

# モニタリング結果報告書 (平成27年度)

## 1. 施設概要

施設名	四季の森公園		
所在地	横浜市緑区寺山町・旭区上白根町		
サイトURL	<a href="http://www.kanagawaparks.com/shikinomori/">http://www.kanagawaparks.com/shikinomori/</a>		
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	四季の森公園パートナーズ		
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>○全般的に適切に管理運営がなされているが、利用者数の目標達成率、利用者の満足度、収支状況により3項目評価はAとなった。利用者数は前年度を上回っているが、目標達成のためには更なる取組みが必要である。「里山」をコンセプトとしており一定の取り組みは継続していく必要があるが、集客を図るためには新たなニーズを掘り起こし、他では体験できない四季の森公園ならではの「里山体験」の実現に向けて創意工夫し取組を進めてもらいたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆管理運営等の状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理基準書に示された4つのゾーンについて、平成23年3月に作成した植生管理計画に基づき65エリアを設定し適切に維持管理がされている。また利用促進の取組みとして「里山歳時記」や「四季の彩りまつり」などイベントを開催し好評を得た。</li> </ul> </li> <li>◆利用状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は前年度比104%と上回ったものの、目標達成率は96.6%でB評価となった。要因としては夏季に来園者が伸びず、前年実績は上回っているものの目標に達しなかった。8月の来園者が少ないため増やすための取組みが必要である。また、元々公園利用者の少ない12月～3月にかけては実績、目標とも前年度を上回っているためこの傾向を続けてほしい。</li> </ul> </li> <li>◆利用者の満足度           <ul style="list-style-type: none"> <li>・上位2段階の回答割合が96.8%となったためS評価となった。前年度と比べてもさらに上昇しており高評価である。この傾向は維持してもらいたい。</li> </ul> </li> <li>◆収支状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支比率は99.2%となりB評価となった。さらに効率的・効果的な管理運営に取り組んでももらいたい。</li> </ul> </li> <li>◆苦情・要望等           <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な苦情、要望に対し、誠意を持って迅速に対応しているので、今後も継続してほしい。</li> </ul> </li> <li>◆事故・不祥事等           <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設等の安全対策の実施及び徹底、諸規定に基づく法令遵守の徹底等により重大な事故や不祥事等を未然に防ぐことができた。今後とも安全対策には十分に注意し取り組んでほしい。</li> </ul> </li> <li>◆労働環境の確保に係る取組状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働基準監督署からの指摘事項はない。</li> </ul> </li> <li>◆その他           <ul style="list-style-type: none"> <li>・なお、平成27年度の3項目評価についてはA評価とした。今後も利用促進のための取組等を継続するとともに、利用者ニーズを的確に捉え更なる利用拡大に努めてもらいたい。</li> </ul> </li> </ul>	

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	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 <b>無</b>	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	実施状況に関わるコメント
<p>○四季の森公園の特性を踏まえた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「里山フィールドミュージアム」を拡充できるよう里山の魅力づくりを進める。</li> <li>・里山活動をより多くの県民と協働で進められる人材育成に取り組む。</li> <li>・里山で「地域力を高める」活動が活発化できるよう地域との連携に取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング手法、PDCAを活用し植生管理計画における希少種保護の制度向上を図った。</li> <li>・里山で学び、活動し、楽しむ「里山アカデミー」の活動の中核となる人材「四季守」を育成するためのプログラムを作成した。</li> <li>・四季の森公園まつり、四季の森音楽祭、フリーマーケット等を実施した。</li> </ul>	
<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"> <li>・誰もが安心して利用できる公園づくりに取り組む。</li> <li>・地域に開かれ、地域と連携できる運営を行う。</li> <li>・安全安心で快適な環境づくりに取り組む。</li> <li>・環境と調和できる公園づくりに取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児同伴の来園者に授乳できる場とミルクのお湯等を提供するとともに、公園管理事務所及び売店にて車椅子の貸出を行った。</li> <li>・よこはま動物園ズーラシア等の管理者と横断的な情報発信の企画調整を行った。</li> <li>・防犯対策等安全確保の実施体制をつくとともに、安全担当を設置し、公園内の安全に関するチェックや研修等を企画した。</li> <li>・剪定枝や古布、新聞紙等をクラフト教室等で再利用した。</li> </ul>	

[ 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"> <li>・利用方法等の案内に加え、挨拶励行や園内見どころ紹介等によりハートフルな接客を継続する。</li> <li>・安全第一を基本に利用者の利便に供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施</li> </ul>
<p>○自動販売機</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の自動販売機をニーズに合わせて更新する。</li> <li>・災害時対応の自販機を新たに2台設置する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施</li> </ul>
<p>○売店</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来園者への情報提供、車椅子の貸出を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り実施</li> </ul>

## 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※	609,998	635,536	665,877
対前年度比		104.2%	104.8%
目標値	571,000	571,000	689,252
目標達成率	106.8%	111.3%	96.6%

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）： 駐車台数、団体利用人数、イベント来園者数から推計

[ 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 164 / 164 = 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	112	39	3	2	0	156	そのままな自然が保たれているところが良い。
回答率	71.8%	25.0%	1.9%	1.3%			
前年度の回答数	103	64	5	4	1	177	
前年度回答率	58.2%	36.2%	2.8%	2.3%	0.6%		
回答率の対前年度比	123.4%	69.1%	68.1%	56.7%	#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 164 / 164 = 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	86	24	27	0	0	137	あいさつをきちんとする。気持ちがいい。
回答率	62.8%	17.5%	19.7%				
前年度の回答数	72	33	5	1	1	112	
前年度回答率	64.3%	29.5%	4.5%	0.9%	0.9%		
回答率の対前年度比	97.6%	59.5%	441.5%	#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
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	78,330	0	10,000	駐車場10,000	88,330	88,330	0	100.00%
	決算	78,330	0	10,079	駐車場10,079	88,409	88,330	79	100.09%
前年度	当初予算	82,496	0	10,400	駐車場10,400	92,896	92,896	0	100.00%
	決算	82,496	0	10,592	駐車場10,592	93,088	94,159	-1,071	98.86%
27年度	当初予算	70,405	0	14,149	駐車場11,427 自販機2,722	84,554	84,554	0	100.00%
	決算	70,405	0	13,959	駐車場11,129 自販機2,830	84,364	85,035	-671	99.21%

※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))
H28.3	912	複合遊具修繕
H28.3	853	じゃぶじゃぶ池循環ポンプ更新

(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	11件	・樹木の枝が防犯カメラに邪魔なので剪定してほしい。 ・その日のうちに剪定を行った。
	電話	3件	
	アンケート	23件	
職員対応	口頭	2件	・女子トイレ使用中に男性スタッフに声を掛けられ嫌だった。 ・お詫びをするとともに、今後このようなことが無いように徹底を図った。
		件	
事業内容	電話	3件	・園内放送のボリュームを下げて。 ・ボリューム調整できない施設のため、声を小さくするなど工夫して対応を図る。
		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
	特になし		

※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	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。