

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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 ()

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。

<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 > 2月の大雪により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 > 2月の大雪により10日間駐車場を閉鎖し、その後も3月初旬まで駐車場の半分が雪で利用できないなどの影響から、来園者数が前年度より大幅に下回る結果となった。</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 > 利用者からの意見にも適切に対応しており、良好な運営管理状況にある。</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したり、他の観光施設との連携するなど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) 利用者のニーズやを把握するため、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ーに参加する事で、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	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月8日	11月26日	○	○	—	無	
11月	12月10日	12月24日	○	○	—	無	
12月	1月10日	1月21日	○	○	—	無	
1月	2月7日	2月26日	○	○	—	無	
2月	3月10日	3月26日	○	○	—	無	
3月	4月10日	4月21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	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の見積算額		37,547		31,921	69,468	69,468		0
年度計画	前年度	37,500	0	32,000	69,500	69,500	0	0
	上半期	15,567		17,739	33,306	33,306		0
	下半期	21,933		14,261	36,194	36,194		0
	今年度	37,500	0	33,000	70,500	70,500	0	0
	上半期	14,905		18,339	33,244	33,244		0
	下半期	22,595		14,661	37,256	37,256		0
上半期合計		14,905	0	15,664	30,569	31,463		▲ 894
対収支計画比		0.0%		▲ 14.6% ①	▲ 8.0% ②	▲ 5.4%	③	▲ 2.7%
通年実績	10月	1,225	0	2,371	3,596	4,405		▲ 809
	11月	534	0	3,395	3,929	4,500		▲ 571
	12月	4,533	0	1,742	6,275	6,426		▲ 151
	1月	2,156	0	1,761	3,917	3,910		7
	2月	7,552	0	412	7,964	8,944		▲ 980
	3月	6,595	0	1,902	8,497	6,318		2,179
	下半期合計	22,595	0	11,583	34,178	34,503	0	▲ 325
	対収支計画比	0.0%		▲ 21.0% ①	▲ 8.3% ②	▲ 7.4%	③	▲ 0.9%
	通年合計	37,500	0	27,247	64,747	65,966	0	▲ 1,219
	対収支計画比	0.0%		▲ 17.4% ①	▲ 8.2% ②	▲ 6.4%	③	▲ 1.7%
参考	前年度	37,500	0	29,024	66,524	65,440		1,084
	対前年度				▲ 48.6%	-47.3%		

※その他収入の内容 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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	○	○	○	2月の大雪により駐車場が使えない状況が続いたこと、除雪にかかる費用がかかったため。

<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
下半期	1,911	杉枝おろし、枯損木伐採
合計	2,866	

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 B

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
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
10月	41,553 人	55,450 人	74.9 %
11月	52,360 人	54,358 人	96.3 %
12月	24,790 人	21,480 人	115.4 %
1月	17,715 人	17,791 人	99.6 %
2月	7,210 人	17,166 人	42.0 %
3月	26,888 人	30,762 人	87.4 %
合計	170,516 人	197,007 人	86.6 %

	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
下半期計	170,516 人	197,007 人	178,000 人	① 95.8 %	② 86.6 %
上半期計	208,916 人	207,506 人	194,000 人	① 107.7 %	② 100.7 %
合計	379,432 人	404,513 人	372,000 人	① 102.0 %	② 93.8 %

※目標値の設定の有無

設定している

期間 基準	期間 基準				
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">半期ごと</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">過去数年間平均</td></tr> </table>	半期ごと	過去数年間平均	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">その他の場合の期間</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">その他の場合の基準</td></tr> </table>	その他の場合の期間	その他の場合の基準
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	[参考] 上半期	下半期	通年	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)	○	×	×	2月の大雪により箱根への観光客減少や、駐車場が 使用できなかったことが要因として考えられる。
② 前年対比±5% (前年同期対 比増減率105%以上または 95%以下)	×	○	○	2月の大雪により箱根への観光客減少や、駐車場が 使用できなかったことが要因として考えられる。

<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)	123						123
年間利用 可能日数	359						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	35	2	0	0	0	37	37 (100.0%)
〔参考〕 上半期結果	60	10	3	2	0	75	70 (94.0%)

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 6 回 下半期 4 回 その他 _____
 配布 37 件 回収 37 件 回収率 100.0% %
 利用者等に配布 _____

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。

報告件数

下半期報告件数	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	0	0	0	1	1
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
〔参考〕上半期結果	1	0	0	0	2	3
	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当なし

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応		
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
10月14日	観光客が階段で滑って肘を骨折した。	階段の途中で転倒	景観上の配慮から手すりの設置はできないが、引き続き注意喚起の表示を続ける。

随時モニタリングの実施状況 該当なし

実施日	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		