

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書 (総合結果)

施設名	保土ケ谷公園				
指定管理者名	神奈川県公園協会・サカタのタネグループ・オーチャー共同事業体				
施設所管課（事務所）	都市公園課		（横浜川崎治水事務所）		
指定期間	R4. 4. 1 (2022年)	～	R9. 3. 31 (2027年)	評価期間	R4 年度 ～ R6 年度 (2022) (2024)

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
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
評価理由及び今後の対応	
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。 また、公園主催のイベントや高校野球大会や区民まつりなどの開催調整を適切に行い、利用状況はB評価であったが、利用者満足度についての評価は高く、S評価となった。 よって、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価でき、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましい。	
指定管理者制度による管理の有効性	
有 無	

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	☐ 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか ☐ 委託した業務は適切に実施されているか	A	☐ 管理運営方針に掲げた「スポーツやみどりを通じて誰もが楽しめるヘルシー＆インクルーシブパーク」の実現に向け着実に取り組んでいる。 ☐ 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	☐ 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	☐ 清掃、保守点検、警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。また、受付業務では最低2名以上が常時窓口にて待機している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	☐ 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか ☐ 地域企業等への業務委託を行っているか	A	☐ 花壇ボランティアと連携した毎月2回以上の活動や、ボランティアに対し花壇管理ノウハウの提供等を行っている。 ☐ 指定管理者が行う業務委託のうち、主に植物管理、消防設備保守点検、清掃業務等について、地域企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A : 協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B : 協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C : 協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		

2 施設の利用状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	794,200 人	794,200 人	810,100 人	799,500 人
利用者数	723,575 人	804,815 人	819,596 人	782,662 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 70,625 人 91 %	10,615 人 101 %	9,496 人 101 %	対目標値(率) 97.9 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
B	利用者数と目標値を比較して（3 か年平均） S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 〔女性自立支援施設と県営住宅等において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価
☐ 事業の広報・PRは効果的に実施されているか ☐ 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか ☐ 利用促進に向けた取組は適切か	☐ 特に大規模イベントについては、開催1カ月以上前から最寄り駅、自治会掲示板、最寄りの駅、幼稚園や学校等にポスターを掲出・配架するほか、広報媒体による広域的なPRを行っており、イベント参加者数の増や公園の認知度向上に繋がっている。 ☐ 売店設置等の自主事業は施設の利便性の向上を図るために実施されており、利用者サービスの向上や利用促進につながっている。 ☐ これらの取組に加え、運動施設での大会等の誘致やSNSでの開花情報等のこまめな発信等に取り組んだ。令和4年度はコロナ禍の影響を受けたが、令和5年度・6年度は目標を上回る利用に繋がり、利用促進に向けた適切な取組が行われている。

3 利用者満足度の状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	93.7 % 179 人	97.0 % 226 人	96.1 % 220 人	95.6 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」（上位2段階の評価）と答えた割合が（3 か年平均） S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
☐ 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か ☐ 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	☐ 管理事務所等にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらに各イベント時には参加者にアンケートの趣旨を説明し手渡しで回答を依頼し回答者には粗品を進呈しながら回収するなど、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。 ☐ 回答結果は、「満足」と答えた割合が3 か年平均で95%以上と高水準を維持している。一方、「不満」、「どちらでもない」と回答している方も一定数いることから、更なる利用者満足度向上に向け継続的に取り組んでいる。

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和4年7月	プールのマナー違反に対する対応を徹底してほしい。	注意喚起の貼り紙の追加
	令和6年3月	テニスコートの人工芝が剥がれており、転倒の恐れがあるので早急に修理してほしい。	直営で応急修繕を実施。後日、業者による修繕を行った。
	令和6年6月	園内で犬の散歩中、園路で仲間同士で立ち話をしていたところ、警備員に強い口調で注意された。	委託先の警備会社に対し、利用指導を行う際も丁寧な対応をするよう、全ての警備員に徹底するよう指導した。
	令和7年3月	プール側テニスコートの部分補修箇所の段差の解消、全面改修の早期実施や改修計画の有無。利用料の支払いを一部利用も可能にしてもらいたい。	部分補修箇所の段差の解消に向け順次対応した。県としての修繕計画は未定であること、お客様判断時の不還付について説明した。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
☐ 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか ☐ 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか ☐ 苦情・要望等への対応は適切か		☐ 日ごろから来園者へのあいさつや声掛け、イベント毎の利用者満足度調査の実施など、積極的に利用者の意見を把握している。 ☐ 把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、可能な改善を図ることや他の利用者に対する苦情・要望等については、園内掲示や公園HPにより利用者への周知・注意喚起を行っている。 ☐ 施設の老朽化等への苦情に対しても、県への要望はもとより、可能な範囲での対応や理解を得られるよう努めるなど、適切な対応に取り組んでいる。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	R5.3.13	①作業車両が駐車中、サイドブレーキの利きが甘く、無人のまま自走し施設破損。 ②3月13日 電話及びメールにて確認 ③負傷者無、駐車中は必ず輪留めをし、ニュートラルではなくギアを入れ駐車する。 ④無 ⑤有（フェンス・花壇 指定管理者） ⑥無
	R5.7.30	①プール更衣室内の床タイルが濡れていたため転倒し、肘を強打した。 ②7月31日 メール及び電話で確認した。 ③滑りやすい旨の看板設置、こまめな拭き取り清掃、滑り止めマットを増設した。 ④無 ⑤無 ⑥無

	R6. 8. 6	①25mプールに入水中、排水溝のグレーチングに足が乗った状態でスライドしたところ、左足の裏が切れてしまった。 ②8月6日 電話及びメールにて確認 ③注意喚起の掲示をプール施設内の7か所に設置。受付や場内放送（1時間ごと）での注意喚起。同様の事故を防ぐため、グレーチング上の水面にコースロープを張り、立入制限。専門業者による点検と応急措置（水中ボンドの塗布）を実施。 ④無 ⑤無 ⑥無
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
☐ 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか ☐ 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		☐ 事故防止委員会において事故防止マニュアルを作成し、職員全員に対する研修を実施している。また、類似施設における事故事例を随時収集し、全職員へ回覧する等情報の共有を図っている。 ☐ 物損事故については速やかな現状復帰を図り、利用者の怪我を伴う事故については当日中に適切に対応している。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R3年度			R4年度			R5年度		
収入	291,655 (311,813)			342,609 (347,035)			346,405 (347,515)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	185,624 (185,624)	34,701 (51,249)	71,330 (74,940)	202,500 (202,500)	50,609 (51,463)	89,500 (93,072)	202,980 (202,980)	51,642 (51,463)	91,783 (93,072)
支出	278,483 (311,813)			338,395 (347,035)			339,952 (347,515)		
収支差額	13,172 (0)			4,214 (0)			6,453 (0)		
	R6年度			累計					
収入	346,651 (347,683)			1,035,665 1,042,233					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	203,148 (203,148)	50,208 (51,463)	93,295 (93,072)	608,628 (608,628)	152,459 (154,389)	274,578 279,216			
支出	346,533 (347,683)			1,024,880 (1,042,233)					
収支差額	118 (0)			10,785 (0)			収入合計／支出合計比		
							101.1%		

※（ ）内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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
確認の視点	収支状況についての評価
☐ 収入増加に向けた取組の内容は適切か ☐ 経費節減に向けた取組の内容は適切か	☐ 計画した利用促進事業の実施、運動施設での様々な大会等の誘致に取り組むとともに、SNSやHPによるイベントや開花情報のこまめな発信、地元自治会や最寄り駅の協力によるポスター掲出や様々な媒体を活用した情報発信を行なうなど利用者増と収入増に取り組んでいる。 ☐ 植物管理や修繕等を可能な範囲で職員が直営で実施するほか、日中時間帯等の消灯による節電、一年を通した冷暖房設定温度の調整などにより、経費節減に努めている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	☐ 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか ☐ 人材育成や職員採用が適切に行われているか ☐ 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	S	☐ 利用者の多い土日祝には内勤者を多く配置し、きめ細やかな窓口対応を実施。一方で、比較的用户の少ない平日は草刈業務等の外勤職員を多く配置するなど、効率的で適切な人員配置がなされている。 ☐ 全職員を対象に救命救急講習や接遇研修を実施するほか、業務内容に応じた研修を年20回以上実施。また、公園管理運営士等の資格取得に向けた講習を実施するなど適切な管理運営ができるよう努めている。 ☐ 時間外労働の上限規制などの労働時間短縮の取組や、研修等によるハラスメント防止対策を強化するなど、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	☐ 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか ☐ 環境への配慮は適切か ☐ 障害者雇用等の状況は適切か	A	☐ 毎年度コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 ☐ グリーン購入法に適合した消耗品等の購入。福祉施設から花苗等の購入を行っている。 ☐ 障がい者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
個人情報保護	☐ 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か ☐ 個人情報の取扱いは適切か	A	☐ 個人情報保護についての方針を作成するとともに、毎年度職員全員を対象に研修を実施している。 ☐ イベント参加者名簿等は金庫に保管するなど、適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		