

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	恩賜箱根公園		
所在地	足柄下郡箱根町箱根・元箱根		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/onsisite/		
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34年4月)		
指定管理者名	(公財)神奈川県公園協会・(株)小田急ランドフローラグループ		
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	
<p>利用状況の評価はA、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。引き続き、高い評価を持続するよう、努力してほしい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて庭園の管理や施設の清掃、イベントの開催など、来園者が安全で快適に利用出来る空間の提供に努め、おおむね事業計画通りの取組を実施した。</p> <p>◆利用状況 平成26年の箱根火山の活動による風評被害の影響から、平成27年度は来園者数が前年度より大幅に下回った。平成28年度は対前年度比110.4%とプラスに転じたものの、箱根火山活動前の平成25年度の数まで回復していない状況である。箱根町発表の平成28年度入込観光客数においても同様の状況であることから、平成28年度も目標値を補正し、目標達成率103.2%のA評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度 県が年間5回調査を実施し、上位2段階の回答割合が98.4%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 平成26年の箱根火山における風評被害の影響が尾を引いていることから駐車場収入が減少したが、外部発注等の見直しを行い、結果的にプラスとなり、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 駐車場の支払い方法について声が寄せられたが、高額紙幣の両替にも対応できるようすぐに対策を講じ、サービス向上につなげた。利用者からの意見にも適切に対応しており、良好な運営管理状況にある。</p> <p>◆事故・不祥事等 指定管理者の積極的な努力により、大きな事故・不祥事がなく適切に管理されている。</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 なお、平成28年度の3項目評価についてはA評価とした。箱根を訪れる観光客も例年の水準に戻りつつあり、他の観光施設との連携やPR強化などにより、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	<p>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</p>
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	指導・改善勧告等の内容	
	有・ 無	

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
庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理	年間を通じたきめ細かな植物管理により、美しい庭園管理を実施した。	美しい庭園管理は評判もよく評価が高い。今後も引き続き、きめ細かな美しい庭園管理を望みたい。
清潔感のある施設清掃	トイレや湖畔展望館の清掃を適宜行い、清潔感のある施設を維持した。	多湿でカビが生えやすい環境のため、清掃に手を抜くとすぐに汚れが目につく。これからもこまめな清掃を心がけて欲しい。
老朽化施設に対する適正運用	こまめな補修や修繕を行い、適正に運用した。	施設の老朽化が進んでいるが、こまめな補修や修繕を行い、適正な運用を望みたい。
バラ展など季節の花展示や野点、ガイドツアーの開催	6月にバラ展、8月、10月、11月に野点、1月にぼたん展を行い、集客に努めた。また、4月から11月まで月2回、公園ガイドツアーを行った。	季節の花展示や野点は好評なことから、引き続き実施して欲しい。公園ガイドツアーは、参加者が少ないため見直しを行ったが、引き続きPR等に努めて欲しい。
パートナー企業、地域との連携を通じた広域的な広報、広域的な情報発信	小田急グループのキャンペーンに参加したり、地元メディアや観光協会への情報提供、ホームページのリニューアルなどを実施した。	今年度も箱根火山の影響が残っており、利用者の増加には結びつかない結果となったが、今後とも広報や情報発信に努めて欲しい。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
有料駐車場 (普通車62台(身障3台、軽1台含む)、大型車9台、二輪車10台)	利用者の利便性のため、通常は時間料金制とし、夜間イベント時や箱根駅伝時は混雑緩和のため1回制料金としている。
電動アシスト自転車の貸出 (10台、4月～11月)	交通渋滞対策を含めた「箱根パーク&サイクル」運動に協力し、電動アシスト自転車を有料で貸し出している。
自動販売機の設置(3台)	公園利用者へのサービス向上や熱中症対策の一環として、駐車場と湖畔展望館に清涼飲料水の自動販売機を設置している。
「緑賜庵(りょくしあん)」の営業及び箱根土産品の販売	お茶処「緑賜庵」では抹茶や珈琲などの飲み物や地元の銘菓を提供している。土産物は、絵葉書、寄木細工はがきセット、箱根ジオパークの立体マップを販売している。

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。
A	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	414,649	309,502	341,722
対前年度比		74.6%	110.4%
目標値	372,000	304,000	331,000
目標達成率	111.5%	101.8%	103.2%

前々年度：平成18～20年度実績平均の95%

目標値の設定根拠：前年度、平成28年度：箱根火山の風評被害を考慮し、提案書記載目標値を補正

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]

						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
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 124 / 124 = 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	98	24	1	0	1	124	すごくきれいで手入れが行きとどいています
回答率	79.0%	19.4%	0.8%		0.8%		
前年度の回答数	138	30	4	1	0	173	
前年度回答率	79.8%	17.3%	2.3%	0.6%			
回答率の対前年度比	99.1%	111.6%	34.9%	0.0%	0.0%		

(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 63 / 63 = 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	52	6	4	0	1	63	丁寧に樹木の説明をしてくれました
回答率	82.5%	9.5%	6.3%		1.6%		
前年度の回答数	63	13	4	2	0	82	
前年度回答率	76.8%	15.9%	4.9%	2.4%			
回答率の対前年度比	107.4%	60.1%	130.2%	0.0%	0.0%		

(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
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	38,572		34,115	駐車場34,115	72,687	72,687	0	100.00%
	決算	38,572		29,889	駐車場29,889	68,461	65,644	2,817	104.29%
前年度	当初予算	39,660		31,571	駐車場30,803 自動販売機768	71,231	71,231	0	100.00%
	決算	39,660		26,289	駐車場25,362 自動販売機927	65,949	64,796	1,153	101.78%
28年度	当初予算	39,660		32,360	駐車場31,573 自動販売機787	72,020	72,020	0	100.00%
	決算	39,660		27,060	駐車場26,036 自動販売機1,024	66,720	66,639	81	100.12%

※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))
平成28年8月外	6,974	塔ヶ島橋補修工(4,277)、水路橋吐口修景工(1,498)外 (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	なし	
	件		
職員対応	その他 1 件	駐車場で両替ができないのはいかがなものか。	これまで看板で両替できない旨を掲示していたが、今回の要望を受けて、両替できるようにした。
	件		
事業内容	件	なし	
	件		
その他	件	なし	
	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）
平成28年10月9日 平成29年2月3日	①駐車場機器の入庫バーの破損（利用者の怪我、車の破損なし）。 ②同日指定管理者からの報告書にて確認。 ③駐車場管理受託者と破損した者で処理。同日復旧。 ④無 ⑤破損した者が修繕費を負担。 ⑥無
平成28年11月16日	①トイレのタンク亀裂及び蓋・便座外れ（悪戯によるものかは不明）。 ②同日指定管理者からの報告書にて確認。 ③12月6日修理完了。 ④無 ⑤指定管理者が修繕費を負担。 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。