

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	三ツ池公園				
指定管理者名	神奈川県公園協会・石勝エクステリア・サカタのタネGSグループ				
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 (2022) 年度 ～ R6 (2024) 年度

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
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
評価理由及び今後の対応 桜の名所100選に選ばれている公園の特徴を理解し「桜樹等再生会議」を運営することで多様な意見をもとに管理運営にあたっている。イベント等への市民参加を促進し良好な地域連携を果たしている。桜の開花時期に天候不良が続いたことに加え、最寄駅からの路線バスの増便に伴い、駐車場利用台数からの利用者数推計が困難となったことから、利用状況はC評価となるも、各種利用促進や広報に取組み、利用者満足度ではS評価と高い評価を得ている。桜時期の天候不良や夏場の運動施設利用減はあるが、花の見どころ創出や熱中症対策を講じ、収支状況は概ね計画通りのB評価となった。安全管理や法令順守は適切に行われており業務遂行能力は十分である。 このため、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	S	☐ 提案コンセプトの実現を目的とした運営方針に基づき、確実に実施されていることに加え、全国的な表彰を受けるなど特出した評価がある。 ☐ 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した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・警備などの維持管理業務は、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1名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	S	☐ 従前から継続されたボランティアや地域祭り等の協力に加え、新たなボランティアの立上げやイベント制度、フェスティバルの誘致など特出した評価がある。 ☐ 専門業者を除き、概ね地域企業に業務委託している。
評価結果	評価区分		
S	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	1,456,000 人	1,456,000 人	1,456,000 人	1,456,000 人
利用者数	1,194,976 人	1,127,795 人	1,345,654 人	1,222,808 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 261,024 人 82 %	△ 328,205 人 78 %	△ 110,346 人 93 %	対目標値(率) 84.0 %

※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
C	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	☐ 桜の開花時期には、旅行会社や交通機関への情報発信を積極的に行っているほか、公園独自の情報冊子は近隣自治会への配布など幅広い広報がなされている。 ☐ 自主事業としてパークセンター内に売店を設置するほか、新たに土日を中心としたキッチンカー出店を行い利用者サービスの向上に務めている。 ☐ 住民参加型のイベントを積極的に取り入れるなど、公園の管理方針に合致した利用促進がなされている。一方で令和4年度から公園に直行する公共バス便が大幅に増便し、自家用車台数を基準とした来園者数と実際の来園者数との乖離が懸念される。

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	92.9 % 143 人	95.6 % 173 人	93.0 % 185 人	93.8 %

※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	☐ パークセンター内のアンケート回収箱による意見の随時受付やイベント時の対面アンケートで、満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。 ☐ 利用者の9割以上が満足しており、特に植物管理では評価が高く管理水準が向上していると考えられる。市民団体との意見交換や桜樹再生会議等において幅広い意見徴収に取り組んでいる。

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
	R4. 7. 28	駐車場待ちを防ぐため、駐車場開場時間を変更してほしい。	路上での入庫待ち禁止の看板を設置した。
	R5. 2. 25	職員の言葉遣い・態度が悪い。	意見の相違によるものと思われるが、丁寧な接客について改めて徹底した。
	R5. 6. 3	テニスコートの人工芝が破れていて転んだ。	速やかに修繕を行った。
	R6. 3. 6	テニスコートの予約キャンセル時の職員対応への苦情	丁寧な電話対応を、職員に改めて周知した。
	R6. 8. 27	プールで子供が嘔吐した際の清掃が不十分ではないか。	当日の清掃対応について丁寧に説明した。
	R6. 10. 22	犬の散歩中に接近してきた自転車に急ブレーキを掛けられた。	両者の間に入り、犬の散歩と自転車のルールについて丁寧に説明を行った。
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		☐ 日頃から園内パトロールや声掛け、アンケート等を通して来園者の意見を積極的に把握している。 ☐ 把握した苦情・要望などを真摯に受け止め、関連事業者への情報提供、相談などのほか、公園事務所内での情報共有に努め業務改善を図っている。 ☐ 相手方への丁寧な説明を行い、必要に応じた掲示物や修繕対応を迅速に行うなど、利用者の立場に立った対応がなされている。	

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	発生日月	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. 11	①園路にてジョギング中に転倒した。 ②9月12日 メール及び電話。 ③園路の巡視を強化した。 ④無 ⑤本人の不注意。 ⑥無
	R4. 11. 7	①公園作業員が、アジサイ剪定中に指を剪定ばさみで切った。 ②11月7日 メール及び電話。 ③朝礼で職員に注意喚起した。 ④無 ⑤時間に追われ慌てて作業を行ったため。 ⑥無
	R5. 9. 29	①テニスコートのネットが壊れており、ネットに手をかけたことで転倒し手首を痛めた。 ②9月29日 電話で確認した。 ③けがをされた方には指定管理者が謝罪し、ネットの補修完了まで使用禁止とした。 ④有（速やかな修繕を行っていなかった。） ⑤有（ネットの補修 指定管理者） ⑥無
	R6. 3. 10	①ロング滑り台を子どもと一緒に滑っていた父親の爪が、滑り台外側の滑り台を支える留め具に当たって剥離した。 ②3月11日 メールで確認した。 ③けがをされた方には指定管理者が謝罪し、利用ルールの徹底を図るため、注意看板を設置した。 ④無 ⑤無 ⑥無

	R6. 11. 11	①中の池の園路で倒木が発生。人的被害及び施設被害はなし。 ②11月11日 メールで確認した。 ③公園職員による撤去作業。周辺の危険木の確認を行った。 ④無 ⑤樹木の老木化 ⑥無
	R7. 2. 8	①園内散策中の利用者が捻挫し歩行困難となったため救急搬送した。 ②2月8日メールで確認した。 ③即日、救急隊に対応を引継ぎ対応終了 ④無 ⑤本人の不注意 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		☐ 指定管理者各社による施設点検パトロールを実施しているほか、毎朝の朝礼で作業内容と安全確保について職員間で意識共有を行っている。 ☐ 事故発生後は、傷病人の初期対応を優先した対応が講じられており、必要に応じた警察、救急への連絡、現場復旧がなされている。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R 3 年度			R 4 年度			R 5 年度		
収入	129,012 (136,559)			138,814 (136,882)			132,595 (136,353)		
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
	76,158 (76,158)	6,770 (13,220)	46,084 (47,181)	78,737 (78,737)	11,262 (11,894)	48,815 (46,251)	77,689 (77,689)	11,661 (11,912)	43,245 (46,752)
支出	130,768 (136,559)			138,056 (136,882)			137,004 (136,353)		
収支差額	△ 1,756 (0)			758 (0)			△ 4,409 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	135,658 (136,575)			407,067 409,810					
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			
	77,389 (77,389)	10,714 (11,932)	47,555 (47,254)	233,815 (233,815)	33,637 (35,738)	139,615 140,257			
支出	134,902 (136,575)			409,962 (409,810)					
収支差額	756 (0)			△ 2,895 (0)			収入合計／支出合計比		
							99.3%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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	☐ 桜の開花時期に集中的に利用があり、この期間の天候に大きく左右されるが、桜が散った後も見頃が続くネモフィラ等の認知度が上がってきている。冬季のイベント開催や夏場の運動施設の暑さ対策なども講じられている。酷暑による夏場の利用減に伴う運動施設の収入減等もあるが、日除け設置等の対策を講じている。 ☐ 水道施設の老朽化に伴う漏水や老木の対応が大きな課題となっているが、水道メーター点検による早期発見や直営による伐採作業等で経費節減を講じている。

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	A	☐ 機械作業が多い平日とイベントが多い土日に合せて、作業職員、受付職員を適切に配置している。繁忙期には委託警備を配置するなど効率性も考慮されている。 ☐ 新規採用者研修のほか、作業内容に応じた資格取得、手話研修等が適切に行われている。 ☐ ハラスメント対策のための研修会、各構成企業本社での対策会議を通じて、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、法令順守の徹底を図っている。 ☐ 業務における節電、節水に努めるほか、作業車としてEVを活用。発生材の再利用等に取り組んでいる。 ☐ 各構成企業とも法定雇用率の達成を維持しており、障がい者雇用企業への発注も行っている。
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	☐ 個人情報保護規定及びガイドラインを整備し、所属長会議等で内容の周知を図っている。 ☐ 取扱い者やデータ保存場所を定めるなど適切な取扱いを徹底している。
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）		