

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	相模原公園		
所在地	神奈川県相模原市南区下溝・麻溝台		
サイトURL	http://www.sagamihara.kanagawa-park.or.jp/		
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(S54. 4. 27)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ		
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、利用者の満足度及び収支状況の3項目評価は、Sが1つ、Aが1つ、Bが1つで、A評価となった。目標数値が高いこともあり、利用者数がB評価となってしまったが、様々なイベントを開催したり、適切な維持管理を行った結果、26年度と比べて利用者数が増加したほか、利用者の満足度も向上しており、指定管理者の努力がうかがえる。</p> <p>3項目以外の各項目の評価については、苦情・要望件数が26年度と比べて減少するなど極めて評価が高いが、花壇への散水中に車椅子利用者がホースカバーに躓いて転倒した事故も発生しており、維持管理作業中の来園者へのより一層の安全対策をお願いしたい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、スプリングフラワーフェスティバルなど、様々なイベントを実施した結果、前年度利用者数を上回る利用客が入るなどの実績を上げた。特に、グリーンハウスにお客様を呼ぶため、グリーンハウス内で様々な工夫を凝らしてイベントを実施しており、それがグリーンハウス利用者数の増加に貢献した。また、当公園の特性を十分に反映したツリークライミングや自然観察会など多数のイベントの開催は、決して派手ではないが、自然を楽しむ学ぶ機会として重要である。その他にも、セルフガイドとして本公園で確認できたチョウを取りまとめた冊子を発行するなど、公益財団法人及び植物を扱う民間会社としての使命を十分に果たしており、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>維持管理業務においても、当公園の特性を踏まえ、フランス庭園のカスケードのオーバーシードによる芝生の維持管理や年間を通して花が楽しめるように維持管理を行ったほか、本公園の特徴である広大な芝生広場については管理水準以上の下草刈りや植え込みの人力除草など管理水準以上の維持管理を行うなど、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆利用状況 提案に基づいて、しょうぶまつりなど様々な事業等を実施した結果、来園者については、目標数値では96.7%と目標に達しなかったためB評価となったものの、対前年度比では106.4%の増で、年々来園者が増えており、指定管理者の努力がうかがえる。</p> <p>特に、グリーンハウスについては、グリーンハウス内で様々なイベントを実施したり、自主事業で軽飲食を提供することで、26年度の利用者数が68,518人であったのに対し、27年度は149,243人と217.8%の伸びを示しており、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆利用者の満足度 県が休日4回、平日4回の計8回の調査を実施した結果、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が91.4%となったため、S評価となった。回収率は100%と高くなった。</p> <p>◆収支状況 来園者の増を受けて、駐車場収入が当初計画額より282千円増になったほか、自動販売機の利益収入が当初計画額より471千円増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。支出については、公園の再整備から20年以上経過しているせいも、指定管理者が担うべき修繕が多く、事業計画の支出増の見直しが行われた。収支差額は、割合が102.1%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理者に起因する苦情・要望については4件で、平成26年度より3件減っており、出ないよう努力している姿勢がうかがえる。特に園内清掃やトイレ清潔など来園者の目に付きやすい箇所に対する苦情は1件も無く、高評価である。また、実際にあった苦情・要望については、即対応する姿勢が見られるなど、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆事故・不祥事等 10月27日に、花壇への散水ホースカバーの段差に気がつかず車椅子のタイヤが引っ掛かって転倒する事故が発生した。介添え者が気がつかなかったとはいえ、作業中には周辺の来園者に対し、より一層の注意が必要であった。事故後の対応は迅速かつ丁寧であった。また、イベントで保健所と調整することなく食品を提供した事例があり、業務の一部改善が必要と思われた。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、セルフチェックシートのとおり、良好な労働環境の確保に取り組んでおり、極めて良好な実績を上げた。</p> <p>◆その他 なお、平成27年度の利用状況(B)、利用者の満足度(S)及び収支状況(A)の3項目評価についてはA評価とした。今後は、引き続き利用者の満足度の高さの維持に努めるほか、更なる利用客の増加に向けた対策や利用客の安全に配慮した管理運営に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
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
	無	
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
	随時	
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 イベントでの食品提供について、市保健所に相談せずに実施したため、市保健所と調整するよう、口頭で指導した。

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
サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、定期的に展覧会などのイベントを実施。地元市民や団体の発表の場として提供することで、地元還元するとともに利用者数の向上を図る。	事業計画書のとおり、定期的を実施し、多数の参加者があった。	様々なイベントを実施した結果、26年度の利用者数が68,518人であったのに対し、27年度は149,243人と217.8%の伸びを示しており、極めて良好な実績を上げている。
4月にスプリングフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者は25,000人。	4月25日(土)、26日(日)にスプリングフラワーフェスティバルを実施。グリーンハウス内では沢山の花が飾られるとともに、屋外ではまつりばやし、ポニー乗馬体験など様々なイベントが盛大に行われた。参加者数は19,564人であった。	25日(土)は昼頃から雨になってしまったため、計画参加者数には届かなかったものの、晴天だった26日(日)には沢山の参加者があり、概ね計画どおりの実績を上げた。
6月に第32回しょうぶまつりを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	6月14日(日)に第32回しょうぶまつりを実施。満開のショウブを見に沢山の来園者があった。また、フリーマーケットや和太鼓演奏など様々なイベントが盛大に行われた。参加人数は、9,800人であった。	概ね計画どおりの実績を上げた。ショウブの株分けが年々弱ってきているようなので、今後の対策を検討する必要がある。
1月に新春フェアを実施。様々なイベントを実施し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は、3,500人	1月5日(火)、7日(木)～11日(月)に新春フェアを実施。餅つき大会やグリーンシアターでのDVDのほか、落語やまつり囃子、盆栽ショップなどが盛大に行われた。参加人数は、6,078人であった。	計画参加人数を上回る参加があり、計画以上の実績を上げた。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
◆飲食店及び売店の運営 魅力ある公園として、一日中楽しめる施設で利用者サービスとして食事等の提供する。 一部委託	サカタのタネグリーンハウス及び入口広場の建物で計画どおり実施。利用客も多く、+1,066,607円の収支であった。
◆野点 公園内の日本庭園を楽しんでいただくためのサービスとして、抹茶を提供する。	4～5月にかけて、計画どおり、8日ほど実施。収支は0円であった。

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。
B	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	696,089	718,530	764,820
対前年度比		103.2%	106.4%
目標値	618,000	618,000	791,000
目標達成率	112.6%	116.3%	96.7%

目標値の設定根拠： 前年度、前々年度：平成22年度実績の85%
 平成27年度：提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、隣接施設利用者数、団体利用数からの推計

[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
	県が休日4回、平日4回の計8回の調査を実施	指定管理者による適切な公園管理の結果、前年度以上に利用者から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 179 / 179 = 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	118	43	5	8	2	176	いつ来ても心地よい
回答率	67.0%	24.4%	2.8%	4.5%	1.1%		
前年度の回答数	79	8	9	8	1	105	
前年度回答率	75.2%	7.6%	8.6%	7.6%	1.0%		
回答率の対前年度比	89.1%	320.7%	33.1%	59.7%	119.3%		

(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 179 / 179 = 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	71	18	11	1	0	101	あいさつをきちんとしてくれる
回答率	70.3%	17.8%	10.9%	1.0%			
前年度の回答数	39	1	1	1	0	42	
前年度回答率	92.9%	2.4%	2.4%	2.4%			
回答率の対前年度比	75.7%	748.5%	457.4%	41.6%	#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	221,184	5,900	9,900	駐車場9,900	236,984	236,984	0	100.0%
	決算	221,184	2,952	8,560	駐車場8,560	232,696	229,000	3,696	101.6%
前年度	当初予算	227,504	6,068	10,230	駐車場10,230	243,802	243,802	0	100.0%
	決算	227,504	2,438	8,987	駐車場8,987	238,929	238,271	658	100.3%
27年度	当初予算	226,410	2,130	19,797	駐車場17,037 自販機2,760	248,337	248,337	0	100.0%
	決算	226,410	1,413	20,550	駐車場17,319 自販機3,231	248,373	243,311	5,062	102.1%

※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))
H27.4	815	きらめきの流れ、ポンプ補修工
H27.5	1,074	せせらぎの園、入口門扉修繕工
H27.5	1,102	グリーンハウス前、園路灯修繕工
H27.6	1,499	噴水広場、放射ポンプ修繕工
H27.6	985	背なしベンチ修繕工
H27.10	1,480	水道みち緑道、樹木伐採、法面補修工
H27.11	1,480	入口広場、からくり時計修繕工
H27.12	629	作業ヤード、門扉修繕工
H27.12	515	グリーンハウス機械棟蒸気流量計修繕工
H28.1	913	グリーンハウス機械棟蒸気流量デジタル機器修繕工

(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	電話	1 件	①公園近くに住んでいるのに4月から駐車場の開閉時間が変わったことの周知がない。 ②せせらぎの園のじゃぶじゃぶゾーンに藻や苔が多く生えていて危険。	①自治会の回覧板で周知することで対応 ②清掃頻度を増やして清掃することで対応。
	メール	1 件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	メール	2 件	①公園内飲食店で注文したが、長時間待たされたまま、注文したものが出てこなかった。 ②維持管理をしている業者が公園内でタバコを吸っていた。	①指定管理者が委託している業者であるが、接遇マニュアルをもとに指導を行った。 ②出入りの業者に対し、禁煙の理解と協力をお願いした。
		件		
その他		件		
		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
H28. 4. 9	グリーンハウスアトリウムで廻の花に目をやりながら階段を降りていたところ、階段を踏み外し、左手を骨折した。	本人の不注意による。	①グリーンハウス内のスタッフがすぐに駆け寄り、状況確認。すぐに救急車を要請した。
H27. 10. 3	森の木展望台の中で遊んでいたところ、登り棒で手を滑らせ、約1.7mの高さから落下、頭を5針縫うケガをした。脳は異常なし。	上から降りてくるとき手を滑らせたためと考えられる。	①母親から連絡があり、すぐに現場へ向かい、救急車を要請した。 ②滑りにくくなるよう滑り止め塗装や滑り止めテープを巻くように口頭で指示した。 ③登り棒に滑り止めテープを巻いた。
H27. 10. 27	介添え者が車椅子を押して歩いていたところ、散水用ホースカバーに引っ掛かり、車椅子に乗っていた人が車椅子から落ちて5針縫うケガをした。	車椅子を押していた人がホースカバーに気がつかなかった。車椅子に乗っている人に対し安全ベルトをしていなかった。	①職員がすぐに向かい、救急車を要請 ②散水するときには、来園者が躓いたりしないよう、ホースにも気を配るよう口頭で指示した。

※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。