

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	恩賜箱根公園				
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				
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)				
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	
サービス向上に向けた取組の実施状況の評価はA、施設の利用状況の評価はC、利用者満足度の状況の評価はS、収支状況の評価はB、業務遂行能力の評価はAで、総合評価はBとした。 計画に対して収入が満たない状況が続いているが、外部委託事業等の見直しにより毎年度の支出を抑えつつ、協定等に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組みを進めており、利用者満足度調査における「満足」以上が3年間平均して94.9%と、利用者から評価を得ている。利用状況は箱根エリア全体が火山や台風等の気候による影響を受けたこともあり、目標値に満たない年度が続いているが、利用者増に向けて、他施設との連携事業や箱根離宮に因んだ皇室ゆかりのあるバラの企画展示等の施設特性を生かした取り組みを進めているところである。 以上から適切に公園の管理運営が行われていることや、利用者サービスの向上及び経費の大幅な節減の観点からも指定管理者制度が有効に機能しており、次期も指定管理者制度による運営を継続していくことが望ましいと考える。	
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	☐ 公園施設の維持管理事業、公園施設の運営管理事業等の指定管理業務は、公共の福祉の増進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。
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	☐ 近隣の観光施設や皇室ゆかりの庭園等と共同イベント、地元ボランティアガイドによる園内ツアーを行っている。 ☐ 指定管理者が行う業務委託のうち、主に植栽管理、枯損木・倒木伐採処理、ゴミ処理運搬業務について、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	344,000 人	345,000 人	346,000 人	345,000 人
利用者数	227,195 人	240,416 人	244,077 人	237,229 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 116,805 人 66 %	△ 104,584 人 70 %	△ 101,923 人 71 %	対目標値(率) 68.8 %

※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	☐ 小田急線・小田急箱根鉄道線の駅に公園PRポスター掲示、「皇室ゆかりの庭園」4庭園共同PRイベント開催、Webサイト「箱根全山」・「観光かながわNOW」・「箱根ナビ」等を活用したイベント告知、地元メディアや観光協会への情報発信、公式HP・SNSによる情報発信、箱根山内の主要な観光施設とパンフレットの相互配架を実施等、多彩なメディアを駆使した広報を実施している。 ☐ 地元の銘菓や土産品を販売することで、観光客の利用促進につながっている。 ☐ 牡丹やさる菊、バラ等の企画展示を実施し、近隣施設との連携事業やイベント実施による利用促進に努めている。

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	88.3 % 91 人	97.6 % 122 人	100.0 % 85 人	95.2 %

※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	☐ 湖畔展望館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。さらに夏季及び冬季には、イベント開催時等に対面方式にてアンケートを実施し、回答者には粗品を進呈すること等で、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、令和4年度から令和6年度まで、徐々に満足度がアップしており、令和6年度には100.0%が満足という回答であった。 本園に足りないところを問う質問では、ファミリーやお子さまの視点から、動物や昆虫の観察に関する要望が寄せられた。飼育管理には専門的な知識と施設等が必要と考えられるため、現時点での実現は難しいが、箱根山内には昆虫のイベントを開催している施設もあるので、そのような施設との連携も含めて、お子さまが楽しめる教育イベント等の開催を検討していく。

4 苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	R6.11.8	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。	当日謝罪して、ご納得いただいた。
	R7.3.18	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。
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	☐ 通年でアンケート調査を実施し、利用者の意見の把握に努めている。 ☐ 利用者からの苦情や要望は速やかに対応し、関係機関へ報告している。 ☐ 職員への苦情については、職員間で情報共有し、同様な事態が起こらないよう注意喚起を行っている。		

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）
	R4. 4. 17	①16:30に「駐車場を出ようとした際に車止めに引っかかり、車が傷ついた」と当事者から駐車場係員に申し出があった。 ②4月19日に指定管理者に聞き取りを行い、状況を把握した。 ③すべての区画の車止めの異常確認を日々の点検項目に加え、異常が認められた場合には直ちに使用中止とし、修繕を行うものとする。 ④車止めの破損を指摘 ⑤車止めのブロックを固定するアンカーボルトのカバーが外れ、2 cmほど浮いている状態であった。指定管理者の保険により対応。 ⑥無
	R5. 10. 28	①9:57 剪定作業中ヘッジトリマーにより左薬指の第一関節付近を切創。 ②10月30日に指定管理者に聞き取りを行い状況を把握。 ③全治2週間。全ての電動工具の動作確認、全職員に安全対策講習を実施。 ④無 ⑤ヘッジトリマーの安全装置が故障していた。作業を一旦止める際にヘッジトリマーが停止してることを確認しなかった。指定管理者の保険により対応。 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		☐ K Y T（危険予知トレーニング）や消防訓練を実施すると共に、施設点検及び高枝パトロールを行い、利用者の安全対策に努めている。 ☐ 利用者の安全確保を最優先した初期対応を行い、現地確認をした上で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	57,572 (69,310)			61,196 (62,964)			62,524 (69,626)		
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
	42,762 (42,762)	0 (0)	14,810 (26,548)	43,040 (43,040)	0 (0)	18,156 (19,924)	43,040 (43,040)	0 (0)	19,484 (26,586)
支出	66,984 (69,310)			62,388 (62,964)			69,891 (69,626)		
収支差額	△ 9,412 (0)			△ 1,192 (0)			△ 7,367 (0)		
	R6年度			累計					
収入	62,279 (69,626)			185,999 202,216					
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			
	43,040 (43,040)	0 (0)	19,239 (26,586)	129,120 (129,120)	0 (0)	56,879 73,096			
支出	72,008 (69,626)			204,287 (202,216)					
収支差額	△ 9,729 (0)			△ 18,288 (0)			収入合計／支出合計比		
							91.0%		

※()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	☐ 公園PRポスター掲示、「皇室ゆかりの庭園」共同PRイベント開催、Webサイト「箱根ナビ」等を活用したイベント告知、地元メディアや観光協会への情報発信、公式HP・SNSによる情報発信、箱根山内の主要な観光施設とパンフレットの相互配架を実施等、多彩なメディアを駆使した広報を実施するとともに、牡丹やさる菊、バラ等の企画展示を実施し、近隣施設との連携事業やイベント実施による利用促進に努めているが、収支状況は年を追うごとに悪化しており、駐車場の料金体系を見直すことにより、収入増に繋げていく予定である。 ☐ 日中時間帯の徹底した消灯による節電、一年を通した冷暖房設定温度の調整、軽微な修繕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	☐ 事業計画に沿った職員配置、本部との連携等を行っており、適切な運営体制が確保されている。 ☐ 職責・職員毎にテーマを設定し、人材育成・能力開発を行っている。 ☐ 繁忙期に応じた人員配置、執行体制の管理を行っており、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。 ☐ 環境対策として、公園周辺道路でのゴミゼロアクセス運動や、不法投棄パトロールを行っている。 ☐ 障害者雇用について、積極的な採用を実施している。
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	☐ 各構成企業において制定した個人情報保護規定等により、適正な業務遂行に努めており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。 ☐ 個人情報保護、関係法令等が適正に遵守されている。
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）		