

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	四季の森公園				
指定管理者名	神奈川県公園協会・大和ハウスリアル・サカタのタネG S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 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、公園まつりや里山マルシェなど、地域と連携した取組を積極的に実施し、地域コミュニティの活性化や、公園の利用促進へ貢献した。また、良好な里山環境を計画的に保全する「里山管理計画」を策定し、長期的、計画的な管理運営を行っており、施設の維持管理の工夫などの効果が認められるため、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	☐ 利用促進事業や施設の維持管理業務などの指定管理業務は、事業計画書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。また、危険木等の伐採や除草などについては、計画以上に実施している。
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	A	☐ 公園を活動拠点としている各種団体との連絡会を設置して、毎年意見交換を行うとともに利用促進事業に参画してもらっている。 ☐ 業務委託のうち、清掃業務や危険木等の伐採業務などは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	706,000 人	713,000 人	720,000 人	713,000 人
利用者数	655,673 人	639,074 人	734,217 人	676,321 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 50,327 人 93 %	△ 73,926 人 90 %	14,217 人 102 %	対目標値(率) 94.9 %

※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
B	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5年ぶりの開催となった「公園まつり」の開催1か月以上前から周辺公共施設や自治会の掲示板へのポスター掲出の他、自治会等へのチラシの配布やSNS等も活用して積極的な周知を図った結果、3万人を超える人出があった。 ☐ 自主事業として、里山環境における資源循環による持続可能な社会の実現に向けた情報発信や意識の醸成のため、地場の農産物を通して生産者と利用者を結ぶ「里山マルシェ」や、公園を核とした地域コミュニティの活性化のため「公園まつり」を開催した。 ☐ これらの取組の結果、令和6年度は3年間で初め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	94.7 % 90 人	99.0 % 98 人	97.0 % 96 人	96.9 %

※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	☐ 園内3カ所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。さらに年2回、アンケートの趣旨を説明し手渡しで回答を依頼・回収し、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も取り組んでいる。 ☐ 令和4年度にはトイレの洋式化の要望があり、指定管理者とも協力して順次工事を進め、令和6年度、園内8箇所の屋外トイレすべてに洋式便器を設置し要望に応えた。当公園は、過去3年間応接態度がよいと高い評価を受けているのはスタッフで毎朝実施しているあいさつの唱和が一つの要因と考えられ、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
	R 5 年 3 月	職員の電話対応が悪い	責任者による謝罪
	R 5 年 3 月	公園スタッフが名前を名乗らない	接遇の徹底
	R 5 年 7 月	園内の看板の指定管理者名が古いままの箇所がある。	表記の修正を速やかに行った。
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		☐ 日ごろから利用者へのあいさつや声かけを積極的に行い良好なコミュニケーションができる関係を築けるように心がけるとともに積極的に利用者の意見を把握している。 ☐ 把握した要望等は植物や施設に関することがほとんどであるため、除草、剪定あるいは修繕など必要に応じて対応するよう努めている。 ☐ 施設の老朽化等への苦情に対しても、丁寧に説明するとともに県にも要望を伝える等、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. 12. 26	①林地内枯損木からの出火 ②12月26日 メール及び電話にて確認した ③警察へパトロール強化依頼及び公園夜間警備員の巡回を強化した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 3. 16	①ジャンボ滑り台において、降り口にて3歳の子供と大人がぶつかった。 ②3月20日 メール及び電話にて確認した。（送信は18日） ③6歳未満の子供は保護者同伴で利用する旨の掲示を追加した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 12. 28	①トイレにおける不審火及びペーパーホルダーの破損 ②12月29日 電話にて確認 ③巡視を強化し、警察に被害届を提出した。 ④無 ⑤有（ペーパーホルダー交換 指定管理者） ⑥無
	R6. 1. 9	①児童が複合遊具の手すりと床面に足を挟み宙づりとなった。 ②1月9日 電話にて確認 ③改めて専門業者による点検の結果、遊具安全基準を満たしており、他公園でも当該遊具と同じ遊具での同様の事故発生がないことから使用継続としている。 ④無 ⑤無 ⑥無

	R6. 5. 18	①保育園児同士が遊びの最中にぶつかり、一人が転倒し後頭部を地面にぶつけた。 ②当日中に電話にて確認した。 ③救急車で病院に搬送された。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R7. 2. 23 R7. 2. 28	①屋外ベンチ、四阿、トイレなどの施設に落書きをされた。 ②その都度電話にて確認し、2回目の連絡後、現場確認した。 ③その都度警察署に連絡した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R7. 3. 10	①小学生が友人数人と遊び中、ベンチから飛び降りた際、両手をついて強打した。 ②当日中に電話にて確認した。 ③救急車で病院に搬送された。 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		☐ 夜間に事故が起きているため、巡視の強度や警備体制を強化し再発防止に努めている。 ☐ 事故の発生がわかった時点で県に報告するとともに関係機関に協力するなど、適切に対応している。

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	90,985 (87,571)			91,035 (91,014)			88,462 (89,811)		
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
	74,771 (74,771)	0 (0)	16,214 (12,800)	77,404 (77,404)	0 (0)	13,631 (13,610)	75,963 (75,963)	0 (0)	12,499 (13,848)
支出	86,045 (87,571)			90,899 (91,014)			91,974 (89,811)		
収支差額	4,940 (0)			136 (0)			△ 3,512 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	87,527 (87,705)			267,024 268,530					
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			
	73,721 (73,721)	0 (0)	13,806 (13,984)	227,088 (227,088)	0 (0)	39,936 41,442			
支出	90,475 (87,705)			273,348 (268,530)					
収支差額	△ 2,948 (0)			△ 6,324 (0)			収入合計／支出合計比 97.7%		

※()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	☐ 当公園の収入源は駐車場と自動販売機のみで、駐車場についてはスムーズに出入りできるように誘導し少しでも多く駐車できるよう努めているが、平日は無料であるため利用者数の伸びが駐車料金の増と必ずしもリンクしておらず収入増につながらないという課題がある。 ☐ 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、ボランティアによる植栽の整備、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	☐ 利用促進事業を充実するため令和5年度に増員し各種イベントを開催するなどしており、適切な人員配置がなされている。 ☐ 指定管理者のグループ内で相互に研修に参加できるよう工夫しており、適切な人材育成に努めている。 ☐ イベント開催に際しては職員ごとのタイムラインを作成するなど業務の効率化に努め労働時間短縮に取り組んでいる。また、職場内外において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。 ☐ 資材等のグリーン購入を行っている。 ☐ 障害者雇用を行っており、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、関係職員を対象に研修を実施している。 ☐ グループ代表本部による現地調査を毎年行うなど、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）		