

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	おだわら諏訪の原公園		
所在地	小田原市久野・府川・飯田岡		
サイトURL	http://www.seibu-la.co.jp/suwanohara/		
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(平成18年3月)		
指定管理者名	おだわら諏訪の原公園パートナーズ		
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 提案に基づいて植物管理や施設の清掃、イベント・プログラムの開催など、安全で快適な利用空間の提供に努め、おおむね事業計画どおりの取組を実施した。</p> <p>◆利用状況 PR等の努力により、利用者数が目標達成率100.6%となり、A評価となった。対前年度比では、利用者数が101.1%になっている。</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100.0%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 計画的な取組を行い、黒字を計上した。収支比率が100.34%のため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 対応の出来ない苦情も無く、現状での要望等も無い状況であり、良好な運営管理状況にある。</p> <p>◆事故・不祥事等 4月6日に天水広場の井戸ポンプを使用していた男児がポンプのレバーと本体の間に指を挟む。骨折などのけがはなし。即時使用中止にし、後日透明カバーをつけて、挟み込みが起きないように処置した。</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 平成29年度の3項目評価についてはA評価とした。地域との連携やPRの強化等により、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</p> <p>※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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
眺望を活かした、四季の花のみどころづくり	ローラー滑り台近くに、ナノハナやセイヨウアサガオによる大規模花畑を創出し、花の見どころを作成した。	四季折々の花が楽しめる場所として、公園の目玉になるよう努めてほしい。
地域やボランティアと連携したにぎわいある果樹園づくり	地域の専門家や近隣施設、ボランティアの方々とともに、果樹園のさらなる活性化や、伝統的な風致景観の継承に取り組んだ。	地域とともに公園の魅力を育み、人々が集まり、交流できる公園づくりに取り組んでほしい。
観光地化により人が集まる公園づくり	本公園に隣接する伊豆箱根バス停留所を集客のツールとして活用したり、ローラー滑り台のある公園として、大雄山線等の伊豆箱根鉄道グループのネットワークで広報の強化などをして、利用者の誘致に取り組んだ。	周辺の企業等と連携を組み、多様な広報活動を実施する事により、多くの人が集まる公園づくりに取り組んでほしい。
災害に備え、誰もが安全快適に利用できる公園づくり	清掃管理や施設点検が行き届いており、また、防災イベントを実施するなど、安全快適に利用できる公園づくりに取り組んだ。	清掃管理は利用者から評判が良い。防災イベントも今後更なる工夫に努めてもらいたい。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
バーベキュー場の運営	利用促進および利用者サービス向上のため、バーベキュー場の営業を行った。

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	140,778	152,335	153,963
対前年度比		108.2%	101.1%
目標値	110,000	145,000	153,000
目標達成率	128.0%	105.1%	100.6%

目標値の設定根拠： 事業計画書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 目視による計数と団体利用者数からの推計

※ 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 99 / 99 = 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	どちらかでもない	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	71	26	2	0	0	99	いつもきれい、挨拶してくれる
回答率	71.7%	26.3%	2.0%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	90	34	0	4	0	128	
前年度回答率	70.3%	26.6%	0.0%	3.1%	0.0%		
回答率の対前年度比	102.0%	99%	0.0%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	63,241	0	797	自動販売機	64,038	64,038	0	
	決算	63,241	0	1,728	自動販売機	64,969	63,676	1,293	102.03%
前年度	当初予算	63,241	0	853	自動販売機	64,094	64,094	0	
	決算	63,241	0	1,782	自動販売機	65,023	64,529	494	100.77%
29年度	当初予算	63,349	0	910	自動販売機	64,259	64,151	108	
	決算	63,349	0	2,237	自動販売機	65,586	65,362	224	100.34%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	①メール 1 件	①家族でゆっくりと過ごしていたところイベントにしつこく勧誘され気分を害した。 ②公園スタッフの接客が悪いとの電話があった。	①、②指定管理業者スタッフに、慎重に、丁寧な接客を心掛けることを周知した。
	②電話 1 件		
事業内容	件		
	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	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）
2017/4/6	①利用者が手押しポンプを操作していたところ、レバーと本体の間の部分に指を挟み、そのままレバーを押したところ指を圧迫してしまった。 ②4月6日に指定管理者より電話とメールにて状況を確認。 ③外見上うっ血していた。近隣の病院を紹介したところ、自宅近くの病院に行くとのことであった。利用者から、何かある時には後日に電話をすることだったが電話は無かった。再発防止の対策としては、後日レバーと本体の間に指が入らないように、指定管理者にてカバーを設置した。 ④無 ⑤不注意による事故であったこととともに、指が入る隙間があったことを確認できなかったため。 費用負担は無。 ⑥無
2017/12/21	①多目的広場外周囲路東側で人が倒れているとの通報があり、指定管理者が確認にいくと、平坦な園路にて利用者が倒れ、顔から出血があった。 ②12月21日に指定管理者より電話とメールにて状況を確認。 ③負傷者には意識もあり、救急車を呼び病院へ搬送した。その後、指定管理者から電話にて確認を実施し、とくに指定管理者に対しての要望も無かった。 ④無 ⑤負傷者は普段から足元がおぼつかなかったとのこと。 費用負担は無。 ⑥無
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。