

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	湘南海岸公園
指定管理者	株式会社湘南なぎさパーク
指定期間	H21.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	都市公園課（藤沢土木事務所）

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

< 1 管理運営の状況 >
B：おおむね事業計画書等の内容どおりに事業を実施した。

< 2 収支状況 >
B：収支差額がマイナス1.9%で、おおむね計画通りの収支状況であった。

< 3 利用状況 >
A：利用者数が目標数の105.8%であった。

< 4 利用者の満足度（アンケート結果） >
A：「満足」と答えた割合が83.0%であった。

< 5 苦情・要望等 >
B：指定管理者に起因しない苦情があったが、適切に対応した。

< 6 事故・不祥事等 >
C：駐車場に利用者を閉じ込めてしまう事故が発生したため、再発防止に努めている。

< 今後の方針等 >
立地上の特殊性などで困難な維持管理を確実に実施しているが、利用者サービスの向上等、管理運営の更なる改善に取り組むよう指導していきたい。

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	安全で快適な公園づくり ・ユニバーサルな公園を目指した安全で快適な遊び場の提供 ・緑豊かな憩いの場としての植物管理 ・ビーチ・マリンスポーツの支援、イベント発信、魅力づくり ・利用者に快適な公園	・公園利用者と海水浴客を意識した点検管理を実施していた。 ・ちびっこ広場の遊具や噴水設備の安全点検、清掃を行っていた。 ・飛砂、堆砂を意識した管理を行っていた。 ・マツ、芝生、海岸植物の育成管理を行っていた。 ・安全で清潔な公園と海岸を維持するための事業に取り組んでいた。 ・園内の案内看板についても老朽化したものは手直しにより新規に見やすいものへ取り替えた。

提案内容		実施状況等
2 (指定管理業務)	平等、公平、公正な利用機会の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルサービス意識 ・バリアフリー施設の維持管理 ・利用者の意見の収集、活用 ・自然を意識した管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビーチバレー等を観戦する人に「海浜用車いす」の貸出しを行っていた。 ・来園者からの声に応え、「クラフト教室」を新規開催し、好評を得た。 ・公園の特徴であるクロマツ林について、風致と砂防の両面から機能を高めるよう管理を行っていた。
3 (自主事業)	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の円滑な運営 	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内にある5箇所の駐車場の連携を密にすることで、入場待ち時間を減らす等の利用者サービスの向上に努めた。
4 リストから選択	提案内容の要旨を記載	実績又は今後の見込みを記載
5 リストから選択	提案内容の要旨を記載	実績又は今後の見込みを記載

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	5月10日	5月20日	○	○	—	無	
5月	6月10日	6月24日	○	○	—	無	
6月	7月10日	7月29日	○	○	—	無	
7月	8月12日	8月30日	○	○	—	無	
8月	9月10日	10月3日	○	○	—	無	
9月	10月10日	10月25日	○	○	—	無	

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）			収入合計	支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入		うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		56,327	0	38,948	95,275	95,275		0
年度計画	前年度	55,726	0	37,524	93,250	92,950	0	300
	上半期	31,576	0	23,762	55,338	49,992	0	5,346
	下半期	24,150	0	13,762	37,912	42,958	0	▲ 5,046
	今年度	56,234	0	37,224	93,458	93,458	0	0
	上半期	31,576	0	23,762	55,338	50,373	0	4,965
	下半期	24,658	0	13,462	38,120	43,085	0	▲ 4,965
上半期実績	4月	0	0	2,280	2,280	3,939		▲ 1,659
	5月	8,476	0	2,953	11,429	6,781		4,648
	6月	6,300	0	2,840	9,140	11,107		▲ 1,967
	7月	5,250	0	4,396	9,646	11,597		▲ 1,951
	8月	5,250	0	5,343	10,593	7,772		2,821
	9月	6,300	0	2,796	9,096	11,929		▲ 2,833
	上半期合計	31,576	0	20,608	52,184	53,125	0	▲ 941
	対収支計画比	0.0%		▲ 13.3%	① ▲ 5.7%	② 5.5%	③	▲ 1.9%
参考	前年度 上半期実績合計	31,576	0	22,893	54,469	49,117		5,352
	対前年度 上半期実績比				▲ 4.2%	8.2%		

※その他収入の内容 都市公園の駐車場収入

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	○	9月の駐車場収入が伸び悩み、堆砂除去に伴う支出が予定を上回った。

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等： 1件30万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	3,316	遊具改修1,470、竹柵改修1,489+357
下半期		
合計	3,316	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で
A : 105%以上
B : 95%以上～105%未満
C : 85%以上～ 95%未満
D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で
A : 100%
B : 90%以上
C : 80%以上
D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	89,553 人	88,852 人	100.8 %
5月	154,126 人	142,311 人	108.3 %
6月	130,066 人	117,220 人	111.0 %
7月	303,928 人	330,988 人	91.8 %
8月	494,706 人	538,805 人	91.8 %
9月	125,244 人	130,268 人	96.1 %
合計	1,297,623 人	1,348,444 人	96.2 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	1,297,623 人	1,348,444 人	1,227,000 人	① 105.8 %	② 96.3 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	1,297,623 人	1,348,444 人	1,227,000 人	5.8 %	▲ 3.8 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している	その他の場合の期間
基準	半期ごと	その他の場合の基準
	過去数年間平均	

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	水族館の来客などが、目標設定基準のH18～20より増えていることに起因するものと考えられる。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし

<参考>

施設の最大利用可能人数

	駐車場						合計
定員(1日あたりの延べ人数)	58						58
年間利用可能日数	365						
最大人数	21,170	0	0	0	0	0	21,170
半期	10,585	0	0	0	0	0	10,585

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	40	51	12	6	1	110	91 (83.0%)

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 1 回

その他

※配布・回収件数

配布 110 件

回収 110 件

回収率 100.0% %

※実施方法

受付等に配架

リストから選択

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **B**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

受付件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	1	2	0	0	0	3
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	木製デッキにとげがある。	危険なとげは確認できなかったが、注意の張り紙を掲示。
職員対応		
事業内容		
その他	ボードウォークヘスケートボードを進入させるな。	スケートボードの通行を制限する看板を増設。

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

6 事故・不祥事等

評価 **C**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当あり

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等
9月3日	駐車場閉鎖後に車に戻った利用者が出庫できず、県職員が駆けつけ開錠等の対応を行った。	駐車時間の周知が足りず、緊急時の連絡先が掲示されていなかった。	後日、入場時の周知の徹底、掲示内容の変更、他の駐車場と合同での夜間警備、連絡網の再点検（緊急時の直行する当番体制を含む）を実施した。

随時モニタリングの実施状況

該当あり

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
9月4日 (9月3日)	指定管理者から、利用者を駐車場に閉じ込めてしまった経緯や緊急時の連絡体制等について事情を聴取した。	再発防止のため、現地での対応、公園内の駐車場と連携した対応、会社として取り組む対応について検討するよう指示した。
()		
()		