

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	三ツ池公園		
所在地	横浜市鶴見区三ツ池公園		
サイトURL	http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/		
根拠条例	神奈川県都市公園条例（昭和32年神奈川県条例第7号）		
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進（昭和32年4月）		
指定管理者名	三ツ池公園パートナーズ		
指定期間	H27. 4. 1～H32. 3. 31	施設所管課	都市公園課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>全般的には適切に管理運営がなされているが、利用状況がC評価、収支状況がB評価となったことから、3項目評価はB評価となった。大きな要因は桜のシーズンに来園者が集中することから、気候等によって来園者数に影響してしまうことである。したがって、継続的安定的に利用者数を確保するためには桜シーズン以外の集客力にかかっている。今後はより創意工夫を持って利用促進等に努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 ・提案に基づき、施設の維持管理において、花壇の花替えを年4回実施した。また、広域避難場所としての管理運営の一環として、鶴見消防署、消防団、鶴見区役所等と連携を図り、3月5日～13日の間、防災フェアをパークセンターで実施し防災グッズの展示、防災パンフレットの配布、緊急時の簡易トイレ紙食器の作り方説明パネルの展示などを行った。</p> <p>◆利用状況 ・利用者数は前年度比86%と大きく下回り、目標達成率は83.7%でC評価となった。これは平成27年の桜のシーズンが3月末に集中したため、4月の公園利用者、駐車場利用者が目標を下回った。また平成28年は桜の開花が遅くなり3月の来園者が伸び悩んだ。これらが原因と考えられるが来園者は徒歩や公共交通機関を利用する家族連れも多く見られ、今後の課題として現在の車両台数による来園者数確認を今後見直すなど検討が必要と思われる。</p> <p>◆利用者の満足度 ・上位2段階の回答割合が90.7%となったためS評価となった。しかし、前年度の92.9%と比較すると減少しており、今後も利用者に幅広く回答してもらえるよう配布方法や回収方法を工夫するよう指導した。</p> <p>◆収支状況 ・収支比率は99.7%となりB評価となった。桜の季節以外の利用者数の増加を図るためにも、閑散期、平日の運動施設の利用促進や、さらに効率的・効果的な管理運営を実施するなど、創意工夫し意欲的に取り組んでもらいたい。</p> <p>◆苦情・要望等 ・様々な苦情、要望に対し、誠意を持って対応しているが、今後は、よりスピード感をもって対応に努めるほか、蓄積された苦情等を分析するなどして、同様の苦情の削減や対応の迅速化を図られるよう努力されたい。</p> <p>◆事故・不祥事等 ・メールの添付ファイル誤送信など、組織に若干の緩みが見られる。再発防止の徹底を図るよう指導した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 ・労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 ・なお、平成27年度の3項目評価についてはB評価とした。</p>

3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
B	※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月3回程度	なし
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	○ 有 ・ 無	指導・改善勧告等の内容 メール添付ファイル誤送信に対し、始末書を提出させ、口頭で改善指導を行った。

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>○三ツ池公園の特性を踏まえた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サクラの育成や樹木の修景を進めて、新たな魅力づくりに取り組む。 ・水辺の生物多様性の向上と景観保全に取り組む。 ・スポーツ施設の安全性を確保するとともに、公園全体をスポーツのフィールドとして健康増進に取り組む。 ・誰もが親しみ、愛着がもてるよう、桜の杜づくりに取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サクラの樹勢回復計画の立案を行った。また、高木の樹形のつくり直し、植栽基盤の改良を行った。 ・上の池において水質浄化の一環として、スイレンの間引きを実施した。 ・利用促進の一環として、「いけいけウォークラリー」「ノルディックウォーク教室」「パークヨガ・ピラティス教室」を実施した。 ・「(公財)日本花の会花と緑の研究所」の協力と指導を仰ぎ、「サクラマイスター講座」「サクラ博士になろう」の企画立案を行った。 	
<p>○利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰もが安心して利用できる公園づくりに取り組む。 ・地域に開かれ、地域と連携できる運営を行う。 ・安全安心で快適な環境づくりに取り組む。 ・環境と調和できる公園づくりに取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・授乳スペース、ミルクのお湯提供、車椅子、ベビーカーの貸出を行った。 ・職場体験の受け入れや近隣商業施設との情報共有化を実施、近隣地区センターとの共催イベントを実施した。 ・不法行為やマナー違反への対応として違反に対する説明、看板、掲示板の設置等を行った。 ・間伐材、剪定枝を林床改善に活用した。 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
<p>○有料駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期には周辺地域の方々に配慮し交通誘導員や臨時警備員を配置 	計画通り実施
<p>○自動販売機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズ、利用特性や季節にあったメニューの設置 	計画通り実施
<p>○売店</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「下の池売店」の設備の更新と利便向上 	計画通り実施

5. 利用状況

評価	《評価の目安》
C	<p>目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。</p>

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	925,275	1,309,151	1,127,586
対前年度比		141.5%	86.1%
目標値	1,163,000	1,163,000	1,347,900
目標達成率	79.6%	112.6%	83.7%

目標値の設定根拠： 前年度、前々年度：平成18～20年度実績平均の95%
平成27年度：提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車場台数から推計

[参考：最大利用可能人数／年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》
S	「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	県により休日4回、平日4回の計8回調査	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者が高い満足度を得ている。

[施設としての総合的評価]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 162 / 162 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
施設としての総合的評価の回答数	89	57	9	6	0	161	台風等の後に良く木々を片づけます
回答率	55.3%	35.4%	5.6%	3.7%			
前年度の回答数	97	60	3	8	1	169	
前年度回答率	57.4%	35.5%	1.8%	4.7%	0.6%		
回答率の対前年度比	96.3%	99.7%	314.9%	78.7%	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 公園スタッフの対応はいかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 162 / 162 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
職員の対応状況の回答数	40	16	13	1	0	70	一生懸命作業されていました
回答率	57.1%	22.9%	18.6%	1.4%			
前年度の回答数	53	19	5	1	0	78	
前年度回答率	67.9%	24.4%	6.4%	1.3%			
回答率の対前年度比	84.1%	93.8%	289.7%	111.4%	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計/支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマ イナスが生じている)：85%未満
B	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	71,715	11,748	39,321	駐車場39,321	122,784	122,784	0	100.00%
	決算	71,715	12,440	32,660	駐車場32,660	116,815	124,800	-7,985	93.60%
前年度	当初予算	73,764	13,063	37,091	駐車場37,091	123,918	123,918	0	100.00%
	決算	73,764	12,066	39,107	駐車場39,107	124,937	133,557	-8,620	93.55%
27年度	当初予算	71,043	13,090	43,592	駐車場38,526 自販機5,066	127,725	127,725	0	100.00%
	決算	71,043	12,426	42,328	駐車場36,789 自販機5,539	125,797	126,146	-349	99.72%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
27年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))

(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： 300千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	口頭	6 件	・コリア庭園のチャンス像が気持ち悪いので無くして。 ・公園隣接住民より、越境枝剪定依頼	・神奈川県との友好都市の彫像物の撤去はできません。 ・調査後剪定実施
	電話	2 件		
	アンケート	26 件		
職員対応	電話	1 件	・シャツを出している職員がいる。	・指導実施
	メール	1 件		
	アンケート	2 件		
事業内容	口頭	1 件	・自動販売機にトクホ関連商品を置いてほしい。 ・売店の営業を長くして。	・検討します。 ・検討します。
	電話	1 件		
	メール	1 件		
	アンケート	6 件		
その他	口頭	3 件	・バス時刻表がわかりにくい。	・地図にバス時刻表の番号を記載。
	メール	1 件		
	アンケート	15 件		
	手紙	1 件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
H27.5.18	メール誤送信（取材相手に、アンケートを送付するところ、関係の無い添付ファイル（個人情報等無し）を誤って添付）	回答期限が過ぎていたため担当者があててしまった。	①日程に余裕の持った事務処理に努め、いっそうの注意を払う。まず紙ベースで確認する。対外的なメールは個人メールアドレスは使わず、代表メールから行う。ファイル保存はタイトル名を明瞭にする等。 ②始末書を提出させ、口頭で指導。（平成27年5月25日） ③平成27年5月21日に指定管理者から相手方に謝罪とともに添付ファイルの削除を依頼し了承を得た。さらにその旨の確認文書にサインして頂いた。

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。