

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	東高根森林公園
指定管理者	横浜緑地・西武造園グループ
指定期間	H21.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	都市公園課（横浜川崎治水事務所川崎治水センター）

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 > 植物管理は、提案に基づく除草や伐採のほか、生物多様性向上を見据えた様々な取り組みが見られた。施設管理としては、提案に基づく日常点検及び定期点検を実施し、設備の不具合に対しては速やかに部品交換などの対応が行われた。</p> <p>< 2 収支状況 > 利用者は増加したが駐車場収入が伸びず、光熱水費の増加により11%のマイナスとなった。</p> <p>< 3 利用状況 > 今期は利用促進の取り組みとして、連休に人気イベントが多数回開催されて集客に勢いがついたほか、天候とカルガモ親子などの明るい話題に恵まれ、これら最新の話題を積極的に広報に働きかけた結果、多くの利用者が訪れ、来園者数が対前年比で8.3%増加した。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 公園スタッフの接遇が良く評価されており、利用者満足度調査が92%満足と高かった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 苦情は無かった。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 事故・不祥事は無かった。</p> <p>< 今後の方針等 > 今後は、満足度の高い取り組みを継続実施しながら、光熱水費の節減に努め、また、地域やボランティアとの協働を一層促進し、運営管理の効率化を進めてもらいたい。</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)	公園の特性と課題を踏まえた維持管理 (1) 植生の育成管理 (2) 生物多様性の向上を見据えた水辺の環境管理 (3) 快適性と安全性に配慮した施設維持管理	(1) 園路の安全確保のため剪定や伐採を重点的に実施し、枯損木は速やかに処理した。また、水田管理を計画どおり実施した。また、ケヤキ広場に新しく張られた芝生への散水、除草を集中的に行った。さらに、アジサイの虫食い対策に早期に取り組み成果を上げたほか、蝶の生息区域の草地保全、ハチ類による被害防止対策などを行った。 (2) 揚水ポンプを調節し、猛暑による池・水路の水質悪化の防止に努めた。また、池の漏水箇所修繕、水辺環境の多自然化整備を行った。 (3) 各施設の法定点検、定期点検を計画通り実施した。トイレの経年劣化による不具合に速やかに対応した。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	公園利用者への対応 (1) 笑顔で挨拶を心がけ、ホスピタリティーあふれる接客を行う。 (2) 平等・公平な利用指導を適切に行い、トラブルの未然防止に努める。 (3) 利用者のニーズを把握しサービスに反映する。	(1) 植物の知識のニーズが高く、公園内で問いかけられた際に、丁寧に解説するなど、親しみのある接客に努め、来園者との良好な関係をつくっている。 (2) 猫の餌やりに対する苦情が増えているが、公平な視点を大切に、対応を十分に検討している。 (3) 各アンケートで寄せられた要望については月毎の定例会で県と話し合い、対応結果をパークセンター掲示板にて公開している。
3 (指定管理業務)	利用促進のための方策 (1) 魅力的で人気の高いイベントを継続実施する。 (2) 様々な広報を活用し最新情報の提供を行う。 (3) パークコーディネーターを配置し、きめ細やかなニーズに応えたサービスを提供する。 (4) セルフガイドとなるオリジナル図鑑を発刊する。	(1) 来園者のニーズに応え「草笛教室」「フリーマーケット」などの恒例のイベントの回数を増やし、新規の「東高根森林塾」を開始し、5月と9月の連休で集中的に人気イベント「勾玉作り体験」「古代火起こし体験」「そばうち体験」などを複数回開催したことで来園者数の増加に貢献した。 (2) リニューアルしたホームページが普及し始め、最新の公園情報が安定的に広報されるようになった。また、カルガモの雛誕生と子育ての話題を新聞の地域版やタウンニュースなどに掲載を働きかけたところ人気を呼び、多くの観察客が訪れた。 (3) 副所長がパークコーディネーターとして「東高根森林塾」などで講師として地域のコミュニティと公園をつなぐ積極的な働きかけを行い、また、ボランティアの活動の調整、作業講習などを行った。 (4) 地域の専門家と協力して作成したフィールドガイド「野鳥」が販売部数を伸ばしており、第2弾「草花」の下半期販売開始に向け製本準備に取り組んでいる。
4 (指定管理業務)	地域や関係機関との連携 (1) ボランティア登録制度を立ち上げ、地域協働型の管理運営を目指す。 (2) 教育機関への様々な体験学習の場と機会を提供する。 (3) 関係機関との連携を促進する。	(1) 昨年度から開始した登録ボランティア（スマイリングパートナー）が定着し、毎月の美化活動、除草、イベント支援などが行われるほか、意見交換が行われるなど協働型の管理運営に向けて活動が充実した。また、ボランティアによる蜂トラップの設置がスズメバチ等の駆除の助けになった。 (2) 「田植え体験」「七夕飾り」など近隣の幼稚園や小学校へ参加案内を行い、体験学習の場を提供した。 (3) 「盆踊り」が神木本町自治会と共同開催された。また、防災イベント「スマイリングフェア」が宮前消防署、神木本町自治会、長尾団地自治会、神奈川県工事対策協議会、地質調査業協会、測量設計業協会の協力の下、自主防災訓練、応急給水訓練、展示・催事など盛況に行われた。

(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27日	○	○	○	無	
5月	6月10日	6月27日	○	○	○	無	
6月	7月10日	7月19日	○	○	○	無	
7月	8月9日	8月21日	○	○	○	無	
8月	9月10日	10月1日	○	○	○	無	
9月	10月10日	11月11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 **C**

(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)		44,356	0	5,953	50,309	50,309	0	0
年度計画	前年度	44,361	0	6,060	50,421	50,421	0	0
	上半期	19,558	0	4,060	23,618	23,618	0	0
	下半期	24,803	0	2,000	26,803	26,803	0	0
	今年度	44,466	0	6,060	50,526	50,526	0	0
	上半期	18,352	0	4,060	22,412	22,412	0	0
	下半期	26,114	0	2,000	28,114	28,114	0	0
上半期実績	4月	1,908	0	637	2,545	3,525	0	▲ 980
	5月	3,310	0	1,013	4,323	4,006	0	317
	6月	3,335	0	775	4,110	4,519	0	▲ 409
	7月	3,138	0	395	3,533	4,341	0	▲ 808
	8月	3,490	0	247	3,737	3,995	0	▲ 258
	9月	3,168	0	604	3,772	4,117	0	▲ 345
	上半期合計	18,349	0	3,671	22,020	24,503	0	▲ 2,483
	対収支計画比	0.0%		▲ 9.6%	① ▲ 1.7%	② 9.3%	③	▲ 11.1%
参考	前年度 上半期実績合計	19,556	0	3,415	22,971	23,580		▲ 609
	対前年度 上半期実績比				▲ 4.1%	3.9%		

※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）	○	芝生への散水、猛暑による冷房等の使用、池の水質悪化を防ぐため揚水ポンプ稼動時間を増加したことによる光熱水費の増加が原因である。来夏は堰の調節などにより水質改善を図り、光熱水費の節減に努める。

<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	1,354	木製階段撤去・更新（1,354千円）
下半期		
合計	1,354	

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	34,251 人	32,960 人	103.9 %
5月	43,154 人	34,815 人	124.0 %
6月	30,612 人	30,287 人	101.1 %
7月	27,736 人	26,402 人	105.1 %
8月	21,405 人	22,245 人	96.2 %
9月	27,982 人	24,360 人	114.9 %
合計	185,140 人	171,069 人	108.2 %

	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	185,140 人	171,069 人	164,000 人	① 112.9 %	② 108.3 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	185,140 人	171,069 人	164,000 人	12.9 %	8.3 %

※目標値の設定の有無

期間
基準

設定している
半期ごと
過去数年間平均

その他の場合の期間
その他の場合の基準

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)	○	園路広場整備および管理が充実したことによる。また、年間のイベント回数を増加させたことによる。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	5月と9月の連休中のイベントを集中的に開催し、天候にも恵まれたことによる。また、各週末のイベント実施が定着したことによる。

<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)	91						91
年間利用可能日数	365						
最大人数	33,215	0	0	0	0	0	33,215
半期	16,608	0	0	0	0	0	16,608

※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	47	45	1	5	2	100	92 (92.0%)

※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 100 件

回収 100 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 **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	0	3	0	0	22	25
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	水遊び場を作ってほしい。	子供が水浴びして楽しめるよう、上水を使用して芝生の散水を行ったところ好評であった。
	ベンチをもう少し増やしてほしい。	県が今後も計画的にベンチを増設する。
職員対応		
事業内容	花や木の名前を書いてほしい。	今後もさらに名札を増設する。
	イベント案内をもっと各公共施設に置いてほしい。	各公共施設に設置を働きかけていく。
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・要望等への対応を行ったものを記載。

6 事故・不祥事等

評価 **B**

(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
()		
()		
()		