

# モニタリング結果報告書

施設名 : 恩賜箱根公園  
指定管理者 : 財団法人神奈川県公園協会・株式会社小田急ランド・フォーグループ  
施設所管課(事務所名) : 小田原土木事務所

(平成22年度 下半期)

## 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)
10月	11月10日	11月29日	現場確認・月報等で概ね良好に業務が行われていることを確認した
11月	12月9日	12月22日	現場確認・月報等で概ね良好に業務が行われていることを確認した
12月	1月7日	1月24日	現場確認・月報等で概ね良好に業務が行われていることを確認した
1月	2月10日	2月24日	現場確認・月報等で概ね良好に業務が行われていることを確認した
2月	3月10日	3月29日	現場確認・月報等で概ね良好に業務が行われていることを確認した
3月	4月8日	4月25日	現場確認・月報等で概ね良好に業務が行われていることを確認した

### 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>

- 公園の設置目的を踏まえた管理運営について
  - ・由緒ある庭園美と芦ノ湖畔に広がる眺望の継承と向上
  - ・離宮の歴史と魅力を後世に伝える管理運営の実施
- 利用者の平等な利用の確保について
  - ・子供から高齢者・障害者等がそれぞれの目的で楽しく利用できる公園づくり
- 利用者や地域住民等に配慮した管理運営について
  - ・利用者の声を受け止め、反映する管理運営
  - ・利用者や地域に信頼される管理運営
- 環境に配慮した管理運営について
  - ・利用者への環境配慮の伝達と管理運営に係る環境保全
  - ・地球温暖化防止に向けた取組み

#### <実施状況>

- ・四季折々の植物を楽しむことのできるよう、景観評価と植栽整備維持管理指針策定検討会を開催し、指針(案)を策定した。
  - ・「旧函根離宮」に関する資料を展示し、伝統と格式を受け継いだ気品ある公園として適切な維持管理をした。
- ・公園の中心部が小高い丘になっているため、高齢者や歩行の困難なお客様を、電気自動車で送迎した。
- ・ご意見箱を設置し、また、イベント時にはアンケートを実施して、お客様の声を直接聞いた。
  - ・公衆便所を少しでも明るい雰囲気を出せるように、便所内に園内の花などの写真を掲示した。
- ・地元中学校の職場体験学習のばを通じて、環境配慮について勉強してもらった。
  - ・間伐材から作った燃料を使うペレットストーブや電気自動車の活用、CO2の削減を図った

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	67,500	37,500	30,000	67,500	0
上半期計 (a)	37,392	21,085	16,307 (0)	28,890 (18,461)	8,502
下半期計 (b)	28,055	16,415	11,640 (0)	36,636 (14,744)	-8,581
10月	4,038	1,201	2,837 (3,127)	4,159	-121
11月	7,061	3,090	3,971 (4,261)	4,270	2,791
12月	6,014	4,245	1,769 (2,069)	6,284	-270
1月	4,601	3,226	1,375 (1,955)	3,856	745
2月	4,056	3,174	882 (1,078)	10,517	-6,461
3月	2,285	1,479	806 (2,254)	7,550	-5,265
合計 (a+b)	65,447	37,500	27,947 (0)	65,526 (33,205)	-79

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。

- ・下半期を通して、箱根地区の群発地震が多発した影響で、箱根地区への観光客が減少しており、公園駐車場収入も減少したことにより、収支がマイナスとなった。

（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	「特になし」	
支出の状況	「特になし」	
積立等の状況	「特になし」	(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)	204,261人	221,683人	△7.9%
下半期計 (b)	161,020人	193,403人	△16.7%
10月	45,637人	47,030人	△3.0%
11月	52,317人	55,345人	△5.5%
12月	22,613人	26,215人	△13.7%
1月	16,197人	21,125人	△23.3%
2月	13,420人	15,984人	△16.0%
3月	10,836人	27,704人	△60.9%
合計(a+b)	365,281人	415,086人	△12.0%

#### 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	
10月						
11月						
12月						
1月					1	1
2月		1				1
3月						

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月			
11月			
12月			
1月			
2月			
3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から評価されたもの、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	・ ・	
職員対応	緑賜庵のスタッフの接客がよかった。 職員の接遇の際の発言に、気分を悪くしたとの苦情。	おもてなしの心で職員一同お客様対応を行っている。 口頭にて謝罪を申し上げると共に、当該職員に指導を行った。
事業内容	・	
その他	・	

### 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、行政システム改革推進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		「特になし」	
月 日			

### 9 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	<p>接遇、造園、花卉園芸、公園管理運営の各分野を専門とする5名のグリーンサポート特別指導委員が、第三者的に公園の巡回点検や技術指導を行った。「自己評価システム運営要綱」に基づき、四半期毎に自己評価会議、及び外部評価員によるヒヤリング等を実施し、職員間で事業計画の確認、確実実施、履行確認を行った。さらにその中から改善点を見出し、改善目標の設定と改善への取組みを行うことで、意識改革と資質向上、管理水準の維持ならびに向上に努めた。</p>
施設所管課	<p>公園の指定管理業務は、公園利用者に対する接遇、公園内の植物管理、施設管理によって、快適に公園利用出来るものであるから、職員の意識改善と資質向上に一層努めてもらいたい。</p>