

**モニタリング結果報告書
(令和4年度)**

資料1-2①

1. 施設概要

施設名	津久井湖城山公園		
所在地	神奈川県相模原市緑区根小屋他		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/tsukuikoshiroyama/		
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11年4月1日)		
指定管理者名	神奈川県公園協会・サカタのタネグリーンサービスグループ		
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 (厚木土木事務所 津久井治水センター)

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B、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Aとなった。 新型コロナウイルスの感染拡大の影響に加え、秋の大型イベントが天候に恵まれなかったことなどから利用者数が伸びず、利用状況はB評価となったが、適切な維持管理を行った結果、利用者の満足度も非常に高く、指定管理者の努力がうかがえた。 3項目の評価以外の各項目について、苦情・要望が7件あったが、迅速かつ丁寧に対応が図られ、苦情が出ないよう努力している。また、事故・不祥事は3件あったが、いずれも指定管理業務に起因するものではなく、事後の対応も迅速かつ適切で、県への報告も速やかに行われた。 今後も、引き続き、利用者の高い満足度の維持に努めるほか、地域活性化に資する利用促進事業を更に充実させるなど、利用者数の増加に向けた取組みに期待したい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルスの感染症対策を実施しながら、ボランティア団体と協力して本公園の特性を十分に踏まえた歴史や自然に関する様々な魅力あるイベントを開催するなど、利用者に数多くの学習の場を提供した。また、維持管理においては、被害が拡大しているナラ枯れについて、登山道にも範囲を広げて調査を行い被害状況の把握を行うなど、安全に公園が利用できるよう努めた。</p> <p>◆利用状況 今年度は、新型コロナウイルスの感染症対策を実施しながらイベントを徐々に再開したが、大型イベントが天候に恵まれなかったことや、また、感染状況が落ち着いてきたことから、これまで旅行を控えてきた観光客が遠出をすることで、近距離での公園利用が減少したものとみられ、利用者数が伸びず、対前年度比で98.7%、目標値に対して89.1%となり、B評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 指定管理者により、春と秋の2回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が96.5%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、前年度に新設した自動販売機の売上が引き続き好調だったことから、当初計画額より82千円増となった。また、支出については、計画的な予算執行に努め、概ね計画どおりであった。収支比率は100.5%で、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 苦情・要望は7件あったが、いずれも迅速かつ適切に対応していた。また、日頃より維持管理において細かな配慮や工夫を行い、よく訪れる近隣の来園者からも評価を得ており、引き続き適切な維持管理に努めてもらいたい。</p> <p>◆事故・不祥事等 盗難事件が1件、利用者が怪我をする事故が2件発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでいた。</p> <p>◆その他 なお、令和4年度の3項目評価については、A評価とした。今後も、満足度の維持や利用者数の増加に努めながら、引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</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。 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
	A	B	A	

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
	毎月実施	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	植物管理、施設管理等における課題共有、及び対応に向けた役割分担の確認、また事故発生後の再発防止策の報告、検討など、随時意見交換等を実施した。
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
5月にルピナスまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は1,000人。	5月8日にルピナスまつりのイベントを実施した。約1万株のルピナスの見頃に合わせ、ステージ企画や地域物産の販売、飲食の提供などを実施した。約1,700人の利用者が訪れた。	新型コロナウイルスの感染対策を講じながらイベントを実施した結果、青天にも恵まれたこともあり、計画人数を上回る利用者となった。
11月に第6回つくい湖湖上祭を実施。実行委員会に指定管理者も参加し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	11月20日に第6回つくい湖湖上祭を実施した。地元の魅力をPRするべく、ステージ企画や地域物産等の販売に加え、イルミネーション点灯式、花火の打上げを実施した。荒天のため約1,500人の来園に留まった。	大雨に見舞われたことから、計画人数を大きく下回る結果となった。
11月に宝ヶ峯の里まつりを実施。100名以上の公園ボランティアと協力しながら体験イベントなどを実施し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は1,500人。	雨天のため中止した。	新型コロナが落ち着き、久しぶりの開催に向け準備を進めていたが、荒天であったため中止を余儀なくされた。
3月に第25回津久井湖さくらまつりを実施。津久井湖両岸の水の苑地と花の苑地で、地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	3月25・26日に第25回津久井湖さくらまつりを実施した。雨天のため、水の苑地は中止となり、花の苑地のみ開催された。ステージ企画、地域特産品、軽食等の販売を実施した。来園者は約2,600人であった。	雨天のため、計画人数を大きく下回る結果となった。

※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
◆バーベキューの運営 みどり豊かな自然の中で、利用者に人気の高い飲食スタイルとして、広く県民の皆様にご利用していただくことを目的とする。また、提供するメニューも地元で採れた肉や魚、野菜等、安全安心な食材を用意する等、地域振興と利用者の健康に配慮したバーベキュー運営を実施する。	花の苑地で4月から10月に実施した。収支の実績は△373千円であった。
◆カレンダーの販売 県立都市公園のPRを行う。	計画どおり実施した。収支は△4千円であった。
◆望遠鏡の設置 有料の望遠鏡を設置し、来園者に眺望を楽しんでいただく。	7月より園内4箇所に望遠鏡を設置した。収支は計画を上回り+28千円であった。

※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※	408,792	442,572	436,733
対前年度比		108.3%	98.7%
目標値	542,300	542,300	490,000
目標達成率	75.4%	81.6%	89.1%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標数値

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
 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

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	

	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、年2回の詳細アンケートを使用する。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 公園の管理運営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 395 / 400 = 98.8%

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	297	84	9	5	0	395	
回答率	75.2%	21.3%	2.3%	1.3%	0.0%		
前年度の回答数	66	7	1	1	0	75	
前年度回答率	88.0%	9.3%	1.3%	1.3%	0.0%		
回答率の 対前年度比	85.4%	227.8%	170.9%	94.9%			

(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	153,781	0	433	自販機 433	154,214	154,214	0	
	決算	153,781	0	1,145	自販機 993 雇用調整助成金 152	154,926	149,872	5,054	103.37%
前年度	当初予算	153,827	0	433	自販機 433	154,260	154,260	0	
	決算	153,827	0	1,500	自販機 1,500	155,327	149,815	5,512	103.68%
令和4年度	当初予算	163,000	0	858	自販機 858	163,858	163,858	0	
	決算	163,000	0	1,678	自販機 1,678	164,678	163,856	822	100.50%

※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	来園	1 件	①トイレに設置されている緊急用の呼出ボタンを押したが、待っていてもなかなか職員が来ない。 ②ナラ枯れの樹木の枝が近くに落ちてきた。 ③農園を囲っている柵の杭の先端が尖っていて危険なので撤去した方がよい。	①呼出ボタンはパークセンターに繋がって知らせるものではなく、周囲に気付いてもらうための設備であることを説明した。また、通行者に対して見かけた際にはパークセンターに連絡するよう記載した看板を設置することとした。 ②速やかに落下枝の処理をし、仮囲いと注意看板を設置した。後日、被害木の伐採を行った。 ③戦国時代の雰囲気を出すため杭を槍に模した形状としたものであったが、杭に取り付けた金属製の先端部分が尖っていて危険であったため、すぐに撤去した。
	電話	1 件		
	メール	1 件		
職員対応	電話	1 件	①花見に訪れた来園者の駐車場待ちの車両の列が道路まで伸びており、帰宅するのに待たなければならなかった。 ②園路の幅員が狭い橋の部分で職員が運転する車両のため歩けなかった。	①歩行者の通路を狭めて車の列を端に寄せるなどして対応した。 ②現場対応について謝罪するとともに、後日、園内での車両通行時の注意事項を再確認し、職員間で共有した。
	来園	1 件		
事業内容				
その他	電話	2 件	①駐車場にタバコの吸殻と釣り針のゴミが落ちている。 ②イノシシがフェンスに穴を開けて家の周囲を荒らしている。	①湖に釣りをしにきた者が駐車場にゴミを捨てていることから、巡視を強化することとした。 ②伐採した竹などを用いてフェンスの下側部分を補強した。また、県では地元猟友会に委託してくり罠による駆除を実施した。

※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）
R4. 9. 19	①自動販売機2基が壊され金銭の盗難被害があった。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受け、後日県職員が現地状況を確認した。 ③自動販売機設置者より被害届を提出した。 ④無 ⑤無 ⑥無
R4. 10. 31	①駐車場で車両が車止めに衝突し、当該車両と車止めが破損した。 ②事故発生直後に指定管理者より連絡を受け、県職員が現地状況を確認した。 ③運転者及び同乗者ともに負傷なし。 ④無 ⑤高齢運転者の誤操作によるもの。車止めの補修は車両運転者の保険で対応した。 ⑥無
R5. 2. 25	①幼児が大型滑り台で頭をぶつけて額付近を裂傷した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受け、後日県職員が現地状況を確認。 ③医療機関を受診した結果、特に異常なし。 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。