

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	茅ヶ崎里山公園				
指定管理者名	神奈川県公園協会・小田急ビルサービスグループ				
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 (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、地域・学校と連携した農体験活動やボランティアと協働した里山保全活動のほか、協力団体と協働で絶滅危惧種や希少種の保護活動を行うなど、里山環境を保全し、将来に残していく取組を実施しており、利用者へのサービス向上が認められる。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	☐ 里山環境を保全し、将来に残し伝えるための管理を目指し、県民との協働の推進、プロフェッショナルとの連携による里山環境の維持や次世代の里山担い手の育成など、自然を活かしながら地域と関わり育む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、里山保全エリアではボランティア団体との連携やプロフェッショナルな技術を有する組合などの支援により里山管理が行われている。

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	☐ 当公園がより良く発展することにより地域が活性化していくことを目的に、地域住民が使用していた鯉のぼりの寄付を募りながら公園内で鯉のぼりをおよがせるイベントを開催するなど、地域と一体となった取組を積極的に行っている。また、地元小学校と連携し、学校授業の一環として農業体験を継続的に実施している。 ☐ 指定管理者が行う業務委託については、ノウハウを持っている地域中小企業や障害者就労施設等へ優先して発注している。
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	394,000 人	394,000 人	394,000 人	394,000 人
利用者数	301,405 人	346,121 人	413,633 人	353,720 人
対目標値（数） ※下段は率	△ 92,595 人 77 %	△ 47,879 人 88 %	19,633 人 105 %	対目標値（率） 89.8 %

※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	
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	
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		☐ 里山エリアを有する自然豊かな公園であることから、日々の出来事や四季折々の情報をデジタル媒体により広域的に情報発信しているほか、イベント情報を公共機関の広報誌やポスター・チラシなど地域密着型の紙媒体による広報発信を積極的に行った結果、令和6年度は3年間で最も多く目標値を大きく上回った41万人以上に利用してもらった。 ☐ 当公園の周辺に飲食店が少ないことから、公園利用者の利便性及びサービス向上を図るため、バーベキュー場、軽食堂やキッチンカーなどを自主事業として提供しているが、売り上げが伸び悩んでいるため、利用者のニーズを踏まえた検討を継続的に行っている。 ☐ これらの取組の結果、コロナ禍で落ち込んだ来園者数は増加してきており、利用促進に向けた適切な取組が行われている。

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) ※上段：割合、下段：回答者数	94.8 % 239 人	95.3 % 241 人	91.1 % 234 人	93.7 %

※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	□パークセンター、谷の家、里の家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声掛けして説明し、手渡しで回答を求めて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、90%以上の回収率となっている。 □地元野菜の販売、イベントを求める意見がアンケートで多かったため、要望を踏まえたイベントを実施した。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

	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	R4. 10. 13	大型イベント終了後、出庫時に渋滞していたので改善してほしい。	警備員の配置や前払制の自動精算機導入を検討する。
	R4. 12. 14	駐車場の減免対象者に関する記載について、表現方法を改善してほしい。	「身体障害(児)者、知的障害(児)者、精神障害(児)者が公園施設を利用する場合」から「身体障害者手帳、知的障害者手帳、精神障害者手帳をお持ちの方」に改めた。
	R4. 12. 14	トイレの清掃員がジロジロと見ているので感じが悪い。	委託業者の清掃員に対し、来園者に配慮した行動をとるよう指導した。
	R5. 5. 21	公園内で木の実を採取していた人がいたので注意したところ怒鳴られた。持ち帰り防止の策を講じてほしい。	木を軽剪定するとともに、採取禁止の看板を設置した。
	R5. 5. 22	ウッドデッキの一部が沈み込んでいるので注意喚起してほしい。	該当箇所をカラーコーンで囲み、足元注意の看板を設置。後日、補修を行った。
	R5. 6. 25	野鳥保全の観点から保全区域内の車両通行を止めてほしい。	公園内の安全管理上、パトロール車の必要性を説明。
	R5. 10. 2	園路沿いに鉄製杭が露出し危険なので対応してほしい。	雨などにより地中に埋まっていた杭が一部露出したもので、調査の上、全ての杭を地中から撤去した。
	R6. 7. 19	早朝のラジオ体操に自転車で来る人がいるので、注意してほしい。	ラジオ体操会場に「自転車乗り入れ禁止」の看板を設置するとともに警備員から注意したところ理解してもらった。

	R6. 9. 6	公園の樹木が陰になり、日光が畑に当たらないので対策してほしい。	支障となっている木を調査の上、可能な範囲で伐採していく。
	R6. 11. 4	園路いっぱいに多数の大型犬を連れて散歩しているグループがあるので注意してほしい。	現場へ急行したが確認できなかったが、譲り合って利用するようアナウンス及び巡回時に呼びかけていく。
	R7. 1. 4	駐車料金精算機にお札で支払ったが足りず金が不足していた。	機械に不具合があったことを謝罪するとともに不足分を返金した。
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. 6. 17	①職員が草刈り作業中に刈込機（ヘッジトリマー）で左ひざを切創した。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③病院で処置後、職場に復帰した。 再発防止策として、朝ミーティングにおける工具の取扱注意事項の遵守徹底、けが人が出た場合は作業を中止し状況確認、作業に負担がないように直営作業と外注作業の見直しを図った。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R4. 7. 6	①公園利用者が朝、西トイレ（個室）を利用した際、ドアの不具合で閉じ込められた。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③利用者が消防へ通報し、レスキュー隊が救出した。 再発防止策として、清掃員のドアノブの点検を徹底した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R4. 12. 15	①14日深夜から15日早朝にかけて自動販売機4基の扉をパールのようなものでこじ開けられ、金銭を奪われた。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③公園利用者が警察に通報し、現場検証した。機器と扉を固定する防犯器具は設置されていたが壊されていた。 再発防止策として、キャッシュレスで購入できる電子マネー対応の機種へ順次変更していくとともに夜間警備の回数増とした。 ④無 ⑤無 ⑥無

	R5. 2. 20	①公園利用者が駐車場に戻る途中、車止めにつまづき転倒した。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③救急搬送され、病院で処置された。 再発防止策として、通路以外から駐車場へ進入できないようコーンを設置した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 3. 22	①職員が丸太を積み込み中に指を挟み、左小指に切り傷を負った。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③病院で処置後、職場へ復帰した。 再発防止策として、皮手袋等の保護具の使用を徹底した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 4. 1	①複合遊具で3歳幼児が横を向きながら鉄の棒に気づかず左目付近を打撲した。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③利用者が消防へ通報し、救急車で病院へ搬送された。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 10. 1	①ドラム缶11本が不法投棄される事件が発生し指定管理者が警察へ連絡した。(日曜日) ②翌日に電話とメールにて報告あり。 ③不法投棄の再発防止対策として、柵、警告看板等を設置するとともに、ドラム缶11本を産業廃棄物として処分した。 ④無 ⑤全て県が負担（再発防止対策費：489,500円、産業廃棄物処分費：484,000円） ⑥無
	R6. 2. 19	①指定管理者職員が薪割り作業中、積んでいた丸太が崩れて足にぶつかる事故が発生した。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③右足の甲を骨折しており、全治3週間と診断された。再発防止策として、丸太が崩れても作業員に落ちないように柵を設置した。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R6. 2. 29	①園路を歩いていた女性(69歳)が段差につまづき、転倒して右眉付近をすりむいた。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③自力でパークセンターへ来られたので、指定管理者が消防へ通報し、救急車で病院へ搬送された。 再発防止策として、園路の段差箇所をアスファルトで修繕した。 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		☐ 事務所内にて事故・不祥事防止マニュアルを作成し、職員全員が出席する会議等の中で研修を実施している。また、同種の施設における事故事例が確認できた場合には、全職員へ回覧する等情報の共有を行っている。 ☐ 過去3年間の重大な事故または不祥事は発生していないが、7件の軽微な事故（そのうち職員による軽微な事故3件）、2件の事件が発生した。 事故に関しては発生した当日に適切な措置・報告等対応し、事後の対応も利用者の立場に立った対策及び現場の改善を図ったものであり、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	139,415 (139,121)			145,832 (149,687)			146,701 (149,756)		
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
	121,204 (121,204)	0 (0)	18,211 (17,917)	128,000 (128,000)	0 (0)	17,832 (21,687)	128,000 (128,000)	0 (0)	18,701 (21,756)
支出	132,984 (139,121)			138,219 (149,687)			150,113 (149,756)		
収支差額	6,431 (0)			7,613 (0)			△ 3,412 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	146,171 (149,825)			438,704 449,268					
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			
	128,000 (128,000)	0 (0)	18,171 (21,825)	384,000 (384,000)	0 (0)	54,704 65,268			
支出	156,752 (149,825)			445,084 (449,268)					
収支差額	△ 10,581 (0)			△ 6,380 (0)			収入合計／支出合計比		
							98.6%		

※()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	☐ 多様な媒体（WEB、ポスター掲示、チラシ、県や市の広報、媒体取材等）により情報発信を行った結果、令和6年度は年間目標値39万人以上を達成することができたが、自主事業の収益は前年度比で約68%に落ち込んでしまった。 ☐ 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、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	☐ 過去の指定期間の実績から最小限の配置による最大限の効果発揮や、技術や知識の継承を途絶えさせないベテラン、新人のバランス配置を実施していた。 ☐ 花木や作業機器について、自主的な職員研修を実施する等、適切な管理運営ができるよう努めている。 ☐ 小まめな面談、全職員が出席する会議の中でコンプライアンス研修を実施し、各種ハラスメントに対する注意喚起等を行い、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。 ☐ コピー用紙等のグリーン購入及びボランティアの方々へ配布する弁当購入を障害者授産施設に発注している。 地域社会への貢献として、年2回の地域清掃活動「ごみゼロアクセス」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）		