

モニタリング結果報告書 (平成28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>利用状況の評価はB、利用者の満足度の評価はA、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。</p> <p>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)等を歴史や自然に精通した職員を配置して定期的で開催した結果、27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うかがえた。引き続き魅力のあるイベントを実施するとともに、満足度を高めることで、利用者数の増加に努めてもらいたい。</p> <p>3項目の評価以外の各項目については、苦情件数も27年度と比べて減少するなど、極めて良好な実績を上げた。事故については、ささくれのあった木製ベンチで小さな棘が手に刺さった事故があった。日常の点検ではなかなか気がつかない小さなささくれではあったが、きめ細やかな施設管理をお願いしたい。</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。 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89.5%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105.2%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 県が年間5回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が89.3%となったため、A評価となった。</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441千円増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。支出については、台風による倒木や危険木の処理で計画以上の費用がかかったため、収支計画の変更を行ったが、全体的には概ね計画どおりの支出であった。収支差額は、割合が102.8%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理業務に起因する苦情・要望は4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うかがえた。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しての苦情は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 1月30日に老朽化した木製ベンチに手をついた子どもに小さな棘が刺さった事故が発生した。そのほか、来園者の不注意による転倒事故等が発生した。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28年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、引き続き、利用者の満足度の向上に努めるほか、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もらいたい。</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 ※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
	無	
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	
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2(土)、3日(日)、9日(土)、10日(日)にさくらまつりを実施。津久井観光協会や城山観光協会等と共催し、盛大にイベントが行われた。参加人数は、38,000人であった。	19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15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1,500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、多数の参加者があり、計画以上の実績を上げた。
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27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2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。計画参加人数は1,000人	11月20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。	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(木)～25日(日)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7,700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、広く県民の皆様に利用して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-357,327円であった。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28年度
利用者数※	419,163	436,583	459,108
対前年度比		104.2%	105.2%
目標値	470,000	502,860	512,720
目標達成率	89.2%	86.8%	89.5%

目標値の設定根拠： 前々年度：平成22年度実績の95%
前年度・平成28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]

						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 131 / 131 = 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	92	25	6	4	4	131	全体的に清潔感がある
回答率	70.2%	19.1%	4.6%	3.1%	3.1%		
前年度の回答数	110	47	4	2	0	163	
前年度回答率	67.5%	28.8%	2.5%	1.2%			
回答率の対前年度比	104.1%	66.2%	186.6%	248.9%	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 76 / 76 = 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	57	8	5	3	3	76	説明がていねいでわかり やすい
回答率	75.0%	10.5%	6.6%	3.9%	3.9%		
前年度の 回答数	58	14	6	0	0	78	
前年度回答率	74.4%	17.9%	7.7%				
回答率の 対前年度比	100.9%	58.6%	85.5%	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	133,612	0	0		133,612	133,612	0	100.00%
	決算	133,612	0	0		133,612	126,950	6,662	105.25%
前 年度	当初 予算	145,920	0	394	自販機394	146,314	146,314	0	100.00%
	決算	145,920	0	774	自販機774	146,694	139,029	7,665	105.51%
28 年度	当初 予算	145,920	0	403	自販機403	146,323	146,323	0	100.00%
	決算	145,920	0	844	自販機844	146,764	142,763	4,001	102.80%

※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))
H28.10	1,480	桜の小道 四阿修繕工 N=1基
H28.11	950	根小屋周遊園路デッキ補修工 N=1箇所
H28.12	248	根小屋駐車場 区画線設置工 N=1箇所(設計額30万以上)
H29.2	615	山頂部登山道周辺枯損木撤去工 N=10本
H29.3	1,760	筑井公園橋補修工 N=1橋
H29.3	2,389	根小屋園路舗装補修工 A=83m ²
H29.3	1,495	根小屋パークセンター ポンプ交換工 N=1基

(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	対面	1件	①デッキ園路のネジが浮いているとの情報提供 ②湖畔展望園路が凍結しており滑りやすい。	①すぐに現場へ向かい、修繕を実施 ②すぐに現場に向かい、塩化カルシウムを撒く
	電話	1件		
職員対応		件	なし	
		件		
事業内容	電話	1件	①発掘調査があると聞いて来園したが、警備員から実施していないといわれて帰宅した。改めて友人に確認すると実施していたとのこと。 ②駐車場待ちの車が県道にはみ出しており、通行の邪魔となっている。	①間違った情報を提供したことへのお詫びと情報の共有の徹底 ②交通誘導を行っている警備会社に指示し、県道にはみ出している車両を誘導し対応
	対面	1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）
H28. 5. 4	①飼い主が飼い犬を所定の「リードつなぎ場」につないで、その場所を離れていたときに、犬の近くを通った来園者が、その犬に噛まれた。 ②休み明けに指定管理者から事故報告書の提出あり。 ③足に噛み傷。受診の結果、特に問題なしとのこと。 ④「リードつなぎ場」の位置を通路から離れた場所に変更 ⑤噛まれた本人が犬の存在に気がつかないまま、近くを通過した。費用負担はなし。 ⑥なし。
H29. 1. 30	①ベンチに手をついたところ、棘が刺さった。 ②事故当日に、指定管理者から電話連絡あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③その場で刺抜きで棘を抜いて治療。事故当日にベンチの修繕を実施 ④木製ベンチの老朽化でささくれが発生していた。クレームはなし。 ⑤木製ベンチの老朽化でささくれが発生していたが、日ごろの点検では気がつかなかった。費用負担はなし。 ⑥なし。
H29. 2. 7	①登山中に足がもつれて転倒し、左肘と顔を打撲 ②事故当日に、指定管理者から電話連絡あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③左肘と顔を打撲 ④本人の不注意によるものであり、施設に対する問題点の指摘やクレームはなし。 ⑤本人の不注意によるものであり、費用負担はなし。 ⑥なし。
H29. 2. 11	①登山中に足がもつれて右足首を捻挫 ②土曜日だったため、週明けに事故報告書の提出あり。 ③右足首捻挫 ④本人の不注意によるものであり、施設に対する問題点の指摘やクレームはなし。 ⑤本人の不注意によるものであり、費用負担はなし。 ⑥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。