

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	葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地				
指定管理者名	三菱電機ライフサービス株式会社				
施設所管課（事務所）	都市公園課				
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
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、地元近隣施設と連携したスタンプラリーや海浜部のロケーションを活かしたヨガ教室など利用者へのサービスの向上などの効果が認められ、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	A	☐ 公園事業の指定管理業務は、誰もが安全で快適に利用できる公園を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 ☐ 業務委託実績報告書により、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	☐ 近隣保育園と連携して、花壇への苗植えの実施により、地域連携の活性化を図っている。また、地元近隣施設の講師を活用して自然や文化芸術を学ぶイベントを開催し、地域団体等と連携した取組を積極的に行っている。 ☐ 指定管理者が行う業務委託のうち、主に警備業務、駐車場管理業務、清掃業務について、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 (利用者数) 設定方法：ア	175,933 人	201,287 人	203,820 人	193,680 人
利用者数	199,294 人	201,802 人	204,823 人	201,973 人
対目標値(数) ※下段は率	23,361 人 113 %	515 人 100 %	1,003 人 101 %	対目標値(率) 104.3 %

※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
A	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	☐ 令和6年度はイベント（七夕飾りに願い事を）の広報活動として地元町内会や公園近隣施設へのチラシ配布やポスターの掲示をした他、SNS等も活用して積極的な周知を図った結果、166人の参加があった。 ☐ 3年間とも目標を上回る利用者数となり、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	94.5 % 86 人	98.4 % 61 人	97.8 % 88 人	96.7 %

※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	☐ 公園内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。さらに春季・秋季において、園内にてアンケートの趣旨を説明し手渡しで回答を依頼・声かけして回収することで、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。このような取組の結果、100%の回収率となっている。 ☐ 回答結果は、クロマツなどの樹木や花の植栽管理について、「管理が良くされている」「頻繁に除草されている」といった意見が多く、9割以上の利用者から満足しているとの回答を得た。アンケート結果を踏まえ、利用者満足度向上に向けた取組が継続的に行われている。

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	町道に車両が並んでいるため、土日早朝に国道に出られない。	並ばないでくださいといった看板を設置。適宜開門を早めて、列を解消した。
	令和5年5月	開門待ちの車で門から国道まで渋滞していたため、外出できない状況だった。	町道が渋滞した場合、早めに開門するよう指示する。 公園入口への追加看板の設置、公園HPへの開門前の駐車待ちの禁止文章を記載予定。
	令和7年4月	・障害者専用の駐車スペースに、一般利用客のカヤック等が置かれているため、注意願いたい。	・速やかに専用カラーコーン等を設置し、一般利用者の利用を防止する措置を講じた。
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		☐ 日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、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、必要に応じて職員全員に研修を実施して職員の意識改革や業務改善に努めている。 ☐ 施設の老朽化等への苦情に対しても、丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努める等、利用者の視点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）
	該当なし	
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・不祥事防止に向けて、年1回、職員全員に対する研修を実施している。また、同種の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行っている。 ☐ 該当事案なし。

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	29,528 (27,817)			33,610 (30,368)			32,253 (30,854)		
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
	17,021 (14,318)	0 (0)	12,507 (13,499)	14,850 (14,850)	0 (0)	18,760 (15,518)	15,181 (15,181)	0 (0)	17,072 (15,673)
支出	27,837 (27,817)			30,303 (30,368)			30,295 (30,854)		
収支差額	1,691 (0)			3,307 (0)			1,958 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	33,060 (31,254)			98,923 92,476					
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			
	15,424 (15,424)	0 (0)	17,636 (15,830)	45,455 (45,455)	0 (0)	53,468 47,021			
支出	30,306 (31,254)			90,904 (92,476)					
収支差額	2,754 (0)			8,019 (0)			収入合計／支出合計比 108.8%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
S	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	☐ SNSやホームページの活用、近隣施設の協力によるチラシ掲出等、さまざまな媒体を活用した情報発信を行った結果、前指定管理者期間の3年間の平均入場者数17.3万人から増加を続け、令和6年度には20.4万人超の過去最高の入場者数を記録し、その他収入も前年度比で3%増加した。 ☐ 軽微な植栽管理を施設職員が直営で行う等により、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	A	☐ 平日は2名、利用者の多い休日や夏季には3名程度の臨時職員を雇用して増員する等、効率的で適切な人員配置がなされている。 ☐ 年1回の職員研修だけでなく、随時公園管理に関する自主勉強会を実施する等、適切な管理運営ができるよう努めている。 ☐ 繁忙期の職員増員等による一人当たりの労働時間短縮の取組や研修等によるハラスメント対策を講じ、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。 ☐ 建設木材等のグリーン購入を行っている。 地域社会への貢献として、地元町内会の地域清掃活動に参加している。 ☐ 障害者雇用については、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。 ☐ F A X等の発信時ダブルチェックを行うなど、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）		