

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	山北つぶらの公園				
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会				
施設所管課（事務所）	都市公園課		（ 県西土木事務所 ）		
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、積極的なイベントの実施や情報周知など利用者サービスの向上、園内全体の植物管理業務の徹底等による高水準の維持管理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判断できる。 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	☐ 森林セラピーの実施やサイクリング利用の促進等の指定管理業務について、健康増進を通じた多目的利用の場づくり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、月例業務報告書及び随時の現地調査により事業計画どおり実施されていることを確認している。
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	☐ ボランティアによる植栽やイベントでの地域のNPO法人等との連携などを積極的に実施している。 ☐ 指定管理者が行う業務委託のうち、主に植栽管理業務、保守業務について、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	31,400 人	34,500 人	37,900 人	34,600 人
利用者数	34,917 人	35,606 人	37,472 人	35,998 人
対目標値（数） ※下段は率	3,517 人 111 %	1,106 人 103 %	△ 428 人 99 %	対目標値（率） 104.0 %

※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
A	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5、6年度に開催した山北つぶらの公園まつりでは、公園内の掲示板だけでなく、周辺観光施設でのポスター掲示やチラシ配布、SNS等も活用して積極的な周知を図った結果、600人ほどの人出があった。 ☐ 自主事業として、雄大な眺望を魅力として活かすため、3か所に望遠鏡を設置し、多くの利用があった。 ☐ これらの取組の結果、3か年平均で目標を上回る利用者数となり、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	96.6 % 141 人	98.0 % 198 人	98.5 % 256 人	97.9 %

※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	☐ パークセンターの窓口にアンケート用紙及び回収箱を常時設置するほか、年2回の詳細アンケートではイベントの開催時などに利用者に対し直接声掛けを行うなど、積極的に意見収集に取り組んだ。 ☐ 植栽管理や清掃、職員対応等について好意的な意見が多く、それらの意見を踏まえ利用者サービスの維持と向上に向けた取組が継続的に実施されている。

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	倒木により一部の園路が通行止めとなっていることについて、手前で迂回できるよう表示してほしい。	迂回可能な箇所に掲示を設置した。
	R4. 8	団体利用の申請を求める旨をHPに明記してもらいたい。	10名以上で来園される団体に利用申請の提出を求める内容をHPに掲載した。
	R6. 8	駐車場の利用時間終了前に閉鎖すると言われるのは納得がいかない。	再発防止のため、職員同士で駐車場利用時間厳守の周知徹底を図った。
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		☐ 日頃から利用者への挨拶や声掛けを通じて、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、必要に応じて職員への周知徹底を図る等、業務改善に努めている。 ☐ 通行止めの掲示やHPの更新等、迅速に対応した。	

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）
	R6. 2. 10	①公園イベントの申込者6名に対し、指定管理者からメール送信する際、個人メールアドレスが他人にわからないようBCCとすべきところ、個人アドレスが申込者6名全員にわかる形で一斉送信してしまい、個人メールアドレスが流出した。 ②電話による確認（連休明けのR6. 2. 13） ③個人情報扱う場合の留意事項の周知徹底等による再発防止策の実施 ④無 ⑤電子メールを送信する際に複数での確認を怠った、費用負担無 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		☐ 月1回の事故・不祥事防止会議及び毎朝の作業前ミーティングにて他公園での事故事例の共有等を行い、安全管理レベルの向上に努めている。 ☐ 3か年で不祥事が1回発生したが、利用者への対応を即座に実施し、再発防止のための周知徹底等を実施するなど、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	-			38,256			38,563		
	(-)			(38,256)			(38,406)		
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
	-	-	-	38,256	0	0	38,256	0	307
	(-)	(-)	(-)	(38,256)	(0)	(0)	(38,256)	(0)	(150)
支出	-			38,158			38,318		
	(-)			(38,256)			(38,406)		
収支差額	-			98			245		
	(-)			(0)			(0)		
	R 6 年度			累計					
収入	38,523			115,342					
	(38,406)			115,068					
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			
	38,256	0	267	114,768	0	574			
	(38,256)	(0)	(150)	(114,768)	(0)	300			
支出	38,355			114,831					
	(38,406)			(115,068)					
収支差額	168			511			収入合計／支出合計比		
	(0)			(0)			100.4%		

※()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	☐ 当初の計画どおりに自動販売機を1基増設し、計3基の自動販売機利益では計画を上回る収入となった。 ☐ 電気利用料金が高騰する中、植栽管理等の業務の一部を直営で実施し、経費を節減した上で園内全域を適切に管理している。

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	☐ 原則毎日3名の職員が出勤。イベントの実施日等は必要に応じて増員するなど、適切な人員が配置されている。 ☐ 新規職員研修や実務担当者研修などの受講により、適切な管理運営ができるよう努めている。 ☐ 時間外労働の上限規制など労働時間短縮の取組や、職場におけるハラスメントの防止に関する要綱の作成など、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	☐ コンプライアンスガイドラインの実践、周知徹底を図り、法令違反等の事故は発生していない。 ☐ 園内発生材を再活用するなど、環境配慮の取組を実施している。 ☐ 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 ☐ 個人情報の取扱いが適切か	B	☐ 個人情報の取扱いに関するガイドラインを作成するとともに、全職員を対象に研修を実施している。 ☐ 個人情報流出の不祥事が1回発生したことを踏まえ、留意事項の周知徹底を強化している。
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）		