

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	大磯城山公園
指定管理者	公益財団法人神奈川県公園協会
指定期間	H21.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	都市公園課（平塚土木事務所）

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）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 大磯城山公園は、風致公園として貴重な自然と歴史資源の特性を活かした公園づくりに取り組み、提案どおりの管理運営状況にある。 維持管理に関しては、別荘跡地の魅力の向上を図るため、富士山や相模湾の眺望に配慮した高木管理を行うとともに、散乱ゴミの収集、落葉折枝の片付のほか、ベンチ・手すりの拭き掃除など、来園者がくつろげる空間づくりに取り組むなど適正な管理を継続的に行った。 利用促進に関しては、公園の魅力を伝えるため、もみじのライトアップや北蔵ギャラリーを活用した展示会を開催するとともに、高齢者や車椅子利用者の利用促進のため、公園ユニバーサルデーを開催するなど、利用促進の取組の充実が見られた。 地域連携の取組に関しては、公園を地域活動の場として、盆踊り、町茶道大会などに提供し、地域の潜在的な要望を汲み取り、地域と連携した公園づくりに取り組んだ。</p> <p>< 2 収支状況 > 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。</p> <p>< 3 利用状況 > 平成25年9月に一部開園した「旧吉田茂邸地区」やもみじライトアップでの積極的な広報等の効果で目標対比増減率で約333%であった。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 利用者へのアンケートを実施し、上位2項目の回答が95%と高い評価を得た。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 駐車場の料金体系や車いす利用対応についての声が寄せられたが、駐車料金の返金や車いす利用可能な場所の検討といった方針を示し、適切に対応した。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。</p> <p>< 今後の方針等 > 今後も質の高い管理運営を継続するとともに、利用者のニーズに対応した利用促進事業の実施や公園管理を行い、更なる利用者の獲得及び満足度の向上に努めて欲しい。また、年度途中での駐車場料金体系の変更及び機械化の導入等、大幅な変更があり、不慣れな部分については、駐車場管理職員の研修等を徹底し、適切に対応できるよう努めて欲しい。</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）	公園における特性と課題を踏まえた維持管理 (1)公園の特性と課題を踏まえた現在の管理水準以上の具体的な提案 ア 別荘跡地の資源の活用と魅力の向上 イ 快適なくつろぎ空間の提供 ウ 地域との連携と湘南文化の発信 エ ゼロエミッションへの取組による植物管理 オ 管理マニュアルなどの整備による取組み	(1) ア 別荘跡地の魅力の向上を図るため、富士山や相模湾の眺望に配慮した高木管理を行い、日本庭園や景観上重要となる樹木については、庭園管理技術を持つ職人による管理を実施した。 イ 園内施設の点検を計画的に行い、散乱ゴミの収集、落葉折枝の片付のほか、ベンチ・手すりの拭き掃除など、来園者がくつろげる空間づくりに取り組んだ。 ウ 地域が実施した津波避難訓練時に、備品を貸出すとともに、園内の海拔を標示した公園マップを提供し、湘南文化の発信に取組んだ。 エ 樹木管理における発生材を肥料化するなど、再利用を図った。また、竹林間伐材を活用した「竹細工教室(2月実施)」を実施した。 オ 公園管理を的確に実施して行くために、管理マニュアルを作成し、全職員が同じ水準で作業できるよう取組んだ。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	<p>利用促進方策 (1)利用促進のためのイベントの開催について</p> <p>ア DUSCIVERおおいそ ～湘南文化 地域からの発信～ イ 利用促進新たな展開</p>	<p>(1) ア 公園の魅力伝えるため、もみじのライトアップ(11月実施)を「邸園文化圏構想」行事の一つとして実施するとともに、北蔵ギャラリーを活用した展示会を開催し、利用促進を図った。 イ 高齢者や車椅子利用者の利用促進のため、公園ユニバーサルデー(11月実施)を社会福祉協議会及びガイドボランティアと連携して開催した。また、旧吉田茂邸の庭園ガイドを土日祝日に常駐化させることにより、公園案内のほか、周辺施設や観光案内など、パークコンシェルジュとしての機能を強化する取組みを行った。</p>
3 (指定管理業務)	<p>地域や関係機関との連携 (1)地域への貢献についての提案について</p> <p>ア 地域と一緒に大磯の活性化に取り組めます イ 地域活動の場を提供します ウ 市民の活動を支援します エ 学びの機会と場の提供をします</p>	<p>(1) ア 邸園文化圏ネットワーク協議会のシンポジウムを旧吉田茂邸地区で開催し、大磯の活性化に取り組んだ。地域や神奈川県魅力を伝えるギャラリー展示や、「大磯市」の街中出店として参加するなど、大磯の活性化に取り組んだ。 イ 公園を地域活動の場として、盆踊り、町茶道大会、地域祭り、駅伝大会、農産物販売、大津波避難訓練の会場に公園を提供し、地域からの潜在的な要望を汲み取った。 ウ 地域からの要望を受け、演奏会や盆栽展、ギャラリー展示を実施し、市民活動の推進に取り組んだ。 エ 学びの場の提供として、地元中学校のセミ観察調査へ協力した。また、園内茶室を活用した大人茶道教室・子供茶道教室(2月実施)や、旧吉田茂邸庭園で学ぶ「日本庭園勉強会(3月実施)」を開催するなど、地域と連携した公園づくりを計画的に行った。</p>

(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	11月13日	○	○	—	無	
11月	12月10日	12月17日	○	○	—	無	
12月	1月8日	1月24日	○	○	—	無	
1月	2月10日	2月18日	○	○	—	無	
2月	3月10日	3月14日	○	○	—	無	
3月	4月10日	4月23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）				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	
募集時の見積算額 (参考)		43,301	0	1,622	44,923	44,923		0
年度計画	前年度	43,706	0	1,550	45,256	45,256	0	0
	上半期	21,071	0	970	22,041	22,041		0
	下半期	22,635	0	580	23,215	23,215		0
	今年度	59,876	0	4,630	64,506	64,506	0	0
	上半期	31,320	0	1,330	32,650	32,650		0
	下半期	28,556	0	3,300	31,856	31,856		0
通年実績	上半期合計	31,320	0	1,081	32,401	28,311		4,090
	対収支計画比	0.0%		▲ 18.7%	① ▲ 0.8%	② ▲ 13.3%	③	12.5%
	10月	3,879	0	333	4,212	6,029		▲ 1,817
	11月	4,174	0	516	4,690	5,060		▲ 370
	12月	6,362	0	264	6,626	5,793		833
	1月	5,052	0	187	5,239	4,241		998
	2月	4,086	0	109	4,195	4,044		151
	3月	5,003	0	200	5,203	8,523		▲ 3,320
	下半期合計	28,556	0	1,609	30,165	33,690	0	▲ 3,525
	対収支計画比	0.0%		▲ 51.2%	① ▲ 5.3%	② 5.8%	③	▲ 11.1%
通年合計	59,876	0	2,690	62,566	62,001	0	565	
対収支計画比	0.0%		▲ 41.9%	① ▲ 3.0%	② ▲ 3.9%	③	0.9%	
参考	前年度 下半期実績合計	22,305	0	470	22,775	24,052		▲ 1,277
	対前年度 下半期実績比				32.4%	40.1%		

※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）	×	○	×	9/22に供用開始した駐車場の収入が、計画どおりに見込めなかったため

<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	0	なし
下半期	2,047	北蔵補修工事（2,047千円）
合計	2,047	

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	32,541 人	15,121 人	215.2 %
11月	47,434 人	17,838 人	265.9 %
12月	28,671 人	13,760 人	208.4 %
1月	25,238 人	9,652 人	261.5 %
2月	20,177 人	9,836 人	205.1 %
3月	24,833 人	13,400 人	185.3 %
合計	178,894 人	79,607 人	224.7 %

	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
下半期計	178,894 人	79,607 人	53,710 人	① 333.1 %	② 224.8 %
上半期計	81,773 人	63,537 人	46,000 人	① 177.8 %	② 128.8 %
合計	260,667 人	143,144 人	99,710 人	① 261.5 %	② 182.2 %

※目標値の設定の有無

設定している

期間 半期ごと	その他の場合の期間
基準 過去数年間平均	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)	○	○	○	平成25年9月に拡大区域である「旧吉田茂邸地区」が一部開園したことや、もみじライトアップでの積極的な広報努力があったためと考えられる。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	○	○	平成25年9月に拡大区域である「旧吉田茂邸地区」が一部開園したことや、もみじライトアップでの積極的な広報努力があったためと考えられる。

<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)	55					55
年間利用可能日数	365					365
最大人数	20,075	0	0	0	0	20,075
半期	10,038	0	0	0	0	10,038

※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

－：今回は実施していない

	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	29	9	2	0	0	40	38 (95.0%)
〔参考〕 上半期結果	60	15	1	1	0	77	75 (98.0%)

※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 40 件 回収 40 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 下段：報告件数のうち所管課受付分	3 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (0)
〔参考〕上半期結果	3 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (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	駐車場料金の減免方法の案内表示に気づかなかった利用者の駐車料金について、減免対応がされなかった。	利用者の見落としを 방지、減免方法をよりわかりやすくするため、利用案内表示を増設した。減免分の返金については、今後の維持管理にあてて欲しいと辞退された。
	車いす利用の夫婦から公園の通り抜けができないとの意見があった。	当時、車いす利用者用のバラ園内通路が、県発注工事により通れなかったことが原因。ご夫婦が帰る際、職員が安全を確認後、バラ園を抜けて案内した。
	旧吉田邸地区駐車場にキャンピングカー（普通車）で来園した際、車高が高く、中型車用の高さセンサーが反応したため、駐車場料金が「中型車以上」でカウントされた。	システムが対応しきれないことを説明し、後日、普通車料金との差額を返金するとともに、普通車の車高が高い車に対しての第一駐車場（高さセンサー無し）への案内表示を追加設置した。
職員対応		
事業内容	ライトアップイベント時、臨時で茶室会計を担当したパート職員が、茶室スタッフ不在時に、県のキャンペーンクーポンに対するサービスを提供する際、旧吉田邸地区での絵葉書配布を案内した。	今回のキャンペーンは、急遽決まった県企画によるもので、絵葉書プレゼントと飲み物割引サービスの二つであったが、来園者が希望していた割引サービスを提供しなかったことを丁重にお詫びするとともに、絵葉書と割引券を送付することで、了解を得た。 県で行うキャンペーンに協力する時にも、スタッフ一人一人に内容を十分周知するようにした。
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10日	茶室において利用者のズボンに職員が誤ってアイスコーヒーをこぼしてしまった。	職員の不注意によるものが大きいと考えられる。	丁重にお詫びをした後、弁償について説明しようとしたが、気にしないでと言って利用者は帰ってしまった。
11月2日	来園者(90歳女性)が兜門のドアストッパーに躓き転倒。右膝に軽傷(擦り傷、出血あり)を負った。	兜門下の底面にある2cm程の段差に躓いたと思われる。	消毒などの応急手当をし、念のため、ご家族に連絡するよう申し出たが、不要とのことであった。 翌日に足下への注意を呼びかける看板を設置した。

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
()		
()		
()		