

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	恩賜箱根公園		
所在地	足柄下郡箱根町箱根・元箱根		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/onsisite/		
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21年5月)		
指定管理者名	(公財)神奈川県公園協会・(株)小田急ランドフローラグループ		
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>利用状況の評価はA、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。</p> <p>引き続き、高い評価を維持するよう、努力してほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 庭園管理や施設の清掃、イベントの開催など、安全で快適な利用空間の提供に努め、おおむね事業計画どおりの取組みを実施した。</p> <p>◆収支状況 5月以降の箱根火山における風評被害の影響により、駐車場収入が減少したが、光熱水費や一般管理費などの経費節減に努め、結果的に黒字を計上した。</p> <p>◆利用状況 5月以降の箱根火山における風評被害の影響から、来園者数が前年度より下回る結果となったが、暫定目標として設定した目標は上まわる結果となった。</p> <p>◆利用者の満足度 平日4日、休日4日の8回実施し173名から回答を得たが、上位2段階の回答割合が97.1%と高く、S評価となった。</p> <p>◆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>◆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 箱根を訪れる観光客も例年の水準に戻ってきており、他の観光施設との連携やPR強化などにより、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。</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 ※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
A	

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	
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2回程度	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	指導・改善勧告等の内容

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	実施状況に関するコメント
庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理	年間を通じたきめ細かな植物管理により、美しい庭園管理を実施した。	美しい庭園管理は評判もよく評価が高い。今後も引き続き、きめ細かな美しい庭園管理を望みたい。
清潔感のある施設清掃	トイレや湖畔展望館の清掃を適宜行い、清潔感のある施設を維持した。	多湿でカビが生えやすい環境のため、清掃に手を抜くとすぐに汚れが目につく。駐車場横トイレは利用者も多いため、清潔感のある清掃を望みたい。
老朽化施設に対する適正運用	こまめな補修や修繕を行い、適正に運用した。	施設の老朽化が進んでいるが、こまめな補修や修繕を行い、適正な運用を望みたい。
バラ展など季節の花展示や野点、ガイドツアーの開催	6月にバラ展、8月、10月、11月に野点、1月にぼたん展を行い、集客に努めた。また、4月から11月まで月2回、公園ガイドツアーを行った。	季節の花展示や野点は好評なことから、引き続き実施してほしい。公園ガイドツアーは、参加者が少ないため、PRや企画の見直しなどを望みたい。
パートナー企業、地域との連携を通じた広域的な広報、広域的な情報発信	小田急グループのキャンペーンに参加したり、地元メディアや観光協会への情報提供、ホームページのリニューアルなどを実施した。	箱根火山の影響を受け、利用者の増加には結びつかない結果となったが、今後とも広報や情報発信に努めてほしい。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
有料駐車場 (普通車62台(身障3台、軽1台含む)、大型車9台、二輪車10台、7時～21時、普通車310円/h、大型車830円/h、二輪車110円/回)	利用者の利便性のため、通常は時間料金制とし、夜間イベント時や箱根駅伝時は混雑緩和のため1回制料金としている。
電動アシスト自転車の貸出 (10台、4月～11月、500円/h、3時間以上は1200円)	交通渋滞対策を含めた「箱根パーク&サイクル」運動に協力し、電動アシスト自転車を有料で貸し出している。
自動販売機の設置 (3台)	公園利用者へのサービス向上や熱中症対策の一環として、駐車場と湖畔展望館に清涼飲料水の自動販売機を設置している。
「緑賜庵(りょくしあん)」の営業及び箱根土産品の販売 (緑賜庵は火水木を除く通年営業、土産品は毎日)	お茶処「緑賜庵」では抹茶や珈琲などの飲み物や地元の銘菓を提供している。土産物は、絵葉書、寄木細工はがきセット、箱根ジオパークの立体マップを販売している。
コインロッカーの設置	平成28年度の設置に向けて調整中。

5. 利用状況

評価	≪評価の目安≫ 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。
A	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	379,432	414,649	309,502
対前年度比		109.3%	74.6%
目標値	372,000	372,000	304,000
目標達成率	102.0%	111.5%	101.8%

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：箱根火山の風評被害を考慮し、提案書記載目標値を補正

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数から推計

[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≫ 「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
S	

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 180 / 180 = 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、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	138	30	4	1	0	173	とても植木の手入れが行き届いていて良いと思います。
回答率	79.8%	17.3%	2.3%	0.6%			
前年度の 回答数	85	16	0	0	0	101	
前年度回答率	84.2%	15.8%					
回答率の 対前年度比	94.8%	109.5%	#VALUE!	#VALUE!	#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 180 / 180 = 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、不満に回答があつた 場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	63	13	4	2	0	82	親切に便利な道順を示してくれた
回答率	76.8%	15.9%	4.9%	2.4%			
前年度の 回答数	14	10	10	0	0	34	
前年度回答率	41.2%	29.4%	29.4%				
回答率の 対前年度比	186.6%	53.9%	16.6%	#VALUE!	#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
A	

[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	37,500	0	33,000	駐車場33,000	70,500	70,500	0	
	決算	37,500	0	27,251	駐車場27,251	64,752	65,972	-1,220	98.2%
前年度	当初予算	38,572	0	34,115	駐車場34,115	72,687	72,687	0	
	決算	38,572	0	29,889	駐車場29,889	68,461	65,644	2,817	104.3%
27年度	当初予算	39,660	0	31,571	駐車場30,803 自動販売機768	71,231	71,231	0	
	決算	39,660	0	26,289	駐車場25,362 自動販売機927	65,949	64,796	1,153	101.8%

※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>

箱根火山活動の影響により、駐車場収入が減少したが、光熱水費や一般管理費などの経費節減に努め、結果的に黒字を計上した。

[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))
平成28年3月	958	二百階段・改修工事

(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	件	無	
	件		
職員対応	件	無	
	件		
事業内容	件	無	
	件		
その他	件	無	
	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
	無		
	無		
	無		

※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。