

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	東高根森林公園				
指定管理者名	株式会社 石勝エクステリア				
施設所管課（事務所）	都市公園課（横浜川崎治水事務所川崎治水センター）				
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。 地域との連携によるイベントを多数開催することによる利用者へのサービスの向上がみられ、満足度も非常に高いという結果を維持している。また、事故等が発覚した際の連絡が非常に迅速であり、今後の対応について速やかに検討できたため二次被害を防いだ。以上から、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	☐ 当公園の特徴である、古代、歴史、自然等と人々が連携するための活動を日々実施している。 ☐ 月例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	S	☐ 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おり、植物管理については維持管理基準書の数量を大きく上回るものであった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	☐ 地域ボランティアとの交流会を月1回実施し、モチベーションアップを図っている。 ☐ 指定管理者が行う業務委託のうち、主に設備保守、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 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	385,000 人	400,000 人	420,000 人	401,667 人
利用者数	478,001 人	488,674 人	491,573 人	486,083 人
対目標値（数） ※下段は率	93,001 人 124 %	88,674 人 122 %	71,573 人 117 %	対目標値（率） 121.0 %

※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
S	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	☐ イベントや工事等が一目でわかるような非常にわかりやすいHPとなっており、細かな広報活動まで積極的に行うことで、利用者への配慮がされている。 ☐ 毎年1回実施している「ひがしたかねパーク大作戦」では、物品販売や様々なイベントを企画し、普段公園を利用しない方も楽しめるものとなっているため、利用者数促進につながっている。 ☐ これらの取組の結果、すべての年度において目標を上回る集客となり、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	81.8 % 162 人	80.1 % 113 人	88.1 % 140 人	83.3 %

※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
A	「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	☐ パークセンター内にアンケートポストを設置し、Webでもアンケートを常時受け付けているため、利用者の意見等を常に受付可能な体制を整えている。さらにイベント会場での聞き取り調査を行った。 ☐ 回答結果は、令和5年度ではマナーに対する要望が多数あったため、対策として看板設置や注意喚起を実施したところ、徐々にそのような行為が減少した。

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	隣接地からの剪定、除草要望	要望後速やかに剪定、除草を実施
	令和5年	駐車場のアイドリングについて	注意喚起を強化
	令和5年	地域猫について	園内の地域猫について方針説明。
	令和6年	トイレの施錠不備について	作業員の認識のずれを改善し、チェックシートの見直しを行った。
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の把握に努めている。 ☐ 苦情・要望について職員全体管理事務所に早急に共有し、対応の統一化を図ると共に同じ苦情が繰返されないような仕組みが整備できている。 ☐ 把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、利用者の目線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. 18	①刈払機での除草作業により小石が飛散し、管理車両の窓ガラスが破損した。負傷者なし。 ②5/18 電話及び事故報告書にて確認。 ③5/20 公園スタッフにて再発防止協議会を実施。 ④無 ⑤飛石対策が不十分であった。 ⑥無
	R5. 2. 18	①軽トラック上でタケの切断作業を行ったところ、切断したタケが落下し、管理車両の窓ガラスが破損した。負傷者なし。 ②2/18 電話及び事故報告書にて確認。 ③2/24 公園スタッフにて再発防止協議会を実施。 ④無 ⑤不注意 ⑥無
	R5. 4. 11	①園路上で落ち枝が発生し、歩行中の来園者をかすめた。歩行者は出血はないが、皮膚の皮がむける擦り傷を負った。 ②4/11 電話及び事故報告書にて確認。 ③4/11 指定管理者が病院への受診を進めたが、負傷者はこの程度なら必要ないと拒否したため、何かあれば連絡をいただくようお願いをした。その後連絡はなし。落ち枝は回収し、落ち枝が発生した枯損木は当年5月～6月に緊急対応として伐採を行った。 ④無 ⑤落枝がありそうな枯損木の把握が不十分であった。 ⑥無

	R6. 12. 2	①保育園の職員が、園児を乗せたカートを操作している際に園路のくぼみで足を挫いた。 ②12/4 電話及び事故報告書にて確認。 ③12/2 病院に行ったところ靱帯裂傷と診断され、12/4に指定管理者へ連絡。県職員の指示により12/5 補修を実施した。 ④園路に窪みがあるとの指摘があり、当時は落ち葉が多く視認が困難であった。 ⑤園路の窪みが原因であり、注意喚起等の表示も行っていなかったため、指定管理者が医療費を負担した。 費用負担者：石勝エクステリア 金額：31,845円 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		☐ 危険な箇所については月に一度の報告会やその都度管理事務所に連絡するような体制がとられており、作業にあたっての危険予知活動も管理職員が必ず確認するなど、組織としての事故・不祥事防止の取組がされている。 ☐ 事務所内に緊急連絡表を掲示し、事故・不祥事があった際に早急に対応できる体制が組まれている。また、利用者に寄り添った対応がなされ、再発防止の対応、修繕を迅速に行い、問題解消しており、対応は適切である。

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	61,735 (59,696)			61,116 (60,661)			60,793 (60,881)		
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
	49,586 (49,586)	0 (0)	12,149 (10,110)	49,200 (49,200)	0 (0)	11,916 (11,461)	49,200 (49,200)	0 (0)	11,593 (11,681)
支出	62,378 (59,696)			60,366 (60,661)			55,381 (60,881)		
収支差額	△ 643 (0)			750 (0)			5,412 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	61,848 (60,881)			183,757 182,423					
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			
	49,200 (49,200)	0 (0)	12,648 (11,681)	147,600 (147,600)	0 (0)	36,157 34,823			
支出	54,205 (60,881)			169,952 (182,423)					
収支差額	7,643 (0)			13,805 (0)			収入合計／支出合計比		
							108.1%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
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	☐ 利用料金を徴収できる施設がなく、収入が増減する主なものが駐車場料金(土日祝)と自動販売機のみとなっている。そのため、公園イベントの積極的な実施や、開花情報をブログ等で発信するなど、利用者増加にともなう収入の増加を図っている。 ☐ 上記のとおり収入に対して工夫できる範囲が限られていることから、支出における節約に努めている。軽微な修繕や除伐、清掃を直営で対応するなどの工夫をした結果、支出が小さくなっており、適切に経費削減に努めている。

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5名、利用者の多い休日や夏季には数名増員する等、効率的で適切な人員配置がなされている。 ☐ 接遇研修やコンプライアンス研修など複数の研修を継続的に実施し、職員のスキルアップに努めている。 ☐ ストレスチェックにより、ハラスメント対策や労働環境改善を講じている。また、残業が30時間以上になるとアラームが発信されるシステムを構築するなど職員の健康維持にも努めている。
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	S	☐ 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。 ☐ 清掃後の落ち葉は廃棄せず、園内のコンポストに入れ堆肥として利活用している。 ☐ 障がい者に特化した人材紹介の2団体との取引があり、幅広い人材の受入に取り組んでいる。
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	☐ 事業計画に基づき個人情報マニュアルを作成し、研修を年1回実施している。 ☐ イベントやボランティア活動において個人情報を取り扱う機会が多いため、データの暗号化等を実施し情報の流出防止に努めている。
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）		