

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	辻堂海浜公園・湘南汐見台公園				
指定管理者名	公園協会・オーチャー・サカタのタネ・小田急電鉄共同事業体				
施設所管課（事務所）	都市公園課（ 藤沢土木事務所 ）				
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、辻堂かいひん盆踊り等の大規模イベントを含めた定期的なイベントの開催や、ユニバーサルな健康・体力・交流をテーマとしたアウトドアスポーツ体験プログラムや健康づくりプログラム等を開催するなど、地域と連携した公園づくりに取り組み、利用者へのサービス向上が認められた。また、植物管理や清掃管理を効率的に実施しており施設の管理運営経費の節減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	☐ 年齢、障がいの有無、国籍等に関わらず誰もが気軽に楽しめる管理運営を行い、地域交流の拠点としての機能を高める公園づくりを目指した運営方針に基づき、日々適正な管理運営を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	☐ 植物・清掃・施設管理・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、季節やイベント開催の状況にあわせて駐車場出入口の警備員を増減し、周辺道路の渋滞対策を実施している。
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	☐ 当公園が地域の団体や人々にとつての交流拠点となるよう、地域と一体となったイベントの開催、広報における連携や施設管理における連携など、地域との取組を積極的に行っている。 ☐ 指定管理者が行う業務委託については、当公園の状況に精通している地元企業のほか、障がい者就労支援施設やシルバー人材センター等にも発注している。

A

2 施設の利用状況

測定方法： ア

※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
-----------	---

B

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。

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)	90.9 %	97.7 %	94.0 %	94.2 %
※上段：割合、下段：回答者数	259 人	292 人	281 人	

※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	☐ 受付窓口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。さらに春季と秋季には、アンケートの趣旨を説明して、粗品進呈しながら手渡しによる回答依頼を実施したり、特設のアンケート場を設置するなど、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、令和 4 年度では施設の老朽化の関係から安全や清潔感の向上を求める意見があったため、清掃や各種点検に重点を置いた対策を実施したところ、翌年度は満足度の向上が見られた。令和 5 年度では、水遊び場施設の設置希望があり、翌年度からプール営業の終了後に幼児用エリアを開放する取り組みを実施したところ、利用者から好評を得た。このように、アンケート結果を踏まえ、利用者満足度向上に向けた取り組み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
	R4. 5. 24	有料運動施設の空きスペースで子供たちが遊んでいたため注意したがやめない。	利用方法に関する看板設置とともに巡回時に注意していく。
	R4. 8. 7	プール監視員の言葉使いが強めで不快に感じた。	安全管理上、やむを得ない場合もあるが、威圧的にならないよう注意する。
	R4. 8. 7	交通公園職員の接遇が悪く、高圧的で利用者に来てほしくない態度に感じた。	丁寧な言葉遣いと対応を心がけるよう接遇の再確認を行った。
	R4. 9. 3	プールサイドのマット等に段差がある。また、園内の草が伸びている。	段差については速やかに修繕する。また、草刈りは順次、実施していることを説明。
	R4. 11. 1	スカイサイクルの乗車方法について、ろう学校からの事前問合せでは生徒同士の乗車は可能と回答していたが、当日の現場対応では同乗を断られ、不快な思いをした。	対応に齟齬が生じたことをお詫びするとともに、公園職員間の情報共有が不十分であったことから、情報共有を徹底した。(聴覚障がい者の同乗は可能)
	R5. 6. 18	鳩等に餌を与えないよう対策を講じてほしい。	餌やりしないよう注意喚起サインを設置。
	R5. 6. 18	自転車に対し、走行の徐行及び細い通路内への進入制限措置を徹底してほしい。	自転車走行の徐行は看板と園内放送で、進入制限措置はカラーコーンや自転車制限サインを目立たせて注意喚起を行った。
	R5. 7. 26 R5. 7. 27 R5. 8. 10	プール監視員の口調が威圧的で不快に感じた。	安全管理上、やむを得ない場合もあるが、威圧的にならないよう注意する。
	R5. 7. 29	イベントに伴う音楽や来園者の声が騒がしいので、イベントの中止または大音量による演奏中止を要望する。	スピーカーの向きや音を絞る対策を行った。また、来年度の課題として、公園周辺地域へのイベント告知を回覧し、理解を求めていく予定。
	R5. 8. 25	ウォータースライダーの順番待ちで横入りする者がいるので対策を求む。	横入り禁止看板を設置、混雑時には順番待ち通路を延長し、必要に応じてスタッフを配置した。
	R5. 9. 30	グラウンド利用した団体送迎で近隣道路に多数の路上駐車が発生し、通行に支障があるので対応してほしい。	グラウンド利用者に対し、受付窓口で路上駐車を抑制する案内を行った。
	R5. 10. 26	防犯上、朝5時から園路灯を点灯してほしい。	点灯できない理由として、近隣住民から光害として苦情が寄せられた経緯を説明。
	R5. 12. 4	屋外時計の時刻が数分ずれているので修正してほしい。	個々の時計で修正作業を実施。
	R6. 3. 31	駐車場から出庫する車両があるのに入庫させないのはおかしい。	路上での駐車待ちを禁止しているため、ある程度の出庫台数を確保してから案内していることを説明。
	R6. 4. 26	早朝にボールを蹴る音はうるさいので、公園スタッフから注意してほしい。	早朝の警備巡回時間を変更して再発防止に努めた。

	R6. 5. 16	自然池に絶滅危惧種の植物が生息しているので保全してほしい。	自然池のため、特定の植物を確実に保護することは難しいが、大型植物が侵食してこないよう、維持管理のできる範囲内で草刈りなどを実施していくことを伝えた。
	R6. 8. 12	プール内の売店で、古い商品を二度揚げして渡され、店を去る際にスタッフから笑われた。接客態度が悪かったので改善を求める。	不快な思いをさせてしまったことに対してお詫びするとともに、誤解を招くような言動、態度をとらないよう接遇対応を指導すると伝えた。
	R6. 8. 20	プール内の遊戯施設ウォータースライダーの順番待ちをしていたが、時間切れと言われ滑走できなかったなので改善を求める。	ご迷惑をおかけしたことに対し謝罪するとともに、誤った利用案内をしないようスタッフ同士の連絡体制を見直した。
	R6. 9. 28	運動広場で走る練習をしていたところ、施設予約をしたサッカーチームから強い口調で怒られた。同様の事例が起きないよう対策を求める。	案内不足で不快な思いをさせてしまったことに対し陳謝した。また、運動広場は有料施設であるが、利用予約が入っていない時間帯は自由に利用できることを説明した案内看板を設置した。
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挨拶や声かけを通して、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、職員への情報共有を行うとともに、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。 ☐ 公園利用者のマナーに起因する苦情や要望に対しても、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）
	R4. 5. 1	①少年野球場の施設利用予約において、大会利用と一般予約との二重予約が発生。 ②翌営業日に電話とメールにて報告あり。 ③調整の結果、練習利用の団体が譲ってくれる形となった。再発防止対策として、所内決裁時に結果通知書の内容と施設予約システムへの入力の手続きを徹底した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 5. 5	①交通公園で貸出した子供用自転車で走行中、補助輪の片方が外れた。運転者に怪我はなかった。 ②翌営業日に電話とメールにて報告あり。 ③再発防止対策として、点検の確実性を増すため、貸出前と貸出後の2回点検及びチェック項目を入れた報告書を作成し実施した。 ④無 ⑤貸出前点検に見落としがあった。 ⑥無
	R5. 6. 18	①交通公園で貸出した子供用自転車で走行中の男の子(6歳)に、後方から来た小学2年生くらいの自転車と接触しお互いが転倒した。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③後方から来た小学生はそのまま立ち去り、追突された子供は額から頬にかけて裂傷していたため、救急車にて病院へ搬送。再発防止対策として、貸出自転車場所に自転車走行時の速度注意喚起サインを設置。 ④無 ⑤後方からきた自転車のスピード出しすぎ及び無理な追い越し。 ⑥無
	R5. 9. 10	①ジャンボプール内のスライダーを滑走中にひじを負傷したとの訴えがあり、設備不良が原因として、施設の原因究明と治療費の請求を要望された。 ②翌営業日に電話とメールにて報告あり。 ③当日のプール開園前の通常点検で異常は無く、翌日に専門業者による詳細点検も実施したが異常は無かったことから、点検結果をお伝えしながら説明し瑕疵が無いことを納得してもらった。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 11. 1	①指定管理者職員が一般道沿いの駐車場から車道に出る際、歩道上を走行中の自転車と接触し、自転車の女性が転倒した。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③病院で診察の結果、入院不要の打撲であった。再発防止対策として、細心の注意を払いながら運転するよう全職員に指導を行った。 ④無 ⑤指定管理者の保険で対応。 ⑥無
	R6. 3. 18	①突風により、公園案内看板の木製支柱が根元から倒れた。けが人なし。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③同様の看板2箇所の緊急点検を行い、支柱の根元に腐食が見られた1箇所の撤去を行った。再発防止対策として、看板類を点検する際、支柱根元の打診点検を実施。 ④無 ⑤支柱の腐食防止用に定期的な塗装修繕を実施していたが、打診点検を行っておらず、支柱内部の腐食が発見できなかった。 ⑥無

	R6. 4. 3	①小学生（11歳）が雨でぬれていた砂場の滑り台で足を滑らせ顔面を強打し、前頭部にたんこぶと若干の出血が伴う事故が発生。 ②同日に電話とメールで報告あり。 ③保護者に救急車の手配を打診したが、そのまま自家用車に向かったため、その後は不明。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 4. 20	①夜間に女性が犬を連れて散歩中、ノーリードの犬に女性と飼い主が噛まれる事故が発生。被害者の女性は警察に通報し、後日、ノーリード犬に対するパトロール強化と看板設置の要望あり。 ②発生日の次の日に電話とメールで報告あり。 ③再発防止策として、ノーリード犬に対して注意していくとともに、ノーリード禁止看板を見やすくした。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 5. 20	①草刈り作業中、エンジン式手押し草刈機のカバーが外れ、落下したことに気づかず作業を続けたところ、カバーが弾き飛ばされ2～3m離れている作業員の右足首付近に直撃する事故が発生。 ②同日に電話とメールで報告あり。 ③再発防止策として、カバーなどの取り外せる部分の定期的な点検を実施する。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 6. 1	①男の子が練習用貸自転車に乗っていたところ、ハンドルのグリップが外れ、自転車から落下する事故が発生。けがはなかった。 ②同日に電話とメールで報告あり。 ③再発防止策として、運行前自転車の点検を徹底するとともに、グリップ交換を実施。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 7. 15	①プールの通路で人とぶつかり男の子（5歳）が転倒する事故が発生。 ②同日に電話とメールで報告あり。 ③救急車で搬送されたが、追跡調査は行っておらず。その後は不明。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 11. 7	①公園職員が脚立を使用して低木に絡まったツル草の除去作業を行っていたところ、バランスを崩して転倒しわき腹を骨折。 ②同日に電話とメールで報告あり。 ③再発防止策として、斜面地での作業で脚立を使用する際は、脚立を抑える者の2人1組で作業を行う事とする。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 11. 19	①公園職員が来園者に貸し出していた練習用自転車を片付ける際、自転車のスタンドにつまづいて転倒し、膝を骨折。 ②同日に電話とメールで報告あり。 ③再発防止策として、自転車同士の間隔を50センチに広げて格納するようにした。 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		□人身事故等が発生した場合は、事務所に設置した事故防止対策会議において再発防止策を講じるとともに、職員全員に対して情報共有化とそれ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。 □過去3年間で13件の事故が発生しているが、負傷者への対応、注意喚起サインの設置、事故防止対策会議での具体対策の実施を迅速に行うなど、利用者の立場に立った適切な対応を行っている。

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	278,863 (335,177)			355,490 (357,965)			366,381 (358,127)		
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
	109,739 (0)	28,082 (117,603)	141,042 (217,574)	0 (0)	117,226 (127,981)	238,264 (229,984)	162 (162)	134,874 (127,981)	231,345 (229,984)
支出	264,146 (335,177)			348,347 (357,965)			357,163 (358,127)		
収支差額	14,717 (0)			7,143 (0)			9,218 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	361,691 (359,753)			1,083,562 1,075,845					
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			
	1,788 (1,788)	122,516 (127,981)	237,387 (229,984)	1,950 (1,950)	374,616 (383,943)	706,996 689,952			
支出	357,003 (359,753)			1,062,513 (1,075,845)					
収支差額	4,688 (0)			21,049 (0)			収入合計／支出合計比		
							102.0%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
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	☐ 当公園は、プール営業期間の夏と春秋の行楽シーズンに利用が多い一方、冬季は減少傾向となるため、地域とのパートナーシップによる湘南パン祭りなどのイベント開催、子育て支援として紙おむつ自販機の設置や冬の花の見どころづくりなどを行った結果、利用者数が3年連続して増加するとともに、自主事業の収益も3年連続で約1,500万円以上の収入となった。 ☐ 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、地域連携によるイベントの実施、芝刈等の植物管理や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	A	☐ 過去の指定管理の実績から最小限の配置により最大限の効果を発揮するための職員配置を実施していた。 ☐ 年1回の職員研修だけでなく、随時朝礼や所内ミーティングにおいて接遇や安全管理等に関する研修を実施する等、適切な管理運営ができるよう努めている。
	☐ 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		☐ 業務の適正な分担等を行う労働時間短縮の取組や職場内及び来園者対応等の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。 ☐ 必要な資機材等のグリーン購入及び障害者授産施設への清掃業務委託を行っている。 地域社会への貢献として、毎週公園外周道路の清掃活動を実施している。 ☐ 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。 ☐ 個人情報は施錠できる書庫に保管を行うなど、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）		