

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	恩賜箱根公園
指定管理者	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社小田急ランドフローラグループ
指定期間	H21.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	都市公園課（ 県西土木事務所小田原土木センター ）

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）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 由緒ある古木、老木の健全な育成と樹芸の継承による高度な庭園管理が実施されており、それらの事例を含め今年度8月に「近代造園文化の発展に寄与した意義深い事例」として恩賜箱根公園が国登録記念物に登録されている。</p> <p>< 2 収支状況 > 大型バスでの来園が増え、乗用車の来園者数が減っていることから予定していた駐車場収入が確保できていないが、企業努力により支出を削減している。</p> <p>< 3 利用状況 > 来園者数としては目標利用者数及び昨年度の上半期の来園者数を上回っている。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 利用者の満足度は高い。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 外国からの来園者の電話での問い合わせに対し、聞き間違いにより誤った対応が苦情となっている。再発防止に努めて欲しい。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 指定管理者の積極的な努力により、事故・不祥事がなく適切に管理されている。</p> <p>< 今後の方針等 > 今後、国登録記念物の看板を利用する等で更なる利用者の獲得に努めてもらいたい。</p>
--

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）	(1) 当該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	(1) 由緒ある古木、老木の健全な育成と樹芸の継承による高度な庭園管理を実施している。それらの事例を含め今年度8月には「近代造園文化の発展に寄与した意義深い事例」として恩賜箱根公園が国登録記念物に登録されている。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	(1) 利用者の平等な利用の確保について ・ 平等利用の確保について	(1) 箱根公園の湖畔展望館までの道のりには、勾配のある園路か急階段を経由する必要がある。多くの人に展望館からの眺望を楽しんでもらえるよう、駐車場から電気自動車による送迎を実施している。 国際的な観光地の中に立地していることから、外国からの来園者にも楽しんでもらえるよう、外国語のパンフレットも作成し配架している。
3 (指定管理業務)	(1) 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 ・ 利用者や地域への配慮	(1) 利用者のニーズを把握するため、ご意見箱の設置やイベント時にアンケートを実施するなどして、管理運営に反映させている。 また、箱根地域のコミュニティに参加する事で、箱根地域と連携してホスピタリティの向上に努めている。
4 (自主事業)	(1) 公園利用者へのおもてなしと利便性を供するため自主事業を実施する。 ・ 「緑賜庵」における茶菓の提供 ・ レンタサイクルの実施	(1) 湖畔展望館2階に喫茶コーナーを設け抹茶やお茶菓子などを提供しおもてなしを行っている。 電動アシスト自転車のレンタサイクル事業を実施し、「箱根パーク&サイクル」事業の一役を担っている。
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24日	○	○	—	無	
5月	6月7日	6月20日	○	○	—	無	
6月	7月9日	7月22日	○	○	—	無	
7月	8月9日	8月19日	○	○	—	無	
8月	9月9日	9月30日	○	○	—	無	
9月	10月9日	10月30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）			支出額		収支差額	
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計	うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		37,547		31,921	69,468	69,468	0	0
年度計画	前年度	37,500	0	32,000	69,500	69,500	0	0
	上半期	15,567	0	17,739	33,306	33,306	0	0
	下半期	21,933	0	14,261	36,194	36,194	0	0
	今年度	37,500	0	33,000	70,500	70,500	0	0
	上半期	14,905	0	18,339	33,244	33,244	0	0
	下半期	22,595	0	14,661	37,256	37,256	0	0
上半期実績	4月	1,911	0	2,538	4,449	4,586	0	▲ 137
	5月	2,906	0	2,973	5,879	4,362	0	1,517
	6月	3,269	0	1,969	5,238	5,357	0	▲ 119
	7月	2,060	0	2,095	4,155	4,492	0	▲ 337
	8月	695	0	3,732	4,427	5,129	0	▲ 702
	9月	4,064	0	2,357	6,421	7,537	0	▲ 1,116
	上半期合計	14,905	0	15,664	30,569	31,463	0	▲ 894
	対収支計画比	0.0%		▲ 14.6%	① ▲ 8.0%	② ▲ 5.4%	③	▲ 2.7%
参考	前年度 上半期実績合計	15,567	0	15,858	31,425	31,503		▲ 78
	対前年度 上半期実績比				▲ 2.7%	-0.1%		

※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）	○	普通自動車での来園者が減少し、駐車場収入が計画を下回ったため。

<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： 30万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	955	展望台手摺更新（955千円）
下半期		
合計	955	

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	38,347 人	35,185 人	109.0 %
5月	40,211 人	39,309 人	102.3 %
6月	30,213 人	28,074 人	107.6 %
7月	28,556 人	28,144 人	101.5 %
8月	38,706 人	38,733 人	99.9 %
9月	32,883 人	38,061 人	86.4 %
合計	208,916 人	207,506 人	100.7 %

	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	208,916 人	207,506 人	194,000 人	① 107.7 %	② 100.7 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	208,916 人	207,506 人	194,000 人	7.7 %	0.7 %

※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)	○	国内のバスツアーにより利用者数が増加している。雑誌等の掲載が増えていることが理由の一端と考えられる。
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)	123						123
年間利用可能日数	359						
最大人数	44,157	0	0	0	0	0	44,157
半期	22,079	0	0	0	0	0	22,079

※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	60	10	3	2	0	75	70 (94.0%)

※今年度の実施予定

上半期 6 回

下半期 4 回

その他

※配布・回収件数

配布 75 件

回収 75 件

回収率 100.0% %

※実施方法

利用者等に配布

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 **C**

(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	0	0	0	2	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	園内にもっと花を植えて欲しい	プランター等を増設
職員対応	電話での問い合わせ内容と現地が相違	聞き返し確認の徹底
事業内容		
その他		

※ 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 **A**

(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

該当なし

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

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		