

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	相模原公園		
所在地	神奈川県相模原市南区下溝・麻溝台		
サイトURL	http://www.sagamihara.kanagawa-park.or.jp/		
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(S54. 4. 27)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ		
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、利用者の満足度はS、収支状況の評価はBで、3項目評価はAとなった。 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、様々なイベントを開催したり、適切な維持管理を行った結果、昨年度から約2万人増の約77万人の来園があったほか、利用者の満足度も非常に高く、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、満足度を維持することで、利用者数の増加に努めてもらいたい。</p> <p>3項目以外の各項目の評価については、苦情・要望件数が6件ほどあったが、4件は利用者のマナーに関するものであり、指定管理業務内容に起因するものは少なかった。</p> <p>事故・不祥事に関しては、5件発生し、そのうち4件は本人の不注意によるものであったが、1件は指定管理者の不注意によるものであり、口頭指導を行った。なお、事故後の対応は迅速で適切であった。</p> <p>平成29年度の反省点を踏まえ、引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</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、スプリングフラワーフェスティバルなど、様々なイベントを実施した結果、駐車場収入については、隣接する市の都市公園の無料駐車場に車を止めて、市の公園と当公園双方に来園する方が多かったため、昨年度と比べて約250万円の減となったが、利用客については約2万人増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。また、当公園の特性を十分に反映したツリークライミングや自然観察会など多数のイベントの開催は、決して派手ではないが、自然を楽しみ学ぶ機会として重要である。その他にも、県と協議しながら公園ナビステーションにアーカイブス機能を付加する事業を実施し、10月にはグリーンアーカイブスを開設するなど、公益財団法人及び植物を扱う民間会社としての使命を十分に果たしており、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>維持管理業務においても、当公園の特性を踏まえ、フランス庭園のカスケードのオーバーシードによる芝生の維持管理や年間を通して花が楽しめるように維持管理を行ったほか、本公園の特徴である広大な芝生広場の下草刈りや植え込みの人力除草は管理水準以上の維持管理を行うなど、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆利用状況 提案に基づいて、しょうぶまつりなど様々な事業等を実施し、昨年度と比べて利用客が約2万人増となるなど、指定管理者の努力がうかがえたが、目標数値が高いこともあり、来園者については、目標数値に対し約96%となったためB評価となった。</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」の回答割合が約97%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 自動販売機の利益収入が当初計画額より587,484円増となったものの、駐車場収入については-2,500,770円、利用者料金収入については-862,900円と当初計画額より減となったため、収支計は当初計画より減となった。支出については、公園の再整備から26年経過していることもあり、指定管理者が担うべき修繕が多く、修繕費が当初計画以上に支出されるなどしたが、一般管理費の縮減に努めるなどして全体的には概ね計画的に支出が行われた。収支差額は、割合が99.85%のマイナスとなったためB評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 苦情・要望については利用者のマナーに関するものが4件、指定管理業務に起因する事業内容や施設に関するものが2件で、苦情が出ないよう努力している姿勢がうかがえる。特に園内清掃やトイレ清潔など来園者の目につきやすい箇所に対する苦情は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 指定管理業務に起因する事故・不祥事は1件発生したため、口頭指導を行った。事故への対応は迅速かつ適切であった。</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、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29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、利用者の満足度の高さの維持や利用者への安全に配慮するほか、更なる利用客の増加に向けた対策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 350円の入った子供用の財布を園内で取得保管していたが、本人確認が不十分で、本人以外に渡した事故が発生したため、再発防止策の指示と口頭指導を行った。

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	実施状況に関するコメント
サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、定期的に展覧会などのイベントを実施。地元市民や団体の発表の場として提供することで、地元還元するとともに利用者数の向上を図る。	事業計画書のとおり、定期的を実施し、多数の参加者があった。	28年度の利用者数が166,881人に対し、29年度は157,828人と前年対比94.6%にとどまったものの、毎年15万人程度の参加があり、良好な実績を上げた。
4月にスプリングフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者は15,000人。	4月22日(土)、23日(日)にスプリングフラワーフェスティバルを実施。グリーンハウス内では沢山の花が飾られるとともに、屋外ではフラダンス、ポニー乗馬体験など様々なイベントが盛大に行われた。参加者数は16,000人であった。	両日とも沢山の参加者があり、計画以上の実績を上げた。
6月に第34回しょうぶまつりを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	6月11日(日)に第34回しょうぶまつりを実施。満開のショウブを見に沢山の来園者があった。また、フリーマーケットや和太鼓演奏など様々なイベントが盛大に行われた。参加人数は、8,650人であった。	指定管理者の適切な植物管理の結果、花付きがよく、計画参加者数には及ばなかったものの、9千人近い参加があり、良好な実績を上げた。
8月に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。指定管理者が主体となって取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加人数は900人	8月11日(金)～13日(日)に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。昼間とは違った公園を楽しんでもらうため、噴水広場では電球2万個を用いたライトアップを実施したほか、マリンバ&パーカッションの演奏などのイベントが盛大に行われた。参加人数は2,300人であった。	夜にもかかわらず、計画参加人数の倍以上の参加があり、極めて良好な実績を上げた。
10月にオータムフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	10月14日(土)、15日(日)にオータムフラワーフェスティバルを実施。両日とも雨だったため、野外でのイベントを中止し、規模を縮小して開催した。参加人数は、1,240人であった。	両日とも天候不順のため、イベントの中止が多く、小規模の開催となってしまったため、参加人数は計画を下回った。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
◆飲食店及び売店の運営 公園利用者の利便性や快適性向上を目的に、食事等の提供を行う。 一部委託	サカタのタネグリーンハウス及び入り口広場の建物で計画どおり実施。+459,868円の収支であった。

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。
B	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	764,820	748,885	769,095
対前年度比		97.9%	102.7%
目標値	791,000	800,000	800,000
目標達成率	96.7%	93.6%	96.1%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、隣接施設利用者数、団体利用数からの推計

※ 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 102 / 102 = 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	61	35	3	2	1	102	きれいに管理されている
回答率	59.8%	34.3%	2.9%	2.0%	1.0%		
前年度の回答数	75	41	6	2	0	124	
前年度回答率	60.5%	33.1%	4.8%	1.6%			
回答率の対前年度比	98.9%	103.8%	60.8%	121.6%			

(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
B	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	226,410	2,130	19,797	駐車場17,037 自販機2,760	248,337	248,337	0	
	決算	226,410	1,413	20,550	駐車場17,319 自販機3,231	248,373	243,311	5,062	102.08%
前年度	当初予算	226,410	2,563	20,130	駐車場17,301 自販機2,829	249,103	249,103	0	
	決算	226,410	1,898	20,731	駐車場17,218 自販機3,513	249,039	240,720	8,319	103.46%
29年度	当初予算	226,410	2,627	21,743	駐車場18,845 自販機2,898	250,780	250,780	0	
	決算	226,410	1,764	19,829	駐車場16,344 自販機3,485	248,003	248,386	-383	99.85%

※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	樹林地内の園路のウッドチップ舗装がフカフカすぎて歩きにくい。	該当園路の一部のチップを撤去した。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	手紙	1 件	芝刈り作業頻度が頻繁で、草刈り時に砂ぼこりが舞う	晴れが継続した期間であったため、利用者の状況を観察し作業に当たることを確認した。
		件		
その他	メール	2 件	①園内の野良猫に餌を与え、片付けを行わず放置したままの人がいるので注意してほしい。 ②ノーリードで犬の散歩をしている人をしっかりと注意してほしい。 ③犬の糞を始末しない人を注意してほしい。	①現地確認の結果、人目の付かない場所でえさやりを行い、そのまま放置する人がいたので、見かけた場合は注意するとともに、パトロールを強化 ②③園内放送による注意喚起とパトロールの強化で対応
	来園	2 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）
H29. 4. 15	①森の木展望台付近で走っていたところ、転んだ拍子に展望台に付随している作り物の枝に衝突 ②事故当日に指定管理者から電話による第1報あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③頭部切り傷 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. 6. 22	①公園内横浜水道道の下り坂を自転車に乗って走行中、カーブのところで転倒 ②事故当日に指定管理者から電話による第1報あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③両肘、両膝、両掌の擦り傷及び打撲 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. 8. 22	①グリーンハウス温室園路を走ったところ、滑って転倒 ②事故当日に指定管理者から電話による第1報あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③頭部の切り傷 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. 9. 27	①拾得した子供用の財布(中身は350円)を持ち主の親以外に渡した。 ②事故当日に指定管理者から電話による第1報あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③後日、再発防止対策報告書の提出と拾得物の受け渡し方法のマニュアルを作成 ④相手の言うことを信じて、本人確認を十分にせず渡してしまったため発生。持ち主の親からのクレームはなし。 ⑤相手の言うことを信じて、本人確認を十分にせず渡してしまったため発生。持ち主の親から費用負担の話はなし。 ⑥なし。
H29. 11. 2	①ジョギング中に転倒 ②事故当日に指定管理者から電話による第1報あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③顔面の擦り傷 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。