

# モニタリング結果報告書 (2018年度)

## 1. 施設概要

施設名	恩賜箱根公園		
所在地	足柄下郡箱根町箱根・元箱根		
サイトURL	<a href="http://www.kanagawa-park.or.jp/onsisite/">http://www.kanagawa-park.or.jp/onsisite/</a>		
根拠条例	神奈川県都市公園条例(昭和32年神奈川県条例第7号)		
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進(昭和34年5月)		
指定管理者名	(公財)神奈川県公園協会・(株)ランドフローラグループ		
指定期間	H27.4.1~R4.3.31 (2015年) (2022年)	施設所管課	都市公園課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用状況の評価はC、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はBで、3項目評価はBとなった。                      利用状況については、平成28年度の駐車場改良工事による駐車可能台数の変更といった状況のなか、平成29年度は人気テレビ番組の影響により一旦は増加したが、平成30年度は夏休み期間の記録的な酷暑及び秋の長雨の影響等により平成29年度に比べ減少した。しかし、小田急駅へのポスター掲示等による広域PR活動の強化、外国人観光客受けもする各種イベントの実施、公園の特性を踏まえたバラやさる菊の展示の充実など、指定管理者の利用促進活動の結果、当該年度は、平成28年度に比べて約4%の利用増であった。収支状況はおおむね計画どおりで、また、快適な利用空間の提供等により、利用者の満足度も高い評価となった。暑さにより屋外観光施設の集客が落ち込み、箱根町の入込観光客数も2年ぶりに減少しており、気候に左右される面があるが、近隣施設との連携や増加する外国人観光客への継続的なPR活動等により、利用者の獲得に努めてもらいたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況                      提案に基づいて庭園の管理や施設の清掃、イベントの開催など、来園者が安全で快適に利用出来る空間の提供に努め、おおむね事業計画通りの取組を実施した。</p> <p>◆利用状況                      利用者数は、夏休み期間の記録的な酷暑及び平成28年度の駐車場工事による駐車ますの減少等による影響により、利用者数が目標達成率81.5%となりC評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度                      県が年間5回調査を実施し、上位2段階の回答割合が96.0%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況                      駐車台数の減少等による駐車場収入の減少から、総収入も当初予算より減少した。外部委託事業等の見直しによる一部業務の直営化等を行ったが、収支差額はマイナスとなり、収支比率が98.6%となったため、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等                      職員対応について声が寄せられたが、速やかに対応し、職員間での情報共有に努めている。利用者からの意見に適切に対応しており、良好な運営管理状況にある。</p> <p>◆事故・不祥事等                      事故・不祥事等はない。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況                      県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他                      2018年度の3項目評価についてはB評価とした。近隣施設との連携等の取組を継続するとともに、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	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 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
B	

### 3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月2回程度	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

### 4. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理	年間を通じたきめ細かな植物管理により、美しい庭園管理を実施した。	美しい庭園管理は評判もよく評価が高い。引き続き、きめ細かな美しい庭園管理を望みたい。
清潔感のある施設清掃	トイレや湖畔展望館の清掃を適宜行い、清潔感のある施設を維持した。	多湿でカビが生えやすい環境のため、清掃に手を抜くと汚れが目につく。こまめな清掃を心がけて欲しい。
老朽化施設に対する適正運用	こまめな補修や修繕を行い、適正に運用した。	開園から年数が経過し、施設の老朽化が進んでいる。引き続き、こまめな補修や修繕を行い、適正な運用を望みたい。
バラ展など季節の花展示や野点、ガイドツアーの開催	各企画展示を行い集客に努めた。 バラ、牡丹、サクラソウ、 ざる菊 各1回 野点 2回（5月、10月） 公園ガイドツアー 月2回 （4月～11月）	季節の花展示や野点は好評なことから、引き続き実施して欲しい。 公園ガイドツアーは、参加者が少ないため、引き続きPR等に努めて欲しい。
パートナー企業、地域との連携を通じた広域的な広報、広域的な情報発信	小田急グループのキャンペーンへの参加や、地元メディアや観光協会への情報発信を行った。また、近隣観光施設（箱根関所等）と共同でイベントを行った。	近隣施設との連携や増加する外国人観光客へのプロモーション広報や情報発信を継続し、利用者数増加に努めて欲しい。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
有料駐車場 普通車62台(身障者3台、軽1台含む)、 大型車9台、二輪車10台)	利用者の利便性のため、通常は時間料金制とし、夜間イベント時や箱根駅伝時は混雑緩和のため1回制料金としている。
電動アシスト自転車の貸出 (10台、4月～11月)	「箱根パーク&サイクル」運動に協力し、電動アシスト自転車を有料で貸し出している。
自動販売機の設置 (3台)	サービス向上や熱中症対策の一環として、駐車場と湖畔展望館に設置している。
「緑賜庵(りょくしあん)」の営業及び箱根土産品の販売	抹茶等の飲み物や地元の銘菓を提供し、絵葉書等を販売している。

## 5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値(定員数等)があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	341,722	389,618	355,650
対前年度比		114.0%	91.3%
目標値	331,000	428,240	436,320
目標達成率	103.2%	91.0%	81.5%

目標値の設定根拠：

提案書記載目標値

利用者数の算出方法(対象)：

駐車台数から推計

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

## 6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	県により休日3回、平日2回の計5回調査	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 100 / 100 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらで もない	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	88	8	2	2	0	100	
回答率	88.0%	8.0%	2.0%	2.0%	0.0%		
前年度の回答数	73	25	1	1	0	100	
前年度回答率	73.0%	25.0%	1.0%	1.0%			
回答率の 対前年度比	120.5%	32.0%	200.0%	200%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

## 7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
B	

[ 指定管理業務 ]

(単位：千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	39,660		32,360	駐車場 31,573 自動販売機 787	72,020	72,020	0	
	決算	39,660		27,060	駐車場 26,036 自動販売機 1,024	66,720	66,639	81	100.12%
前年 度	当初 予算	39,660		33,149	駐車場 32,343 自動販売機 806	72,809	72,809	0	
	決算	39,660		29,836	駐車場 28,904 自動販売機 932	69,496	69,165	331	100.48%
2018 年度	当初 予算	39,660		32,473	駐車場 31,648 自動販売機 825	72,133	72,133	0	
	決算	39,660		26,968	駐車場 26,000 自動販売機 968	66,628	67,547	-919	98.64%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

2018年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	電話 1 件	トイレ掃除の職員とお茶処の職員が同一人物であったため、掃除後に飲み物の接客をされた。	お茶処の営業時間帯の清掃は避け、エプロン等の服装に注意する。
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等  該当なし

発生日	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）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。