応を行っているが、未然の防止を図るなど、引き続き良好な運営管理に努めてほしい。</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                      令和4年度の3項目評価についてはB評価とした。近隣施設やガーデンツーリズムの構成公園との連携を進め、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の確保に努めてもらいたい。</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。
B	C	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
	無	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月2回程度	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、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	管理・運営に関する情報交換を行った。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有・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
庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理	年間を通じたきめ細かな植物管理により、庭園の美観を維持する管理を行った。	美しい庭園は評判もよく評価が高いため、引き続き、高度できめ細かな管理を継続して欲しい。
清潔感のある施設清掃	新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、トイレや湖畔展望館の清掃を迅速に行い、清潔感のある施設を維持した。	多湿でカビが生えやすい環境のため、こまめな清掃による快適性の維持を心がけて欲しい。
老朽化施設に対する適正運用	巡視と点検を踏まえたこまめな補修や修繕を行い、適正に運用した。	開園から年数が経過しているため、こまめな施設の補修や修繕などを継続して欲しい。
バラ展など季節の花展示や野点、ガイドツアーの開催	各企画展示を行い集客に努めた。 バラ、ざる菊、牡丹 各1回 公園ガイドツアー 月1回(4月、11月に実施)	季節の花展示や野点は好評なため、継続して欲しい。 公園ガイドツアーは、参加者が少ないため、PR等に努めて欲しい。
樹林地や草地管理、樹木、芝生、草花などの植物管理業務等の実施方針	遊歩道沿いのシャガの植栽、駐車場周辺のヒガンバナの植栽の検討を行った。 コケ等の貴重な植物の保護・育成を行った。 一部の高木については、枯損の経過観察のため、伐採を見送った。	公園の存在をアピールする新たな見どころづくりを進めて欲しい。 後年送りとした枯損木の伐採については、経過を注視し、適切な時期に対応を図って欲しい。
パートナー企業、地域との連携を通じた広域的な広報、広域的な情報発信	構成企業のキャンペーン事業への参加、地元メディアなどに情報発信を行った。また、箱根関所と共同でイベントを行った。	他施設との連携や増加する外国人観光客へのプロモーション広報や情報発信を継続し、利用増進に努めて欲しい。

※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
レンタサイクルの提供	利便性向上のため、近隣観光施設間でのシェアサイクルをレンタルで提供している。
「緑賜庵(りょくしあん)」の営業及び箱根土産品の販売	抹茶等の飲み物や地元の銘菓を提供し、絵葉書等を販売している。

※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）。
C	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	172,759	179,821	227,195
対前年度比		104.1%	126.3%
目標値	362,000	369,200	344,000
目標達成率	47.7%	48.7%	66.0%

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）： 駐車台数から推計

※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

公園利用者数は、前年度179千人に対して227千人となり、48千人(21%)増加した。しかし、7月から8月にかけて感染者が急拡大したことにより、4月～9月は、例年（H29～R1）に対して78千人(59%)減少した。

また、9月以降行動制限は解除されたが、箱根への人出は回復せず、下半期の公園利用者も例年に対して38千人(25%)減少した。

#### ②令和4年度の対応状況

1年を通して、職員のマスク着用、館内入口にアルコール消毒液設置、十分な換気、ソーシャルディスタンスの確保、受付にビニールシートの設置等の感染予防対策を実施した。

新型コロナウイルス感染症等により利用者数が減ったことに対し、園外から見えるように桜の苗木の植栽を行ったり、遊歩道沿いにシャガの植栽を行っていた。

## 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
	指定管理者により上半期1回、下半期1回の計2回調査。	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 この公園にご来園いただき満足いただけましたでしょうか

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 103 / 103 = 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	63	28	12	0	0	103	
回答率	61.2%	27.2%	11.7%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	84	8	0	1	0	93	
前年度回答率	90.3%	8.6%	0.0%	1.1%	0.0%		
回答率の対前年度比	67.7%	316.0%		0.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>上半期の満足度調査回答数：N=70（大変満足44、満足20、普通6）満足以上91.4%  
 下半期の満足度調査回答数：N=33（大変満足19、満足8、普通6）満足以上81.8%  
 コロナ禍の影響により来園者数の大幅減少が継続する中、上半期は湖畔展望館を中心に指定管理者が来園者からのアンケート回収に努め、多くの皆様に高い評価をいただいたが、本公園の主要施設である湖畔展望館が、R4年9月1日～R5年4月8日まで改修工事により閉鎖となったため、下半期のアンケート回収数が減少したものの、満足度については前年度と同様に利用者から高い評価を得られた。

### 【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	42,832		29,761	駐車場:28,916 自販機: 845	72,593	72,593	0	
	決算	46,111		15,354	駐車場:14,847 自販機: 265 雇用調整 助成金: 242	61,465	62,106	-641	98.97%
前年度	当初予算	42,762		26,548	駐車場:25,703 自販機: 845	69,310	69,310	0	
	決算	42,762		14,810	駐車場:14,555 自販機: 254	57,572	66,984	-9,412	85.95%
令和4年度	当初予算	43,040		19,924	駐車場:19,617 自販機: 307	62,964	62,964	0	
	決算	43,040		18,156	駐車場:17,875 自販機: 281	61,196	62,388	-1,192	98.09%

※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収支状況に与えた影響

公園利用者数は、前年度179千人に対して227千人となり、4月～9月は、例年(H29～R1)に対して78千人(59%)減少した。それに伴い駐車場収入も減少し、4月～9月の駐車場収入は計画額の約79%にとどまった。(9月の駐車場収入は計画額の約44%となっている。)

#### ②令和4年度の対応状況

想定以上に駐車場収入が減少したため、収支計画の変更を行い、光熱水費や植物管理に係る支出の見直しを行うことにより対応した。

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	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 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）
4月17日	①16:30に「駐車場を出ようとした際に車止めに引っかかり、車が傷ついた」と当事者から駐車場係員に申し出があった。 ②4月19日に指定管理者に聞き取りを行い、状況を把握した。 ③すべての区画の車止めの異常確認を日々の点検項目に加え、異常が認められた場合には直ちに使用中止とし、修繕を行うものとする。 ④車止めのブロックを固定するアンカーボルトのカバーが外れ、2 cmほど浮いている状態であること。 ⑤指定管理者の保険により対応。 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。