

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|---|-------|-------|
| 施設名 | 津久井湖城山公園 | | |
| 所在地 | 相模原市緑区城山・小倉・太井・根小屋 | | |
| サイトURL | http://www.kanagawa-park.or.jp/tsukuikoshiroyama/ | | |
| 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(H11.4.1) | | |
| 指定管理者名 | 公益財団法人 神奈川県公園協会 | | |
| 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2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、歴史と自然という本公園の特性を十分に踏まえたイベント(遺構見学会、城山キャスリング、ムササビなどの自然観察会)等を定期的で開催した結果、26年度と比べて利用者数は増加しており、指定管理者の努力が窺える。引き続き魅力のあるイベントを実施するとともに高い満足度を維持することで、利用者数の増加に努めてほしい。</p> <p>3項目の評価以外の各項目については、本公園の特性を踏まえ、歴史や自然に精通した職員を配置して業務を遂行し、苦情件数も26年度と比べて減少するなど、極めて良好な実績を上げているが、軽傷とはいえ遊具での事故が発生したことを踏まえ、より一層の安全管理に努めてほしい。</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、収穫感謝祭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あるなどの実績を上げた。維持管理業務においては、当公園の特性を踏まえ、希少種に配慮した維持管理を行ったほか、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、良好な実績を上げている。</p> <p>また、歴史と自然という当公園の特性を十分に反映した多数のイベントの開催は、決して派手ではないが、歴史や自然を学ぶ場として重要で、公益財団としての使命を十分に果たしており、評価が高い。</p> <p>◆利用状況 提案に基づいて、「収穫感謝祭」や今期から実行委員会形式で「つくい湖湖上祭」の事業等を実施した結果、来園者については、目標数値では86.8%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104.2%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>◆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96.3%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、自動販売機の利益収入が当初計画額より380千円増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。支出については、指定管理者が担うべき修繕がそれほど多くなく、修繕費の残を理由とした支出の減があった。収支差額は、割合が105.5%のプラスとなったためS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、6件で、前年度と比べて2件減少しており、できるだけ出ないよう努力している姿勢が窺える。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 8月10日に大型複合遊具付近で、2歳の子どもが転倒し、滑り台部分に頭をぶつける事故が発生した。本人の不注意によるもので軽傷で済んだとはいえ、ぶつけた箇所が突起状となっており、日ごろの点検等により危険予知を察知し、そういった場所には柔らかいクッション材をあてがっておくなど、指定管理者の実行できる範囲で事前の対策は実施するべきであり、一部改善が必要と思われた。なお、事故後の対応は迅速かつ丁寧であった。</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(S)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維持管理運営に努めてほしい。</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 |
| A | ※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 | |
| 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 | 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 |
| | | |

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 |
|--|--|---|
| 4月にさくらまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は30,000人 | 4月4(土)、5(日)日にさくらまつりを実施。津久井観光協会や津久井商工会等と共催し、盛大にイベントが行われた。参加人数は、40,000人であった。 | 18回の開催を迎え、観光協会とも共催し幅広くPRしたおかげもあり、計画以上の実績を上げた。 |
| 5月にルピナスまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は1,000人 | 5月24日(日)にルピナス祭りを実施。津久井観光協会や津久井商工会等とも連携し、盛大にイベントが行われた。参加人数は1,000人であった。 | ルピナス1万株もちょうど満開で来園者にも好評であり、計画どおりの実績を上げた。 |
| 11月に収穫感謝祭を実施。150名以上の公園ボランティアと協力しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は1,500人 | 11月22日(日)に収穫感謝祭を実施。ボランティア団体にとっては、一大イベントであり、良好な関係のもと様々なイベントが行われた。参加人数は1,500人であった。 | 収穫祭の実施により、ボランティアとの良好な関係維持に効果があるなど、計画どおりの実績を上げた。 |
| 11月に第1回つくい湖湖上祭を実施。実行委員会形式で指定管理者も参加し、利用者数の向上を図る。 | 11月22日(日)つくい湖湖上祭を実施。津久井青年会議所等と協力しながら地元の魅力のPR等が行われた。参加人数は10,000人であった。 | 今回初めての試みであったが、多数の来園客があり、計画以上の実績を上げた。 |
| 12月に津久井湖城山イルミネーションを実施。記者クラブ投げ込みや園内ポスター、ホームページ掲載などで周知を図り、利用者数の向上を図る。計画参加人数は5,000人 | 12月1日(火)～25日(金)の間で津久井湖城山イルミネーションを実施。閑散期の冬に集客を図る毎年好評のイベントであり、参加人数は7,283人であった。 | 毎年好評のイベントであり、様々な広報活動の結果、多数の参加があり、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 |
|---|--|
| ◆バーベキューの運営 みどり豊かな自然の中で、利用者に人気の高い飲食スタイルとして、広く県民の皆様にご利用いただくことを目的とする。また、提供するメニューも地元で採れた肉や魚、野菜等、安全安心な食材を用意する等、地域振興と利用者の健康に配慮したバーベキュー運営を実施する。 | 4月から11月4日、及び3月の間、花の苑地で実施した。 平成26年度からの実施で、徐々に知られるようになり、収入と支出の差額(収支)は+489,669円であった。一定の成果が現れているが、計画収支は+2,400千円であり、目標達成のため、更なるPR等の努力が必要である。 |

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※ | 391,498 | 419,163 | 436,583 |
| 対前年度比 | | 107.1% | 104.2% |
| 目標値 | 470,000 | 470,000 | 502,860 |
| 目標達成率 | 83.3% | 89.2% | 86.8% |

目標値の設定根拠： 前年度、前々年度：平成22年度実績の95%
 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）： 駐車台数から推計

[参考：最大利用可能人数／年]

| | パークセンター | 研修棟 | | | | 合計 |
|----------|---------|-----|---|---|---|----|
| 定員 | | | | | | 0 |
| 年間利用可能日数 | | | | | | 0 |
| 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 167 / 167 = 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 | 110 | 47 | 4 | 2 | 0 | 163 | 自然の中で快適に過ごせる環境です。 |
| 回答率 | 67.5% | 28.8% | 2.5% | 1.2% | | | |
| 前年度の回答数 | 75 | 8 | 8 | 11 | 0 | 102 | |
| 前年度回答率 | 73.5% | 7.8% | 7.8% | 10.8% | | | |
| 回答率の対前年度比 | 91.8% | 367.6% | 31.3% | 11.4% | #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 167 / 167 = 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 | 58 | 14 | 6 | 0 | 0 | 78 | 公園内の野鳥のことなど説明してくれたため。 |
| 回答率 | 74.4% | 17.9% | 7.7% | | | | |
| 前年度の回答数 | 35 | 5 | 0 | 0 | 1 | 41 | |
| 前年度回答率 | 85.4% | 12.2% | | | 2.4% | | |
| 回答率の対前年度比 | 87.1% | 147.2% | #VALUE! | #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 |
| S | |

[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 | 129,900 | 0 | 0 | | 129,900 | 129,900 | 0 | 100.0% |
| | 決算 | 129,900 | 0 | 0 | | 129,900 | 122,691 | 7,209 | 105.9% |
| 前年度 | 当初予算 | 133,612 | 0 | 0 | | 133,612 | 133,612 | 0 | 100.0% |
| | 決算 | 133,612 | 0 | 0 | | 133,612 | 126,950 | 6,662 | 105.2% |
| 27年度 | 当初予算 | 145,920 | 0 | 394 | 自販機394 | 146,314 | 146,314 | 0 | 100.0% |
| | 決算 | 145,920 | 0 | 774 | 自販機774 | 146,694 | 139,029 | 7,665 | 105.5% |

※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)) |
|---------|--------|--------------------|
| H27.8 | 991 | 水の苑地、汚水ポンプ交換工 |
| H27.9 | 994 | 四季の広場、大型遊具修繕工 |
| H27.12 | 499 | 花の苑地駐車場、区画線設置工 |
| H27.12 | 7,105 | 四季の広場、ワイド滑り台修繕工 |
| H28.2 | 450 | 根小屋、倒木処理工 |
| H28.2 | 972 | 水の苑地、トイレ修繕工 |
| H28.3 | 1,452 | 女坂登山道、倒木処理及び登山道修繕工 |

(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： 30千円以上)

[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トイレの水が出ない ②ブリング遊具のねじの締め付けが弱い。(1月) | ①すぐに現地に向かい使用停止にするとともに、その日のうちに業者へ依頼し復旧させた。 ②すぐに現場に向かいねじの締め付けを行った。 |
| | 対面 | 1 件 | | |
| 職員対応 | 電話 | 1 件 | ①メールマガジンが送られてこない。(7月) | ①送信作業をしていなかった。その後、送信日を固定して自動送信するように改善した。 |
| | | 件 | | |
| 事業内容 | 電話 | 2 件 | ①民家脇で毛虫が大量発生している。(9月) ②小網神社脇の草木が道を塞いで通りにくい(10月) ③イベントの音量がうるさい | ①すぐに現地に向かい駆除を実施。 ②すぐに現地に向かい草刈りを実施。 ③事情を丁寧に説明したら理解いただけた。 |
| | 対面 | 1 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 |
|-------|--|--|--|
| 6月13日 | 除草中、職員がアシナガバチに右目の上を刺される。 | 防護眼鏡をしていなかった。 | ①作業前に巣があるか確認する。長靴・防護眼鏡・帽子などを必ず着用する。 |
| 7月31日 | 登山道巡視中に足を滑らせ捻挫した。 | 本人の不注意 | ①2人1組で実施しているが、お互いに体調をチェックする。足首までガードしている靴を着用する。 |
| 8月10日 | 子どもが兄弟とふざけて遊んでいる最中に大型複合遊具付近で転倒し滑り台部分に頭をぶつけた。さいわい軽傷で済んだ。 | 滑り台を支えるコの字型の支柱が滑り台幅より幅広で、突起になっている状態であった。 | ①すぐに遊具の使用禁止措置をとるとともに、応急措置を実施。その後、遊具業者に点検を依頼。県と指定管理者で役割分担し、遊具の改修工事を実施。改修後使用を再開した。 ②年1回の遊具の定期点検結果を熟読し、問題点があれば、すぐに指定管理者のできる範囲で対策を行うとともに、大幅な改修が必要と判断される時は、すぐに県へ相談するよう口頭で注意した。 |
| 8月19日 | 指定管理者が登山道パトロールで発見した倒木処理を民間会社に依頼したところ、誤って左足甲部に樹木を落下させ、骨折した。 | 本人の不注意。指先に鉄芯の入っていない一般的な地下足袋を履いていた。 | ①指定管理者から業者に対し細心の注意を払って作業を行うよう注意するとともに、ケガをされた方へのお見舞いを行った。 ②指定管理者には、維持管理作業中の安全対策について、自らはもちろんのこと、委託した民間業者にも徹底するよう口頭で注意した。 |
| 2月17日 | 竹の伐採作業中、昨年作業で掘ったと思われる穴に左足を引っかけて転倒し坐骨神経症となった。 | 作業後に地面の埋戻しを行わなかったとともに、作業前に地面の確認をしなかった。 | ①作業前の地面の確認と作業後の埋戻しの徹底を図ることとした。 |

※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、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。