

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	大磯城山公園		
所在地	大磯町西小磯・国府本郷		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/ooisojoyama/index.html		
根拠条例	神奈川県都市公園条例		
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進(昭和62年4月)		
指定管理者名	(公財)神奈川県公園協会・湘南造園(株)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
事業計画に基づき、適切に業務が実施されていた。
<各項目の詳細説明>
<p>◆管理運営等の状況 「湘南の風土と邸園文化の継承、おもてなし」を総合的な管理運営方針として事業を実施した。規模の小さい公園ではあるが、地域と連携しながら、地域イベント「おおいそオープンガーデン」や大磯城山公園のメインイベント「もみじのライトアップ」等を盛り上げることで、公園の魅力発信を行うとともに、地域の活性化にも貢献していた。</p> <p>◆利用状況 利用者数が目標達成率128.3%となったためS評価となった。前年度対比では、地域と連携したイベント実施等の結果、3.9%のプラスとなった。</p> <p>◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が92.4%となったためS評価となった。</p> <p>◆収支状況 利用者数の増加に伴う収入の増、委託業務の見直しや光熱水費の節減を理由とした支出の減があり、収支差額は3.2%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 職員等の対応に苦情が寄せられたため、再発防止に努めた。なお、職員の対応についての利用者満足度は上位2段階の回答割合が93.3%となっており、やさしく親切な対応であるとの声が寄せられている。</p> <p>◆事故・不祥事等 特になし</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 利用状況、利用者満足度、収支状況の評価がS、S、Aとなったことから、平成27年度の3項目評価はS評価となった。</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 ※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
S	

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
	—	—
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
	週1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
<p>大磯ニューツーリズムで心身ともにリフレッシュ</p> <p>○大磯町と一丸となり新たな観光の核づくりに取組み、「おおいそオープンガーデン」や「もみじのライトアップ」を開催する。</p> <p>○大磯町観光協会や大磯ガイドボランティア協会と連携し、散策やウォーキングを企画する。</p> <p>○市民参加や市民の発表の機会の提供、利用者ニーズを反映した公園運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな観光の核づくりとして行なわれている「大磯オープンガーデン」に参加し、「おおいそ野外アート展」の開催や「大磯アフタヌーンティー」として城山庵での特別メニューの提供などを新たに行なった。 ・「もみじのライトアップ」を湘南邸園文化祭に併せて開催した。 ・周辺の宿泊施設とも連携し、公園の散策とセットになった宿泊プランを企画した。 	<p style="text-align: center;">—</p>
<p>邸園文化を伝えるおもてなしの空間づくり</p> <p>○公園の復元された魅力を向上させるため、適正な管理運営を実施する。</p> <p>○北蔵、茶室、旧吉田茂邸地区多目的ルーム等を活用したイベントを市民団体等と連携して開催する。</p> <p>○展示や講座を企画し、大磯や神奈川県自然・歴史を学ぶ機会を提供する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な管理で美しい庭園を維持した。 ・北蔵での作品展、茶室を活用した茶会や茶道教室、庭園でのコンサートなど、邸園文化が体験できるイベントを開催した。 ・坪庭、絵画と庭園などをテーマに日本庭園勉強会を開催した。 	<p style="text-align: center;">—</p>
<p>旧吉田茂邸再建に向けた公園の観光拠点化</p> <p>○大磯ガイドボランティア協会と連携し、旧吉田茂邸地区で庭園ガイドや七賢堂定期公開を実施する。</p> <p>○大磯市や大磯うつわの日など地域イベントに積極的に参加し、本公園の魅力を発信する。</p> <p>○さまざまな広報媒体を活用し、広域的な広報活動を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大磯ガイドボランティア協会と連携し、庭園ガイドや七賢堂定期公開を実施した。 ・地域イベントに参加し、公園の知名度向上に努めた。 ・遠方利用や団体利用の促進のため、よくある問合せ内容や予約状況カレンダーを掲載するなどホームページの充実を図ったほか、マスコミ等への情報発信を積極的に行なった。 	<p style="text-align: center;">—</p>
<p>地域と連携した災害への備え</p> <p>○消防署や自治会と情報交換を行い、防災訓練の実施に向け調整を図る。</p> <p>○新たに整備された旧吉田茂邸地区の避難誘導経路を地域住民や利用者に周知する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園内で活動するボランティア団体と協働で津波避難訓練を行ない、新たに整備された避難誘導経路も使いながら、来園者の誘導や負傷者の救護及び搬送など具体的に動いてみることで、今後の課題を抽出した。 	<p style="text-align: center;">—</p>

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
駐車場の管理運営	団体利用者向けにホームページでバス予約状況確認や申込書ダウンロードが出来るようにするなど、円滑な運営に努めた。 バス利用台数 H26実績220台、H27実績240台
自動販売機の管理運営	利用者へのサービス向上のため、利用者の多い施設周辺に自動販売機を設置していた。
茶室の管理運営	茶室「城山庵」で茶道教室等を開催しているほか、併設した休憩室で地元の和菓子とセットの抹茶を提供するなど、利用促進に努めていた。

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。
S	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	260,666	324,260	337,033
対前年度比		124.4%	103.9%
目標値	105,000	105,000	262,650
目標達成率	248.3%	308.8%	128.3%

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）： センサーによるカウント及び駐車台数、団体申し込み人数より推計

[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 165 / 165 = 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	93	53	9	3	0	158	ていねいに手入れをされて いて良かった。
回答率	58.9%	33.5%	5.7%	1.9%	—		
前年度の 回答数	102	6	0	0	0	108	
前年度回答率	94.4%	5.6%	—	—	—		
回答率の 対前年度比	62.3%	603.8%	—	—	—		

(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 165 / 165 = 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	73	25	6	0	1	105	やさしい親切な対応でし た。
回答率	69.5%	23.8%	5.7%	—	1.0%		
前年度の 回答数	37	1	4	0	0	42	
前年度回答率	88.1%	2.4%	9.5%	—	—		
回答率の 対前年度比	78.9%	1000.0%	60.0%	—	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

特になし

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	59,876	0	2,530	駐車場2,530	62,406	62,406	0	100.00%
	決算	59,876	0	2,692	駐車場2,692	62,568	62,005	564	100.91%
前年度	当初予算	61,587	0	5,258	駐車場5,258	66,845	66,845	0	100.00%
	決算	61,587	0	2,689	駐車場2,689	64,276	64,195	81	100.13%
27年度	当初予算	69,586	0	2,348	駐車場2,019 自販機329	71,934	71,934	0	100.00%
	決算	69,586	0	3,096	駐車場2,543 自販機552	72,682	70,458	2,224	103.16%

※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 /	該当なし

<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)	年間総額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
28年1月-3月	6,085	トイレ引戸交換(旧三井別邸地区)(588)
		舗装打換え(旧三井別邸地区)(1,447)
		危険木伐採(旧三井別邸地区)(2,743)
		伐採木処分(旧三井別邸地区)(489)
		茶室門修繕交換(旧三井別邸地区)(818)

(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 件		
職員対応	対面	1 件 管理休憩棟で吉田茂郎に関するビデオ鑑賞をしていたところ、パーティションで仕切っていたボランティア会議の音が大きくて聞こえ辛かったので職員に伝えたが、会議中なのでビデオを繰り返し見て下さいと言われた。(8月)	謝罪するとともに、全職員に対して再度接遇研修を行い、再発防止に努めた。
	対面	1 件 イベント出演者の選定方法について問い合わせたところ、4回も担当者が不在と言われた。(10月)	謝罪するとともに、担当者以外も答えられるように情報共有の徹底を図った。
事業内容	件 件		
その他	電話	1 件 庭園ガイドボランティアに声をかけられて不快だった。(8月)	謝罪するとともに、声をかけられて不快に感じる利用者もいることから、接遇に注意することとした。
		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
	なし		

※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	なし	
職員の配置体制	なし	
労働時間	なし	
職場環境	なし	

※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。