

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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>&lt; 1 管理運営等の状況 &gt;                  植物管理は、提案に基づく除草や伐採のほか、生物多様性の向上を見据えた様々な取り組みが見られた。                  施設管理は、提案に基づく日常点検及び定期点検を実施されていた。</p> <p>&lt; 2 収支状況 &gt;                  利用者は微増したが、駐車場収入が伸びず下半期の収入は0.9%のマイナスとなった。</p> <p>&lt; 3 利用状況 &gt;                  イベントの増加により来園者数が増えた傾向がみられる。                  また、冬季は閑散とする時期であるにもかかわらず例年と比べ2%増と来園者数が伸びた。</p> <p>&lt; 4 利用者の満足度 &gt;                  満足度調査では、満足と回答した来園者が97%と非常に高い評価を得た。                  また、自由意見では「スタッフの方の親切で丁寧な対応に感謝」と、感謝の言葉もいただいた。</p> <p>&lt; 5 苦情・要望等 &gt;                  近隣住民からの苦情・要望が数件あったが、いずれも迅速に誠意を持って対応がなされた。</p> <p>&lt; 6 事故・不祥事等 &gt;                  来園者による事故に対し、適切な処理がなされた。</p> <p>&lt; 今後の方針等 &gt;                  高い満足度を維持しており、適切な管理運営が図られている。最終年度である平成26年度もこの水準を維持してほしい。また、イベントやボランティア等で地域の方々と良好な関係を築いている。平成25年は試験的にボランティア協議会を発足するなど、公園の質を向上するための積極的な姿勢が見られる。平成26年度は地域と方々とのより良い公園運営の協力体制の充実を図ると共に、利用者の安全及び施設の保全について引き続き万全を期して魅力と特色ある公園づくりに取り組んで欲しい</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) 県天然記念物のシラカシ林の林床整備、自生の山野草生育地での選択的除草や生育適地への移植に取り組んでいる。 (2) 多様な護岸を創出する護岸改修、礫の投入、抽水植物の移植に取り組んでいる。 (3) 各施設の法定点検。定期点検を計画通り実施した。 落下の危険のおそれのある枝等は発見次第速やかに処理を行っている。

	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)丁寧かつ機敏な対応を実施していることがアンケート結果に現れている。 (2)園内巡回時にノーリードの利用者に声掛けをするなど、マナー啓発に努めているほか、注意喚起の看板の設置を行った。 (3)アンケートで寄せられた要望への回答の掲示や自治会やボランティアとの連絡調整で得られたニーズを踏まえ、細かく対応している。
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)様々な公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。	(1)田植え、そば打ち体験や勾玉づくり等、ニーズに応じて企画、開催するなど、人気のイベントを多く打ち出しており、リピーターの増加に繋がっている。 (2)各新聞社・ケーブルテレビの取材に積極的に応じ、公園の話題や魅力を発信している。 (3)来園者から要望の多かったポストカードの作成や、園内の植物や鳥類の図鑑を作成、販売を始めた。
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)登録ボランティアの育成を図るため、イベントスタッフとして企画運営段階から携わる取り組みや、ボランティア同士の情報交換等を目的とする協議会を試験的に実施するなど積極的な取り組みが見られる。 (2)小・中学校のフィールドワークや高校生のインターンシップの受け入れ、地域の世代間をつなぐ連続講座(東高根森林塾)を開催する等、地域の体験学習の場としての提供を図っている。 (3)町内会・自治会との連絡調整会議を定期的で開催し、地元に見える公園の管理運営に取り組んでいるほか、市民ミュージアム所蔵品の展示を継続している。
5 (指定管理業務)		

## (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		
10月	11月8日	12月5日	○	○	○	無	
11月	12月10日	1月14日	○	○	○	無	
12月	1月10日	1月30日	○	○	○	無	
1月	2月10日	3月19日	○	○	○	無	
2月	3月10日	3月25日	○	○	○	無	
3月	4月10日	4月22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)		44,356		5,953	50,309	50,309		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	
	下半期	24,803	0	2,000	26,803	26,803		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	
	下半期	26,114	0	2,000	28,114	28,114		0	
上半期合計		18,349	0	3,671	22,020	24,503		▲ 2,483	
対収支計画比		0.0%		▲ 9.6%	① ▲ 1.7%	② 9.3%	③	▲ 11.1%	
通年実績	10月	3,770	0	484	4,254	4,155		99	
	11月	3,669	0	646	4,315	4,381		▲ 66	
	12月	3,382	0	0	3,382	3,810		▲ 428	
	1月	3,500	0	0	3,500	5,030		▲ 1,530	
	2月	4,745	0	0	4,745	3,576		1,169	
	3月	7,045	0	614	7,659	6,098		1,561	
	下半期合計		26,111	0	1,744	27,855	27,050	0	805
	対収支計画比		0.0%		▲ 12.8%	① ▲ 0.9%	② ▲ 3.8%	③	2.9%
	通年合計		44,460	0	5,415	49,875	51,553	0	▲ 1,678
	対収支計画比		0.0%		▲ 10.6%	① ▲ 1.3%	② 2.0%	③	▲ 3.3%
参考	前年度 下半期実績合計	24,800		1,767	26,567	26,767		▲ 200	
	対前年度 下半期実績比				4.8%	1.1%			

※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）	○	×	○	芝生への散水、猛暑による冷房の使用、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	23,313	木栈道改修工事(2,313千円)
合計	24,667	

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	30,030 人	35,263 人	85.2 %
11月	37,868 人	29,987 人	126.3 %
12月	26,306 人	22,650 人	116.1 %
1月	26,246 人	22,882 人	114.7 %
2月	18,732 人	26,795 人	69.9 %
3月	35,243 人	33,350 人	105.7 %
合計	174,425 人	170,927 人	102.0 %

	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	174,425 人	170,927 人	167,000 人	① 104.5 %	② 102.1 %
上半期計	185,140 人	171,069 人	164,000 人	① 112.9 %	② 108.3 %
合計	359,565 人	341,996 人	331,000 人	① 108.7 %	② 105.2 %

※目標値の設定の有無

	設定している		その他の場合の期間
期間	半期ごと	設定していない	その他の場合の期間
基準	過去数年間平均	設定していない	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)	○	×	○	園路広場整備及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、9月の連休中の集中的なイベントの開催、好天に恵まれたことによる。また、週末毎のイベントへのリピーターの定着による。

<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	33,215
半期	16,608	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	35	16	1	1	0	53	51 ( 97.0% )
[参考] 上半期結果	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 53 件

回収 53 件

回収率 100.0% %

※実施方法

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 下段：報告件数のうち所管 課受付分	2 ( 0 )	1 ( 0 )	0 ( 0 )	0 ( 0 )	20 ( 0 )	23 ( 0 )
[参考] 上半期結果	0 ( 0 )	3 ( 0 )	0 ( 0 )	0 ( 0 )	22 ( 0 )	25 ( 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	屋根に落葉が積もるので、周りの木の剪定を要望	剪定を実施
	公園隣接地の落葉清掃	清掃を実施
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
2月6日	駐車場で追突事故。 植え込み一部破損	事故車両の運転手の運転ミス。	安全確保のため、カラーコーン設置による事故車両周辺の駐車禁止措置。

### 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
( )		
( )		
( )		