

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	おだわら諏訪の原公園				
指定管理者名	おだわら諏訪の原公園パートナーズ				
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Bで、総合評価はBとなった。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、施設の利用状況について改善が必要と認められる状況にあったが、新型コロナウイルスによる行動変容が要因と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。 令和6年度に事業計画書記載の事故防止の取組を怠ったことで、乗用草刈機による事故が発生したため、改善策を講じるよう指導している。職員間で再度取組内容の確認を行い、乗用草刈機を使用する際の注意点の共有やルールの見直しを行い、既に改善に取り組んでいる。 また、クラフトコーナーや仮設ドッグランの運営などについては指定管理者による事業実施の創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められ、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	☐ 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	S	☐ 公園を活性化するために立ち上げた地域ボランティア「みかんの会」の農作業や収穫作業にアドバイスをするなど、活動を支援して、公園の資源である果樹園の利用促進に活かしている。また、ボランティアグループと協働してイベント開催等を行っている。 ☐ 指定管理者が行う業務委託のうち、主に設備保守、清掃、除草業務について、地域企業へ委託している。

2 施設の利用状況

※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
-----------	---

□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	□各種パブリシティを活用した広報・取材対応、テレビ・映画のロケへの協力、HP・SNSによる情報発信、パンフレット・ポスター・チラシの作成・配布等、多彩なメディアを駆使した広報を実施している。 □自主事業の移動販売車による飲食物等の提供は、土日祝日や繁忙期、イベント開催時に行われ、来園者の利便性を高めることにより収入も上がり、利用促進に繋がっている。 □公園資源を活用した、ミカン・キウイ狩りやたけのこ掘り等の体験イベントや仮設ドッグラン等のイベント時は利用者が多く、利用促進に繋がっている。
---	---

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)	98.3 %	94.3 %	96.5 %	96.3 %
※上段：割合、下段：回答者数	238 人	265 人	330 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。さらに通年で、パークセンターにてアンケート及び回収箱の設置、また、イベント参加者へのアンケート協力依頼により、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。 ☐ 回答結果は、令和4年度から令和6年度まで、若干のブレはあるものの、いずれも94%以上が満足という回答であった。また、対象年度を通じて自由記述の意見では、クラフトコーナーに関する満足度が高いため、年度ごと・季節ごとに内容をアップデートしてリピートを促す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
	R4. 4	多目的広場に隣接する畑の所有者から、多目的広場内に自動販売機を新設したことで自分の土地にゴミが吹き溜まる心配があるという苦情があった。	ゴミの散乱を防止するため、隣接する畑地との間にフェンスを新設した。
	R4. 9	公園ホームページの問い合わせフォームに、駐車場の利用時間を延長して欲しいとの要望があった。	公園利用時間外（指定管理者不在時）の駐車場利用は難しいと回答した。申出者からの返答はなし。
	R4. 11	陽だまりの丘にワンワンDAY仮設ドッグランの設営がされており、よく利用している四阿が利用できなかった。陽だまりの丘仮設ドッグランも併設されており、愛犬家を優先しすぎているとの苦情があった。	愛犬家の方とそうでない方の公園利用について、利用場所の住み分けを行っていることを説明した。また、仮設ドッグランの範囲に四阿が入らないよう、仕切りの位置を変更した。
	R4. 12	陽だまりの丘仮設ドッグランイベントを利用した際、愛犬が他人の子供に追いかけておびえてしまったので、同様のことが起きないように注意喚起してほしいとの要望があった。	イベント受付時に、参加者へ本要望内容を伝え、愛犬やお子さんへの目配りをお願いした。
	R5. 5	「大型バス駐車場でテニスをしている公園利用者がおり、危ないのでテニスの練習をやめさせるように。」という意見をいただいた。	園内でのテニスの練習を全面的に禁止した。
	R5. 5	「8時半、14時、16時に園内放送でラジオ体操を行っており、14時、16時の参加者に収穫物配布しているが、8時半の回に配布がないのは不公平。」という意見をいただいた。	ラジオ体操冒頭で参加を呼びかけ、体操終了後にほかの回と同様に収穫物の配布を行う。
	R5. 10	「園路や園路脇の柵に雑草が繁茂し、通行ができず、美観上みっともない。」という意見をいただいた。	日々優先箇所を見定めながら除草を行うよう徹底する。
	R5. 10	「掲示物にラミネートフィルムを多用しているが、環境に配慮すべき。」という意見をいただいた。	屋内掲示物は原則ラミネートを廃止し、屋外掲示物については、できる限り廃止していく。
	R6. 4	「園内の立ち枯れ木が危険なので早急に伐採してほしい」という苦情をいただいた。	対象の木を確認し、伐採を行った。
	R6. 5	「園内にバスケットコートを設置してほしい」という意見をいただいた。	要望の内容を県に通知し、設置の可能性を検討する。
	R6. 5	「散歩している犬のフンやおしっこが始末がよくないので、看板や放送で指導してほしい」という意見をいただいた。	犬のフンやおしっこに関する掲示物を増設するとともに、放送内容を検討して犬のフンやおしっこへの注意喚起を行った。
	R7. 2	「園内での自転車の走行は危険なのでやめさせてほしい」との苦情の電話をいただいた。	苦情の電話後すぐに園内を巡回したところ、当該自転車は確認できなかった。
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		□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。	
□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		□利用者からの苦情や要望は、全スタッフに速やかに周知し、話し合うことにより、同じ苦情や、要望が出ないような体制をとっている。また、対応できる意見については、事業内容を変更・追加し、工夫している。	
□苦情・要望等への対応は適切か		□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. 9	①9：35頃「自動車で行進中にフェンスにぶつかった」と申し出があった。 ②4月9日に現場で状況を確認した。 ③修繕完了まで対象フェンスにトラテープを張り、コーンバーで注意喚起を行った。 ④無 ⑤フェンスの修理費は申出者が負担し、復旧した。 ⑥無
	R4. 5. 12	①朝の出勤時に、職員がトンネル内での落書きを発見した。 ②5月12日に現地で状況を確認した。 ③警察へ事務取扱を提出し、見回りの強化を要望した。 ④無 ⑤落書きの原因者を特定できなかったため県の小規模工事により消去した。 ⑥無
	R4. 11. 16	①11月16日に指定管理者が十分な協議をせずに、陽だまりの丘仮設ドッグランイベントを開催していることを公園ホームページで確認した。 ②2月5日にイベント施設を撤去するよう口頭で要請し、3月20日に指導書を発出した。 ③事業計画に記載の無いイベントは、県と内容などを十分に協議した後に開催することを再確認した。 ④無 ⑤仮設ドッグラン施設の撤去は、指定管理者が行った。 ⑥無
	R4. 12. 6	①朝、ローラー滑り台の監視員が、陽だまりの丘に設置してある自動販売機が壊されていることを発見。その後の見回りで園内3か所で自動販売機が壊され、つり銭が盗難されていることを確認した。 ②12月6日に現地で状況確認後、自動販売機設置会社に被害状況の確認を依頼した。 ③警察に通報し、防犯機能を付けた自動販売機に交換した。 ④無 ⑤自動販売機の交換費とつり銭の被害額は、自動販売機設置会社の全額負担となった。 ⑥無
	R4. 12. 28	①9:00頃、パークセンター内の男子便所で開き戸が外れ、扉が来園者の額にあたった。 ②12月28日に現地で状況確認をし、被害者の方に被害状況を確認した。 ③施工業者に依頼して全便所の点検を行い、不具合箇所の補修を行った。 ④無 ⑤不具合箇所の修繕は、指定管理者が行った。 ⑥無
	R5. 2. 24	①14:00頃、職員が公園外周の市道を車で通行した際に、園内での倒木を発見した。 ②2月24日に現地で状況を確認し、警察への通報を指示した。 ③景観維持のために、植樹（植え替え）を行うこととした。 ④無 ⑤倒木した樹木の撤去と植樹は、指定管理者が行った。 ⑥無

	R6. 2. 2	①来園者がパークセンターに来られ、「展望広場の展望台のフェンス外側についている山名の明示板が曲がっている」と通報があった。 ②発生当日にメールで確認。看板を撤去するよう指示。 ③再発防止策として、看板ではない形で山名の明示ができるよう検討中。 ④無 ⑤看板の撤去については指定管理者が行った。 ⑥無
	R6. 8. 12	①乗用芝刈機で法面を除草中、機具ともに作業者が法面を転落。 ②事故報告を受け後日現地を確認。 8月22日に事故調査会、9月11日に事務所部会を実施し、9月19日に都市公園課長に最終報告。9月24日に指導書により、事業計画書記載の事故防止の取組内容を遵守するよう関係者全員に指導するとともに、改善策の提出を指導。 ③作業員が腕を骨折するケガにより入院。8月20日退院、その後自宅療養。事業計画の読み合わせを行い作業方法の見直し及び再発防止策を共有。 ④無 ⑤事前KY（危険予知）の徹底不足、搭乗者の経験不足、作業監督者の不在、安全区域の表示不足が原因として考えられる。 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		☐「安全対策マニュアル」「作業手順書」「ハザードマップ」を活用し、事故発生の未然防止に取り組んでいる。また、スタッフおよび委託業者に年1回の安全管理講習などを実施している。 ☐いずれも発生した当日に対応し、事後の対応も利用者の立場に立ったものであり、指定管理者への要望等も発生していないことから、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	70,982 (69,314)			61,863 (61,808)			62,401 (66,014)		
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
	68,284 (68,284)	0 (0)	2,698 (1,030)	59,300 (59,300)	0 (0)	2,563 (2,508)	59,520 (59,300)	0 (0)	2,881 (6,714)
支出	70,040 (69,314)			62,762 (61,808)			63,707 (66,014)		
収支差額	942 (0)			△ 899 (0)			△ 1,306 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	62,392 (63,949)			186,656 191,771					
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			
	59,418 (59,418)	0 (0)	2,974 (4,531)	178,238 (178,018)	0 (0)	8,418 13,753			
支出	61,449 (63,949)			187,918 (191,771)					
収支差額	943 (0)			△ 1,262 (0)			収入合計／支出合計比		
							99.3%		

※()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	☐ 仮設ドッグランや近隣の小田原フラワーガーデンとの連携等、来園者数増加のために工夫した事業を展開しているほか、イベント時の物品の再利用などの工夫、広報物の納品日の短縮等で経費を抑え、収支合計比が99.3%となっている。 ☐ 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	A	☐ 事業計画に沿った職員配置、本部との連携、人材育成など適切な運営体制が確保されている。
	☐ 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		☐ 1人に負担がかからないように、定期的に仕事分担に関する会議を実施する等の労働時間短縮の取組やハラスメントに関するマニュアルを毎週読み合わせをおこなうことにより、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	B	☐ 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が、通算で2回、随時モニタリングにて指導する案件があった。 ☐ 植栽管理において、緑のリサイクルに努めながら進めた。 ☐ 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、関係法令等が適正に遵守されている。 ☐ 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。
評価結果	評価区分		
B	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）		