

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	湘南海岸公園		
所在地	藤沢市片瀬海岸 2・3丁目・鵠沼海岸 1・2丁目		
サイトURL	http://www.s-n-p.jp/shonankaigan_park/		
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11月)		
指定管理者名	株式会社 湘南なぎさパーク		
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><評価の理由> 利用状況がS、利用者の満足度がA、収支状況がBとなったことからA評価となった。</p> <p><今後の課題・対応等> 清潔で安全な利用空間の維持管理を継続するとともに、公園管理者と情報共有や調整を図りながら利用者ニーズを踏まえた利用促進に努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆管理運営等の状況 提案に基づいて公園管理の事業を実施し、利用者数や満足度において優れた実績をあげた。 ◆利用状況 上半期の週末は天候に恵まれず、前年度に比べて多少減少したものの、イベントや圏央道開通効果も手伝って、年間利用者数が目標対比増減率で13.9%プラスとなったためS評価となった。 ◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が82.5%となったためA評価となった。 ◆収支状況 駐車場収入が振るわなかったが、コスト削減に努め、収支はほぼ計画どおりとなり、B評価となった。 ◆苦情・要望等 海岸・公園利用者のマナーの悪さに起因する苦情が多かった。 ◆事故・不祥事 草刈中、石跳ねによる駐車車両の窓ガラスを破損する事故が発生したため、再発防止対策を強化した。 ◆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。 ◆その他 なお、平成28年度の3項目評価についてはA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
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	
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2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・ 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
<p>■江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ウェルカム花壇の新設 ○安心・安全、清潔・衛生を確保することによるおもてなしの提供 ○社員のおもてなし力の強化、外国語による情報提供の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェルカム花壇を新設した。 ・竹柵の修繕や堆砂の除去などを速やかに実施し、安心・安全、清潔・衛生の確保に努めた。 ・外国人向けパンフレットを設置する等外国語による情報提供を充実した。 	
<p>■災害への備えと防犯対策でより安全な公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○防災体制の構築 ○津波避難タワーの普及啓発や津波避難訓練の実施 ○防犯カメラの設置や速やかな堆砂除去 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害に備えた地元自治体等との連携強化、災害対応物品の備蓄等、防災体制の構築に努めた。 ・津波避難タワー機能の維持を継続するとともに津波避難訓練を実施した。 ・防犯カメラの増設を検討するとともに速やかな堆砂除去に努めた。 	
<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"> ○地域との協働による地域交流の促進 ○様々な利用者、地域住民への配慮 ○周辺環境等への配慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・友の会との連携による公園まつりの発展や様々な利用団体と連携し利用促進に努めた。 ・バリアフリーマップ作成に向けた調査を行うとともに多言語化等による情報発信に取り組んだ。 ・住宅地への飛砂防止に努めるとともにタイムリーな駐車場情報を提供し渋滞改善に努めた。 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
カフェの運営	タコスマイル（カフェ）を運営し、利用者に軽食を提供した。
シャワー・ロッカーの運営	温水シャワーおよびロッカーの運営を行った。
サンドソックスの販売等	サンドソックスの販売等を行った。

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。
S	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	1,947,209	2,159,596	2,152,372
対前年度比		110.9%	99.7%
目標値	1,711,000	1,850,000	1,890,000
目標達成率	113.8%	116.7%	113.9%

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28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、施設利用者数、目視による計測より推計

[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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

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 120 / 120 = 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	51	48	6	12	3	120	楽しく安心して利用しています
回答率	42.5%	40.0%	5.0%	10.0%	2.5%		
前年度の回答数	64	71	14	6	3	158	
前年度回答率	40.5%	44.9%	8.9%	3.8%	1.9%		
回答率の対前年度比	104.9%	89.0%	56.4%	263.3%	131.7%		

(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 62 / 62 = 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	35	14	10	1	2	62	親切に案内してくれました。
回答率	56.5%	22.6%	16.1%	1.6%	3.2%		
前年度の回答数	32	19	11	3	7	72	
前年度回答率	44.4%	26.4%	15.3%	4.2%	9.7%		
回答率の対前年度比	127.0%	85.6%	105.6%	38.7%	33.2%		

(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	57,841		38,288	駐車場38,288	96,129	96,129	0	100.00%
	決算	57,841		31,392	駐車場31,392	89,233	96,446	-7,213	92.52%
前年度	当初予算	61,140		37,420	駐車場33,640 自販機3,780	98,560	98,560	0	100.00%
	決算	61,140		34,707	駐車場31,479 自販機3,228	95,847	95,832	15	100.02%
28年度	当初予算	61,140		37,420	駐車場33,640 自販機3,780	98,560	98,560	0	100.00%
	決算	61,140		32,850	駐車場29,190 自販機3,660	93,990	94,197	-207	99.78%

※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・各所管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))
H28.4～H29.3	7,120	SVシャッター修繕(1,140),遊具修繕(1,425),トイレ天井補修(489),噴水漏水修繕(762),橋クラック補修(583),門扉修繕(599)など

(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	アンケート	1 件	・ 樹を植えてほしい	
		件		
職員対応		件	なし	
		件		
事業内容	アンケート	1 件	・ イベントを増やしてほしい	
		件		
その他	口頭	1 件	・ 護岸道路のバイク乗入 ・ 犬の放し飼い ・ スケートボード	→ 巡視の際の利用指導を継続
	電話	1 件		
	アンケート	3 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）
9月15日	① 9月15日駐車場脇の雑草の草刈を実施している最中に小石が跳ね、入庫してきた車両の窓ガラスを破損した。その場で謝罪するとともに保険による対応を説明し、相手方は了承した。 ② 9月15日に電話連絡があり、状況等を把握した。 ③ 小石等が撥ねることを想定し、草刈り作業中の看板を出し、コーンを設置し、人や車等から十分な距離を取るとともに、特別の場合を除き、ナイロンチップを使用する場合は原則、防止網を使用する。 ④ 無 ⑤ 草刈は状況に応じてチップソー（鉄板）とナイロンチップを使い分けている。本事案は林の中の草刈りで、駐車車両とは距離があると判断し、石撥ね防止網を使用していなかった。修理費用は指定管理者が加入している保険により負担。 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。