

モニタリング結果報告書 (2018年度)

1. 施設概要

施設名	相模原公園		
所在地	神奈川県相模原市南区下溝・麻溝台		
サイトURL	http://www.sagamihara.kanagawa-park.or.jp/		
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(S54. 4. 27)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ・サカタのタネグリーンサービス株式会社グループ		
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B、利用者の満足度はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。</p> <p>利用者数の目標値が高いこともあり、利用状況がB評価となったが、様々なイベントを開催したり、適切な維持管理を行った結果、昨年度と同程度の約76万人の来園があったほか、利用者の満足度も非常に高く、指定管理者の努力がうかがえた。引き続き魅力のあるイベントを実施するとともに、満足度を維持することで、利用者数の増加に努めてもらいたい。</p> <p>3項目以外の各項目の評価について、苦情・要望等は4件あったが、迅速かつ丁寧に対応が図られ苦情が出ないよう努力している姿勢がうかがえる。事故・不祥事については指定管理業務に起因するものではなく、事後の対応も迅速かつ適切で、県への報告も速やかに行われており、良好な実績を上げている。</p> <p>今後も、平成30年度に引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、スプリングフラワーフェスティバルなど、様々なイベントを実施した結果、駐車場収入については、隣接する市の都市公園の無料駐車場に車を止めて、市の公園と当公園双方に来園する方が多かったことなどから、昨年度と比べて93万円の減となったが、利用者数は概ね昨年度並みとなるなど、指定管理者の努力がうかがえた。また、当公園の特性を十分に反映したツリークライミングや自然観察会など多数のイベントの開催は、決して派手ではないが、自然を楽しみ学ぶ機会として重要である。その他、公園ナビステーション内にグリーンアーカイブスを設置し、都市緑化を担う県民や団体等の活動を支援するなど、公益財団法人及び植物を扱う民間会社としての使命を十分に果たしており、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>維持管理業務においても、当公園の特性を踏まえ、フランス庭園のカスケードのオーバーシードによる芝生の維持管理や年間を通して花が楽しめるように維持管理を行ったほか、本公園の特徴である広大な芝生広場の下草刈りや植え込みの人力除草は管理水準以上の維持管理を行うなど、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆利用状況 提案に基づき、しょうぶまつりなど様々な事業等を実施した結果、開催日の天候が良くなかったイベントがあったことなどから、利用者数は、前年度比の約99.4%、目標数値に対して約95.6%に留まったため、B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、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が約97%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、当初計画額と比較して、自動販売機利益は419千円の増となったものの、駐車場収入は3,696千円の減、利用料金収入は964千円の減となったため、全体としては4,241千円の減となった。支出については、公園の再整備から27年経過していることもあり、指定管理者が担うべき修繕が多く、修繕費が当初計画以上に支出されるなどしたが、一般管理費の縮減に努めるなどして、全体的には概ね計画的に支出が行われた。収支比率は100.57%となったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 苦情・要望等については、利用マナーに関するものなどが4件あったが即対応する姿勢が見られ苦情が出ないよう努力している姿勢がうかがえる。特に園内清掃やトイレ清掃など来園者の目に付きやすい箇所に対する苦情は1件も無く、高評価であり、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆事故・不祥事等 利用者が怪我をするなどの事故が4件発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。また、事故後の対応は迅速かつ適切であり、県への報告も速やかに行われた。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでおり、極めて良好な実績を上げた。</p> <p>◆その他 なお、平成30年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、引き続き、利用者の満足度の高さの維持や利用客への安全に配慮するほか、更なる利用客の増加に向けた対策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
A	

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
	無	
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
	随時	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 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
サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、定期的に展覧会などのイベントを実施。地元市民や団体の発表の場として提供することで、地元に還元するとともに利用者数の向上を図る。	サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、毎月2～3回程度、県民参加型の絵画展や写真展などを実施した。	いずれも多数の見学者が訪れており、極めて良好な実績を上げた。
4月にスプリングフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者は15,000人。	4月21日(土)、22日(日)にスプリングフラワーフェスティバルを実施。グリーンハウス内では沢山の花が飾られるとともに、屋外ではフラダンス、ポニー乗馬体験など様々なイベントが盛大に行われた。参加者数は18,000人であった。	両日とも沢山の参加者があり、計画以上の実績を上げた。
6月に第35回しょうぶまつりを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	6月10日(日)に第35回しょうぶまつりを実施。満開のショウブを見に沢山の来園者があった。また、フリーマーケットや和太鼓演奏など様々なイベントが盛大に行われた。参加人数は、6,000人であった。	天候が良くなかったため、参加人数は計画及び昨年度実績を下回った。

8月に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。指定管理者が主体となって取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加人数は900人	8月10日(金)～12日(日)に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。昼間とは違った公園を楽しんでもらうため、噴水広場では電球2万個を用いたライトアップを実施したほか、マリンバ&パーカッションの演奏などの音楽ライブが盛大に行われた。参加人数は2,000人であった。	夜にもかかわらず、計画参加人数の倍以上の参加があり、極めて良好な実績を上げた。
10月にオータムフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	10月20日(土)、21日(日)にオータムフラワーフェスティバルを実施。少年鼓笛バンド演奏、花苗販売、まつり囃子など様々なイベントが盛大に行われた。参加人数は、15,700人であった。	天候にも恵まれ、計画参加人数を大幅に上回る参加があり、極めて良好な実績を上げた。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
◆飲食店及び売店の運営 公園利用者の利便性や快適性向上を目的に、食事等の提供を行う。 一部委託	サカタのタネグリーンハウス及び入り口広場の建物で計画どおり実施。+102,768円の収支であった。

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。
B	

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	748,885	769,095	764,476
対前年度比		102.7%	99.4%
目標値	800,000	800,000	800,000
目標達成率	93.6%	96.1%	95.6%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、隣接施設利用者数、団体利用数からの推計

※ 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
	指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施	本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。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評価]

質問内容 公園の管理運営を総合的にみ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 102 / 102 = 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評価の回答数	89	13	0	0	0	102	ゴミがなくきれい
回答率	87.3%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	61	35	3	2	1	102	
前年度回答率	59.8%	34.3%	2.9%	2.0%	1.0%		
回答率の対前年度比	145.9%	37.1%	0.0%	0	0		

(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
A	

[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	226,410	2,563	20,130	駐車場17,301 自販機 2,829	249,103	249,103	0	
	決算	226,410	1,898	20,731	駐車場17,218 自販機 3,513	249,039	240,720	8,319	103.46%
前年度	当初予算	226,410	2,627	21,743	駐車場18,845 自販機 2,898	250,780	250,780	0	
	決算	226,410	1,764	19,829	駐車場16,344 自販機 3,485	248,003	248,386	-383	99.85%
2018年度	当初予算	226,410	2,688	22,077	駐車場19,110 自販機 2,967	251,175	251,175	0	
	決算	226,410	1,724	18,800	駐車場15,414 自販機 3,386	246,934	245,541	1,393	100.57%

※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	電話	2 件	①犬のノーリード等の注意看板内容について、条例の名称やその他、正確でない箇所がある。 ②勾配が急な園路での車いす利用時は、公園スタッフにサポートをお願いできるのか。また、貸出用の電動車いすを整備してほしい。	①条例の名称等を削除するなど、誤解のない表現に修正して掲示し直した。 ②車いす利用者が坂道等で困っている場合には、適宜スタッフがサポートすると回答した。また、貸出用の電動車椅子は操作の不慣れによる事故等が考えられるため、導入は見合わせている。
		件		
職員対応	手紙	1 件	①早朝等に犬のノーリードの利用者がおり危険と感じたため、やめさせてほしい。 ②芝生広場でアルティメットディスクで遊んでいて危ないのでやめさせてほしい。	①指定管理者で検討した結果、朝夕の散歩の多い時間帯でのパトロール実施や、園内におけるアナウンスの回数を増やすなどの対応を行うこととし、県からは要望者に文書で回答した。 ②一般利用者から連絡があったことを伝え使用を中止してもらった。
	電話	1 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）
H30. 8. 28	①自販機事業者が飲料の補充作業後、付近の外灯に車両を接触させ、外灯が破損。 ②事故当日に事故報告書が提出され、状況等を確認。 ③相模原南警察署による現場確認の結果、物損事故として処理。 ④本人の不注意によるものであり、施設に対する問題点の指摘やクレームはなし。 ⑤本人の不注意によるものであり、費用負担はなし ⑥なし
H30. 9. 2	①芝生広場でリードを付けて散歩中の犬が、別のノーリードの犬に噛まれた。 ②発生日が日曜日だったため、月曜日に指定管理者から事故報告書の提出あり。 ③病院での診察の結果、傷からの菌繁殖等はなく、命に別状はないとのこと。 ④事故発生前からノーリード禁止のサイン設置及び園内放送を実施している。 ⑤費用負担はなし ⑥なし
H30. 11. 8	①利用者が、落し物を拾うためにグリーンハウス池に入り、滑って転倒した。 ②指定管理者より報告を受ける。 ③救急車で病院へ搬送、大腿骨骨折の診断。親戚から謝罪の連絡があった。 ④特になし ⑤費用負担はなし ⑥なし
H31. 3. 26	①幼児が遊具から転落し、顎を裂傷した。 ②指定管理者より報告を受ける。 ③救急車で病院へ搬送、8針縫う怪我。保護者から謝罪の連絡があった。 ④特になし ⑤費用負担はなし ⑥なし

※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。