

モニタリング結果報告書

施設名 : 県立四季の森公園

指定管理者 : 横浜緑地・西武造園グループ

施設所管課(事務所名) : 横浜川崎治水事務所

(平成22年度 上半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
4月	5月10日	5月31日	月例報告書・現地確認等
5月	6月11日	6月30日	月例報告書・現地確認等
6月	7月12日	7月30日	月例報告書・現地確認等
7月	8月10日	8月23日	月例報告書・現地確認等
8月	9月10日	9月30日	月例報告書・現地確認等
9月	10月12日	10月29日	月例報告書・現地確認等

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A : 提案を上回る B : 提案どおり C : 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

四季の森公園は、市街地に残された貴重な自然樹林や雑木林を有する風致公園であり、県民とともにこの自然環境を保全しつつ、里山体験や四季折々の自然とのふれあいを提供できる「ふるさとの森」「レクリエーションの森」を目指して整備されていることから、公園内に点在している里山要素やレクリエーション要素の「質」を高めるとともに、さらに里山を補完する要素を取り入れ、融合させることで、里山景観・里山利用・里山体験などの「密度」を高めていきます。そして、このような里山が凝縮された公園内をめぐり遊ぶことで、里山について楽しみ、深く知ることができる里山フィールドミュージアムとして発展させ、県民の方々に里山の魅力を体験して頂きます。

<実施状況>

4月に開催された四季の森公園まつりを始め、6月のホテルの夕べ等、毎年開催されてきた催し物も例年どおり開催され、今年も大勢の来園者に喜ばれた。また、ボランティア等の「四季の森里山研究会」「四季の森公園稲つくりの会」「全国森林インストラクター」「四季の森公園愛護会」等との協働で「自然観察会」「自然を訪ねて」「田植え」「クラフト教室」「園内一斉清掃」等多数のイベントが開催され、里山について楽しみ、深く知ることができる里山フィールドミュージアムとして県民の方々に里山の魅力を体験して頂く機会を設けることができ、利用促進が図れたと思います。

利用者満足度調査(5段階評価)の結果からも「全体の満足度」が4以上であり、維持管理の面から見て、それなりの管理水準であったと判断される。しかし、「清潔さの満足度」「対応の良さの満足度」「便利さの満足度」については、4未満であり「トイレの汚れ」「無愛想」「売店や自販機が少ない」との利用者からの意見を踏まえ、今後の改善が望まれる。指定管理者だけで対応できる改善内容ばかりではないので、今後県と指定管理者で対応を検討する必要がある。中でも四季の森公園の特殊性として、「ともしびショップ」(売店)があげられる。「対応の良さ」の中には「ともしびショップ」(売店)も含まれるため、「偕恵園」と改善のための協議・調整を継続して行う必要がある。

3 収支状況 (単位：千円) 注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収入額			支出額	収支差額
	指定管理料	利用料金 (前年同月料金額)	その他収入 (前年同月料金額)		
年間予算額	90,259	78,330	11,929	90,259	0
上半期計 (a)	46,514	38,961	7,553 (7,466)	43,240	3,274
下半期計 (b)					
4月	6,864	5,441	1,423 (1,490)	4,930	1,934
5月	9,888	7,831	2,057 (1,527)	7,377	2,511
6月	6,887	5,851	1,036 (1,028)	7,092	△ 205
7月	9,083	7,915	1,168 (1,089)	10,467	△ 1,384
8月	6,594	5,676	918 (914)	5,423	1,171
9月	7,196	6,247	949 (1,418)	7,948	△ 752
合計 (a+b)	46,514	38,961	7,553 (7,466)	43,240	3,274

- 1 指定管理者の収入を記載する(県の収入である「使用料」は含まない)。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

(今期に行った資本的な収入及び支出の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況	なし	
支出の状況	なし	
積立等の状況		(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容(施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等)、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	381,776人	384,584人	△0.7%
下半期計 (b)	0人	0人	
4月	83,186人	91,860人	△9.4%
5月	66,049人	58,211人	13.5%
6月	82,574人	82,825人	△0.3%
7月	51,908人	46,270人	12.2%
8月	53,689人	55,336人	△3.0%
9月	44,370人	50,082人	△11.4%
合計(a+b)	381,776人	384,584人	△0.7%

利用状況に関する意見等

半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。

5 苦情・要望等の状況 (施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
4月	3				17	20
5月	2				26	28
6月	3	1			4	8
7月	2	2			23	27
8月	1	2			10	13
9月	4				4	8

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
4月			
5月			
6月			
7月		1	1
8月		1	1
9月			

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・売店・食堂が欲しい。	南口の売店を紹介
	・売店・自販機が少ない。	移動販売車を日曜日に1度導入。客が殆どいない。
職員対応	・接客態度が悪い。	全体会議で接遇の検討
	・ともしびショップ(偕恵園)の売店店員が無愛想	偕恵園と協議の上、店内にともしびショップの内容表示、接遇教育
事業内容	・ ・	
その他	・マナー違反者を注意してほしい。	監視指導、巡回回数増、注意放送
	・駐車場を近隣企業の社員が駐車場として使っている。	不法駐車調査と定期的な利用指導を実施

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	特になし
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日		実施せず	
月 日			

9 上（下）半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	収支の計画額が現実の業務実施月とずれ大きな差額が生じたことに対し、平成23年度にはさらに改善の必要がある。新設滑台の開設当初は職員による利用指導や看板等で利用者へ注意を喚起し、毎朝点検清掃を続けている。じゃぶじゃぶ池や本来修景施設である噴水に夏場子供が入ることに対し、巡回と放送、看板等で水質悪化への注意を促す一方、頻繁な水替、清掃、水質検査、塩素調整を行い水質の保全に努めた。地元自治会商店街等と共催の公園まつり、ボランティアとの協働イベント、職員による自然観察ガイド等を通して公園利用の拡大・促進を行った。
施設所管課	収支計画表の計画額が、12ヵ月の均等割で各月の金額を設定しているため、実態管理（実績）とそぐわない面があるため、H23年度以降改善する必要がある。利用者満足度調査からも分かるように、スタッフの対応について「接客態度が悪い」「無愛想」との意見を真摯に受け止め、積極的に改善を図る必要がある。また、施設管理の面から見ると「トイレの汚れ」等公園の利用上不可欠な施設のイメージが悪いと公園全体のイメージも悪くなるので、トイレの清掃等改善を図る必要がある。「売店・自販機が少ない」との意見については、もう一度「移動販売車」も含め再考する必要がある。