

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	境川遊水地公園				
指定管理者名	神奈川県公園協会・サカタのタネグリーンサービスグループ				
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	
《評価方法》 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、水害を防ぐための遊水地の機能を紹介し、ビオトープの自然環境を主とした環境保全活動を通じ、環境に配慮した管理運営の積極的な取り組みや、管理運営にあたって適切な人員が配置されていることから、利用者満足度において、「満足」と答えた割合が約96%となったため、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	☐ 利用促進の取組事業等の指定管理業務は、遊水地機能の確保を優先しつつ、自然環境や治水について学ぶ場及び様々なスポーツやレクリエーションの場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	A	☐ 近隣大学や地域ボランティアとの連携・協働によるビオトープの管理を実施するとともに、令和4年度から立ち上げに向け活動を行っていた境川遊水地探鳥クラブを令和6年度に立ち上げ、7月から月2回の野鳥観察やイベントサポートを行った。 ☐ 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 (利用者数) 設定方法：ア	299,626 人	308,518 人	317,413 人	308,519 人
利用者数	314,336 人	303,127 人	299,927 人	305,797 人
対目標値(数) ※下段は率	14,710 人 105 %	△ 5,391 人 98 %	△ 17,486 人 95 %	対目標値(率) 99.1 %

※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、泉区・藤沢市広報誌及び区民施設、地域情報誌、小田急電鉄情報サイトなど、幅広い広報媒体の活用や、区内公共施設及び藤沢市公共施設へのポスター掲示・チラシの配架依頼を行い、積極的な周知を図った結果、ふれあいフェスタでは、参加者は800人と過去最高だった。 ☐ 自主事業として、水害を防ぐための遊水地の機能を紹介し、ビオトープの自然環境を主とした環境保全活動を通じ、環境に配慮した管理運営を積極的に取り組むため、ビオトープ整備で伐採したヤナギを有効活用し、草木染のバンダナとハンカチを製作、有償配布することで、環境保全の啓発に取り組んだ。 ☐ これらの取組の結果、利用促進に向けた適切な取組が行われていることを確認した。

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	95.5 % 189 人	97.5 % 192 人	97.5 % 192 人	96.8 %

※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た。さらに10月と2月には、詳細アンケートを、利用者に直接配布回収し、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。 ☐ 本公園について利用者から聞かれることの多い事項を取りまとめた利用者案内の手引きを作成し、全職員が携帯した。さらに、本公園では、ビオトープにおいて、野鳥などが生息する自然環境を保全し、バードウォッチングなどの魅力を発信することに特に力を入れていることから、朝礼などで日々の野鳥情報を全職員が共有し、サービス向上に取り組んだ。

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11月	俣野遊水地トイレ棟脇の階段において、一段おきにデザインが違いため踏面を認識しづらい。	踏面の端部にテープ（オレンジ色）を貼り、踏面を認識しやすくした。
	令和5年4月	園内での子どもの自転車の練習、キャスターボード・ジェイボードの利用についての苦情	危険な行為を見かけた場合は園内放送で注意喚起を行っていたが、人が多い時は定期放送で注意喚起を行う等の対応を実施。
	令和6年7月	喫煙に関する苦情	県立公園は屋外禁煙ではなく、周囲に配慮し喫煙してもらうこととなっている旨を丁寧に説明しご理解をいただいた。
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		☐ 公園利用者のみならず、これから公園を利用する可能性のある潜在的利用者を含め、苦情・要望を把握することを心掛けた。 ☐ 草地内に生息する野鳥等のエスケープゾーンを確保してほしいとの要望を受け、複数年で計画的に刈込を行う計画を立案するなど、把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、事業へ反映させるなど、苦情要望等へ適切に対応した。 ☐ 令和4年度は4件、令和5年度は5件の苦情があったが、令和6年度は1件のみとなっており、苦情要望等へ適切に対応し、業務改善に努めたことから同様の苦情が繰り返されることはなかった。	

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. 10. 16	①下飯田遊水地トイレ脇の階段を下り園内道路を横断しようとした子供が車両の有無を確認せずに道路に飛出し、通行していた車両の左側ドアミラーと接触し顔を負傷した。（車両の速度は不明、負傷者は意識はあるが打撲及び口内を切創していたため、救急車で病院へ搬送した） ②10月17日に指定管理者から事故の報告を受け、10月18日に藤沢土木事務所の職員が現地を確認した。 ③園内道路への飛出し防止対策としてサインキューブを設置した。 事故当時、駐車車両によりドライバーが横断者を視認しづらい状況であったことから、階段下の3台分の駐車場をラバーボールの設置により空きスペースとすることにより横断者の視認性向上を図った。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 9. 4	①下飯田遊水地 中央越流堤園路を一人で歩いている男性が意識を失い転倒 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③副園長、管理員がAEDを持参し現場へ急行。本人は意識もあり名前などを答えできたが、頭部を打った可能性があることから、救急搬送された。 ④無 ⑤無 ⑥無

R5. 10. 10	①公園利用者が、駐車場にて自動車をバックさせたところ、背後にあった照明灯に衝突した。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③照明灯の損傷については、保険で対応した。 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 1. 23 R6. 1. 24	①1月23日と24日にポケットパークのみんなのトイレにて、オスメイト用石鹸水入れの破損、大便器にトイレットペーパーごと突っ込まれるいたずら、さらにトイレットペーパーホルダーの破損が発生。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③再発防止として、トイレ内に注意喚起を掲示した。また、破損した石鹸水入れ及びトイレットペーパーホルダーについては、新規購入した。 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 3. 10	①公園利用者が、ブレイブボードに載って遊んでいたところ、転倒し右腕を負傷した。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③公園利用者が救急要請し、救急搬送された。 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 3. 31	①下飯田遊水地臨時駐車場において、スケートボードで遊んでいたところ転倒し、左足首を負傷した。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③負傷者の同行者が救急要請し、救急搬送された。 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 6. 27 R6. 6. 28	①6月27日に情報センター屋外、ポケットパークに設置している自動販売機3台、6月28日に見晴台に設置している自動販売機が破損する事故が発生。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③再発防止対策として、警察に巡回の強化を要請、防犯バーの設置。 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 7. 19	①大型プランターを台車から降ろす際、管理員1名がバランスを崩して転倒し、額、右ひじを擦過傷する事故が発生。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③再発防止対策として、重たい荷物を運搬する際には必ずヘルメットを着用することとした。 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 11. 4	①来園者から「鷺舞橋直下の下飯田ビオトープ内に人が倒れている」との連絡が境川情報センターにあり、公園職員（指定管理者）が現地へ急行及び救急・警察へ通報。けが人の意識や呼吸は無く、救急搬送された。 ②境川遊水地公園グループチャットに事故の第一報、及び同日にメールにて報告があった。 ③不明 ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 12. 3	①公園利用者から「公園内に人が倒れている」と今田管理センターの受付に報告があり、公園職員（指定管理者）2名が現地へ急行し、傷病者を確認。傷病者の意識がなくなったため、救急へ通報。心臓マッサージを行ったところ意識が戻り、その後、救急搬送された。 ②同日に電話とメールにて報告があった。 ③不明 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	☐ グループ代表及び園長で構成し、事故情報の共有と再発防止策を検討する「事故不祥事防止会議」を月1回開催するとともに、園長・副園長・総括管理主任・公園管理主任・業務主任による定例主任会議を開催し、各月の作業内容に応じた安全管理事項の確認を行い、安全管理レベルの向上を図った。 ☐ 令和4年度から6年度の間、指定管理者の責による事故はないが、令和4年度に発生した事故においては、利用者の立場に立ち、再発防止の観点から、サインキューブの設置や、ドライバーの視認性向上を図るなど、適切に対応した。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R3年度			R4年度			R5年度		
収入	141,421 (139,837)			135,865 (135,145)			135,852 (135,145)		
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
	138,460 (138,460)	0 (0)	2,961 (1,377)	132,900 (132,900)	0 (0)	2,965 (2,245)	132,900 (132,900)	0 (0)	2,952 (2,245)
支出	131,769 (139,837)			133,833 (135,145)			135,168 (135,145)		
収支差額	9,652 (0)			2,032 (0)			684 (0)		
	R6年度			累計					
収入	135,645 (135,145)			407,362 405,435					
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			
	132,900 (132,900)	0 (0)	2,745 (2,245)	398,700 (398,700)	0 (0)	8,662 6,735			
支出	135,385 (135,145)			404,386 (405,435)					
収支差額	260 (0)			2,976 (0)			収入合計／支出合計比		
							100.7%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
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	☐ 自主事業として、「(冊子)境川遊水地公園の野鳥」の今田遊水地情報追記・改定や、間引きしたヤナギで染めたハンカチ・バンダナの販売などを行い、収入増加に向け取り組みを行った。 ☐ 温水シャワー施設のガス給湯器の運用改善、一年を通じた冷暖房設定温度の調整、職員のこれまでの業務経験や多様なスキルを活用し直営で修繕を行うことで、経費節減に努めた。

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	S	☐ 遊水地公園であるため、行政や河川管理経験が豊富な人材を常勤で配置する等、効率的で適切な人員配置がなされている。 ☐ 職責、職員毎にテーマを設定し、OJT・OFF-JT・SDを取り入れ、人材育成・能力開発を行うとともに、職員のやる気と潜在能力を引き出すよう努めている。 ☐ ノー残業デーの徹底等の労働時間短縮の取組や研修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	☐ 「事故・不祥事防止会議」等を通じて周知徹底を図っており、法令違反等の事故は発生していない。 ☐ トイレットペーパー・コピー用紙・文具などのグリーン購入を行っている。また、再生可能エネルギーを導入して、温室効果ガスの削減に取り組むとともに、エネルギー使用量を測定記録し、年に1回県に報告している。 ☐ 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。 ☐ 個人情報保護のための諸規程の整備を行うなど、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）		