

モニタリング結果報告書 (平成29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B、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。</p> <p>利用状況について、箱根への観光客数は火山活動が活発化する前と同等数まで戻ってきたが、利用者数の目標値には満たなかった。引き続き、計画的な樹木の剪定等による富士山、芦ノ湖等の眺望の継承、近隣施設との連携事業の実施、継続的なPR活動等を進め、更なる利用者の獲得に努めてもらいたい。また、公共交通機関を利用する外国人観光客を考慮した利用者数の算出方法の見直し等も今後必要であると思われる。</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 利用者数は対前年度比114.0%と増加したものの、目標達成率は91.0%でありB評価となった。平成27、28年度は箱根火山活動の活発化による風評被害の影響から目標値を補正していたが、平成29年度については箱根町発表の平成29年入込観光客数において、火山活動活発化以前の平成26年を上回ったことから、目標値の補正はせず、提案書記載目標値との比較としたためである。なお、利用者数の算出方法について、公共交通機関を利用する外国人観光客も多く見られるため、現在の車両台数による算出方法の見直し等が今後必要であると思われる。</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99.0%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 駐車場収入の減少により、総収入も当初予算より減少したが、外部委託事業等の見直しによる一部業務の直営化等を行った結果、収支差額はプラスとなり、収支比率は100.48%のため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 施設及び職員対応について声が寄せられたが、速やかに対応し、職員間での情報共有に努めている。利用者からの意見に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 利用者の転倒事故があったが、職員間で連絡をとり、迅速に対応していた。大きな事故・不祥事は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29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火山活動が活発化する前の水準に戻つつある。近隣施設との連携事業等により、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	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]

事業計画の主な内容	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。	開園から年数が経過し、施設の老朽化が進んでいる。引き続き、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	各企画展示を行い集客に努めた。 バラ展 6月 野点 5月、10月 牡丹展 4月、1月 サクラソウ展 3月 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、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への参加や、地元メディアや観光協会への情報発信を行った。また、近隣観光施設と共同でイベントを行った。	平成29年度の利用者数は箱根の火山活動が活発化する以前と同等数まで戻ってきている。引き続き、広報や情報発信を継続して利用者数増加に努めて欲しい。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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等を販売している。

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」欄に代わりとなる数値(定員数等)があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	309,502	341,722	389,618
対前年度比		110.4%	114.0%
目標値	304,000	331,000	428,240
目標達成率	101.8%	103.2%	91.0%

目標値の設定根拠： 前々年度、前年度：箱根火山の風評被害を考慮し、提案書記載目標値を補正
平成29年度：提案書記載目標値

利用者数の算出方法(対象)： 駐車台数から推計

※ 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 100 / 100 = 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、不満に回答があつた場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	73	25	1	1	0	100	とても手が行き届いていてきれいで安心感がある
回答率	73.0%	25.0%	1.0%	1.0%	0.0%		
前年度の回答数	98	24	1	0	1	124	
前年度回答率	79.0%	19.4%	0.8%	0.0%	0.8%		
回答率の対前年度比	92.4%	129%	124%	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	39,660		31,571	駐車場 30,803 自動販売機 768	71,231	71,231	0	
	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%
前 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	
	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%
29 年度	当初 予算	39,660		33,149	駐車場 32,343 自動販売機 806	72,809	72,809	0	
	決算	39,660		29,836	駐車場 28,904 自動販売機 932	69,496	69,165	331	100.48%

※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	来園	1 件	湖畔展望館玄関の段差すりつけが見えにくく危険である。	すりつけを視認しやすいよう、カラーテープによる明示を行った。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	電話	1 件	小学校の先生が生徒に対し説明を行っている際に、公園のスタッフが付近をエンジンプロワで清掃していた。騒音等の配慮に欠けている。	職員間で情報共有し、同様な事態が起こらないよう注意喚起を行った。
		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）
平成29年4月29日	①駐車場内における転倒による怪我 ②同日指定管理者からの報告書にて確認。 ③唇と歯を負傷 ④なし ⑤本人の不注意によるものであり、費用負担なし。 ⑥なし
平成29年11月6日	①中央園路における転倒による怪我 ②同日指定管理者からの報告書にて確認。 ③腰の負傷 ④なし ⑤転倒場所について、傾斜や欠落等の異常は見られなかった。費用負担なし。 ⑥なし
平成29年12月28日	①中央園路における転倒による怪我 ②同日指定管理者からの報告書にて確認。 ③手首の負傷 ④なし ⑤冬季ではあるが、転倒事故を招くような凍結障害とは判断されなかった。以後、注意喚起施設を増設した。費用負担なし。 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。