

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|--|-------|-------|
| 施設名 | 三ツ池公園 | | |
| 所在地 | 横浜市鶴見区三ツ池公園 | | |
| サイトURL | http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/ | | |
| 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 | 三ツ池公園パートナーズ | | |
| 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>「利用状況」がB評価、「利用者の満足度」がA評価、「収支状況」がB評価となり、3項目評価の結果はBとなった。</p> <p>大きな要因は桜のシーズンに来園者が集中することから、気候等によって来園者数に影響してしまうことである。したがって、継続的安定的に利用者数を確保するためには桜シーズン以外の集客力にかかっている。今後はより創意工夫を持って利用促進等に努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 提案に基づき、施設の維持管理において、花壇の花替えを年4回実施した。また、広域避難場所としての管理運営の一環として、鶴見消防署、消防団、鶴見区役所等と連携を図り、3月10日～16日の間、防災フェアをパークセンターで実施し、防災グッズの展示、防災パンフレットの配布などを行った。 <p>◆利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数は前年度比114.3%と伸びたものの、目標達成率は93.7%でB評価となった。三ツ池公園は、来園者数が桜の開花時期の天候に大きく左右されることが原因と考えられる。来園者は徒歩や公共交通機関を利用する家族連れも多く見られ、今後の課題として、現在の車両台数による来園者数確認を今後見直すなど検討が必要と思われる。 <p>◆利用者の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> 県が年間5回調査を実施し、上位2段階の回答割合が89.6%となったためA評価となった。 <p>◆収支状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 収支比率は99.5%となりB評価となった。桜の季節以外の利用者数の増加を図るためにも、閑散期、平日の運動施設の利用促進や、さらに効率的・効果的な管理運営を実施するなど、創意工夫し意欲的に取り組んでもらいたい。 <p>◆苦情・要望等</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な苦情・要望に対し誠意を持って対応しているものの、初期対応の不備から、苦情が県庁に寄せられるケースが多数あった。今後は、初期対応の改善に努めるとともに、蓄積された苦情等を分析するなどして、同様の苦情の削減や対応の迅速化を図られるよう努力されたい。 <p>◆事故・不祥事等</p> <ul style="list-style-type: none"> 倒木や落枝についての危機意識が低く、危機管理意識の徹底を図るよう指導した。 <p>◆労働環境の確保に係る取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働基準監督署からの指摘事項はない。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> なお、平成28年度の3項目評価についてはB評価とした。 | |
| 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 |
| B | |

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・無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | 4月25日の現地調査において、枯枝、枯木が目立つことから、指定管理者にゴールデンウィーク前の処理を指示し、4月28日に前に処理するとの回答があったにもかかわらず、未対応の状況で5月12日に倒木事故が発生した。 |

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 |
|---|--|--|
| <p>○三ツ池公園の特性を踏まえた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サクラの育成や樹木の修景を進めて、新たな魅力づくりに取り組む。 ・水辺の生物多様性の向上と景観保全に取り組む。 ・スポーツ施設の安全性を確保するとともに、公園全体をスポーツのフィールドとして健康増進に取り組む。 ・誰もが親しみ、愛着がもてるよう、桜の杜づくりに取り組む。 | <ul style="list-style-type: none"> ・サクラの育苗、接ぎ木、枯枝打ち等を実施した。 ・上の池において水質浄化の一環として、スイレンの間引き(10㎡)を実施した。 ・利用促進の一環として、「いけいけウォークラリー」「ノルディックウォーク教室」「パークヨガ・ピラティス教室」を実施した。 ・「(公財)日本花の会花と緑の研究所」の協力と指導を仰ぎ、平成29年度に向けた話し合いを実施した。 | <ul style="list-style-type: none"> ・提案書記載の(さくら100年計画)についても更に実効を図っていただきたい。 ・スイレンの間引きについても、更に積極的に実施していただきたい。 |
| <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"> ・誰もが安心して利用できる公園づくりに取り組む。 ・地域に開かれ、地域と連携できる運営を行う。 ・安全安心で快適な環境づくりに取り組む。 ・環境と調和できる公園づくりに取り組む。 | <ul style="list-style-type: none"> ・授乳スペース、ミルクのお湯提供、車椅子、ベビーカーの貸出を行った。 ・職場体験の受け入れや近隣商業施設との情報共有化を実施、近隣地区センターとの共催イベントを実施した。 ・不法行為やマナー違反への対応として違反に対する説明、看板、掲示板の設置等を行った。 ・間伐材、剪定枝を林床改善に活用した。 | |

[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"> ・繁忙期には周辺地域の方々に配慮し交通誘導員や臨時警備員を配置 | 計画通り実施 |
| <p>○自動販売機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズ、利用特性や季節にあったメニューの設置 | 計画通り実施 |
| <p>○売店</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「下の池売店」の設備の更新と利便向上 | 計画通り実施 |

5. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》 |
|----|---|
| B | <p>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。</p> |

| | 前々年度 | 前年度 | 平成28年度 |
|-------|-----------|-----------|-----------|
| 利用者数※ | 1,309,151 | 1,127,586 | 1,288,545 |
| 対前年度比 | | 86.1% | 114.3% |
| 目標値 | 1,163,000 | 1,347,900 | 1,375,000 |
| 目標達成率 | 112.6% | 83.7% | 93.7% |

目標値の設定根拠： 前々年度：平成18～20年度実績平均の95%
前年度、平成28年度：提案書記載目標値

利用者数の算出方法(対象)： 駐車場台数から推計

[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》 |
|----|--|
| A | 「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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う |

| 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3回、平日2回の計5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から高い満足度を得ている。 |

[サービス内容の総合的評価]

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 116 / 116 = 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 |
|------------------|-------|------------|---------|------------|---------|-----|---------------------|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 55 | 49 | 4 | 5 | 3 | 116 | ゴミなどもなく非常に良いです。 |
| 回答率 | 47.4% | 42.2% | 3.4% | 4.3% | 2.6% | | |
| 前年度の回答数 | 89 | 57 | 9 | 6 | 0 | 161 | |
| 前年度回答率 | 55.3% | 35.4% | 5.6% | 3.7% | | | |
| 回答率の対前年度比 | 85.8% | 119.3% | 61.7% | 115.7% | #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 86 / 86 = 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 | 15 | 12 | 0 | 1 | 86 | よく挨拶して下さい。 |
| 回答率 | 67.4% | 17.4% | 14.0% | | 1.2% | | |
| 前年度の回答数 | 40 | 16 | 13 | 1 | 0 | 70 | |
| 前年度回答率 | 57.1% | 22.9% | 18.6% | 1.4% | | | |
| 回答率の対前年度比 | 118.0% | 76.3% | 75.1% | — | — | | |

(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 | 73,764 | 13,063 | 37,091 | 駐車場37,091 | 123,918 | 123,918 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | 73,764 | 12,066 | 39,107 | 駐車場39,107 | 124,937 | 133,557 | -8,620 | 93.55% |
| 前年度 | 当初予算 | 71,043 | 13,090 | 43,592 | 駐車場38,526 自販機 5,066 | 127,725 | 127,725 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | 71,043 | 12,426 | 42,328 | 駐車場36,789 自販機 5,539 | 125,797 | 126,146 | -349 | 99.72% |
| 28年度 | 当初予算 | 71,043 | 13,220 | 44,463 | 駐車場39,296 自販機 5,167 | 128,726 | 128,726 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | 71,043 | 12,204 | 44,941 | 駐車場38,839 自販機 6,102 | 128,188 | 128,782 | -594 | 99.54% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28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・7 | 8,916 | 展望広場整備工 |
| H28・12 | 499 | 野外卓工 |
| H29・2 | 5,319 | 給水ポンプユニット交換 |
| H29・3 | 1,014 | 大型案内標識交換 |
| H29・3 | 1,102 | スプリンクラー交換 |
| H29・3 | 33,454 | 更衣室建替え工 |

(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 | 来園 | 3 件 | ・釣り禁止看板のデザインに統一性が無い。 ・園路で学校主催マラソン大会のランナーと衝突した。 | ・看板のデザインを統一した。 ・大会の周知とコース設定を調整することとした。 |
| | その他 | 4 件 | | |
| 職員対応 | | 0 件 | | |
| 事業内容 | 電話 | 1 件 | ・花見で駐車場待ちの車で混雑しているのに、定刻の8時30分にならないとオープンしていない。 | ・ピーク時は駐車場のオープンを早めることとした。 |
| | メール | 2 件 | | |
| | その他 | 8 件 | | |
| その他 | 電話 | 2 件 | ・越境枝を剪定して欲しい。 ・落葉を清掃して欲しい。 ・テニスコートの予約者名を掲示して欲しい。 | ・越境枝を剪定した。 ・落葉を清掃した。 ・利用日にテニスコート予約者名を掲示することとした。 |
| | メール | 1 件 | | |
| | 来園 | 1 件 | | |
| | その他 | 4 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 | ①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|-----|---|
| | ① 4月25日の現地調査において、枯枝、枯木が目立つことから、指定管理者にゴールデンウィーク前の処理を指示した。指定管理者から4月28日に処理するとの回答があったにもかかわらず、未対応の状況で5月12日に倒木事故が発生した。 ② 5月12日に「指定管理業務内容指導書」により、迅速な対応体制の確保、危機管理意識の徹底、巡視点検による十分な調査を行い枯枝除去や枝打ち等を行い事故を未然防止するよう指導した。 ③ 負傷者は無し。 ④ ー ⑤ ー ⑥ 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。