

モニタリング結果報告書 (令和6年度)

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	https://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・小田急箱根グループ		
指定期間	R4.4.1 (2022年)	～ R9.3.31 (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
利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響も薄れ、観光地の人出はコロナ前の90%程度まで回復してきたが、来園者数はコロナ以前までには戻らず、目標達成率70.5% (C評価)となった。今後は目標値の達成に向け、利用者層の拡充を図るため、ペット連れの利用者や親子連れの利用者向けに加え、訪日外国人旅行者向けのイベントを開催することなどを検討している。 利用者の満足度については、アンケートの回答数は昨年に及ばなかったが、評価は昨年同様高かったことから、S評価となった。 収支状況については、目標利用者数に達していないことから駐車場収入等も当初予算に達せず、経費節減に努めてはいたものの、収支比率が86.5%となったため、B評価となった。 3項目評価はBとした。感染症の影響も薄れ、円安によるインバウンド需要の高まりもあることから、今後は、他施設との連携や継続的なPR活動等により、利用者の獲得に取り組んでほしい。
◆管理運営等の状況 提案に基づき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、事業計画どおりの取組を実施した。 ◆利用状況 利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響も薄れ、観光客は戻ってきているが、コロナ以前には届かず、目標達成率70.5%となりC評価となった。 ◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が100.0%となったため、S評価となった。 ◆収支状況 駐車場収入等は昨年度より減少し、総収入は当初予算に対し、未達となっている。計画的な取組を行っていたが収支差額はマイナスになっている。 ◆苦情・要望等 苦情・要望等について、適切な事後対応を行っているが、未然の防止を図るために、過去の事例等の情報共有に努め、職員の意識を高めてほしい。 ◆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6年度の3項目評価についてはB評価とした。近隣施設等との連携を進めるとともに、訪日外国人旅行者の誘致に努め、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に取り組んでほしい。

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。
B	C	S	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	庭園美と眺望の調和を生かすよう、手入れの行き届いた植物管理を行い、高度な庭園管理を実施した。	きめ細かな庭園管理は評価が高い。引き続き、手入れの行き届いた庭園管理を心がけてほしい。
清潔感のある施設清掃	トイレや湖畔展望館の清掃を、適時・適切に行い、清潔感のある施設を維持した。	多湿な環境のため、清掃が疎かになると、カビにより汚れが目につく。こまめな清掃を心がけてほしい。
老朽化施設に対する適正運用	きめ細やか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、一部施設に老朽化が見受けられる。きめ細やかな補修や修繕を行い、適正な運用を心がけてほしい。
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。バラ展（年1回 5,985人）、さる菊展（年1回 28,015人）、牡丹展（年1回 1,436人）、公園ガイドツアー（4月～11月各月1回 19人）	公園ガイドツアーは参加者が少ないので、増やす対策をしてほしい。季節の花展示や野点は好評なため、引き続き、利用者ニーズに合わせたイベントを行うことを心がけてほしい。
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	駐車場周辺のヒガンバナの植栽、駐車場横の花壇のアジサイの植栽、塔の鼻広場の桜の苗木の植栽を行った。コケ類の保護・育成を行った。	公園の存在をアピールする新たな見どころづくりを積極的に推進していくことを心がけてほしい。
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	小田急グループ、近隣観光施設（箱根ビジターセンター等）「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会と共同でイベントを行った。公式ホームページや公式SNS、小田急グループ、地元メディアや観光協会等への情報発信を行った。	利用者数増加につながるよう、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と情報発信を継続することを心がけてほしい。

〔 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	「箱根パーク&サイクル」運動に協力。利用者の利便性を向上させるため、近隣観光施設間で乗り捨て可能なシェアサイクルとして提供している。
「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。

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（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和6年度
利用者数※	227,195	240,416	244,077
対前年度比		105.8%	101.5%
目標値	344,000	345,000	346,000
目標達成率	66.0%	69.7%	70.5%

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＞
利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響も薄れ、観光客は戻ってきているが、コロナ以前には届かず、目標達成率70.5%となりC評価となった。

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	85	／	85	=	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	77	8	0	0	0	85	園内がとてもきれい 景色がすばらしい
回答率	90.6%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の 回答数	111	11	1	2	0	125	
前年度回答率	88.8%	8.8%	0.8%	1.6%			
回答率の 対前年度比	102.0%	107.0%	0.0%	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=51（大変満足46、満足5、普通0）満足以上100.0%

下半期の満足度調査回答数：N=34（大変満足31、満足3、普通0）満足以上100.0%

新型コロナの5類感染症移行や入国規制等の緩和により、令和6年の「箱根」全体の観光客総数はコロナ前の90%程度まで回復しているものの、恩賜箱根公園の利用は依然として70%~80%程度に停滞しており、さらに、異常気象の影響も相まって、非常に厳しい状況下での調査となった。満足度については、昨年度同様、利用者から非常に高い評価を得られた。

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	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%
前年度	当初予算	43,040		26,586	駐車場25,703 自販機 883	69,626	69,626	0	
	決算	43,040		19,484	駐車場19,001 自販機 483	62,524	69,891	-7,367	89.46%
令和6年度	当初予算	43,040		26,586	駐車場25,703 自販機 883	69,626	69,626	0	
	決算	43,040		19,239	駐車場18,714 自販機 525	62,279	72,008	-9,729	86.49%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位：千円)
令和6年度 /	前年度 /	前々年度 /	

＜備考＞ 駐車場収入等は昨年度より減少し、総収入は当初予算に対し、未達となっている。計画的な取組を行っていたが収支差額はマイナスになっている。
--

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	駐車場	2 件	・駐車場で満車入庫待ちの際、職員と利用者のやり取りの中で、職員が呟いた暴言が相手の耳に入った。 ・駐車場で出庫の際トラブルが発生し、聴覚障害の利用者とコミュニケーションが上手く取れず、職員が不機嫌そうな態度をとった。	・当日謝罪して、ご納得いただいた。 ・当日謝罪して、ご納得いただいた。
		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）
	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。

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。