

# モニタリング結果報告書 (平成29年度)

## 1. 施設概要

施設名	相模三川公園		
所在地	海老名市上郷		
サイトURL	<a href="http://www.sagamisansen-kanagawa.jp/">http://www.sagamisansen-kanagawa.jp/</a>		
根拠条例	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16年3月)		
指定管理者名	アメニス相模三川グループ		
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S、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Sとなった。            指定管理者は、グループ構成企業の特長を活かした質の高い維持管理・運営管理に積極的に取り組み、利用者数・満足度ともに優れた実績を収めたこと、苦情にも適切に対応していることなどを総合的に勘案して、極めて良好な管理を行っていたと評価する。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況事業            計画書の内容どおり、地域と一体となった活性化、親水空間を活用した環境共生の啓発、花の名所づくり、スポーツ施設の利便性の向上などを実施した。大学との協働での鳩川親水空間の活用や公園内学童保育「サニースクール」など公園の機能や役割を拡大・充実させる取組を推進した。</p> <p>◆利用状況            花の名所づくりなどの魅力向上を図ったことにより利用者数の目標達成率が120.8%となったため、S評価となった。前年度対比では2.4%のプラスとなっている。</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98.4%となったためS評価となった。</p> <p>◆収支状況            ほぼ計画通りの収入と支出であり、収支比率は0.34%のプラスとなったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等            隣接住民から、落葉や草の繁茂に関する声が寄せられたが、すぐに立会い、景観やプライバシーへの考慮などを話し合いながら、剪定や除草を行い、住民の理解を得た。</p> <p>◆事故・不祥事等            事故・不祥事は発生しなかった。</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無い。</p> <p>◆その他            なお、平成29年度の3項目評価についてはS評価とした。</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
S	

## 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
	月2回	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">無</span>	指導・改善勧告等の内容
		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
<p>○地域や施設の活性化と価値向上</p> <p>○運営への参画や地域の一体的な活性化</p> <p>○大学との連携による地域活性化</p>	<p>○地域と連携した行事の開催、WEB記事やタウン誌でのPR等を実施した。</p> <p>○スポーツ広場の運営、せせらぎ祭り等の行事への地域参加を促進した。</p> <p>○関東学院大学ゼミとの協働で鳩川の魅力を紹介した。</p>	<p>大学や地域と協働してイベントを実施し、地域や公園の魅力を積極的に発信した。</p> <p>今後の継続・充実を期待する。</p>
<p>○環境共生の理念啓発</p> <p>○鳩川親水空間の活用</p>	<p>○野鳥や水辺の生き物観察会を年間6回開催し、自然との接し方等を参加者に伝えた。</p> <p>○「鳩川探検！生き物図鑑づくり」という行事を開催した。</p>	<p>提案に基づき、立地特性を活かした事業を展開していた。</p> <p>安全に十分に留意しながら、充実させていくことを期待する。</p>
<p>○花の名所づくりによる利用促進</p> <p>○ソメイヨシノの管理手法提案</p> <p>○イングリッシュガーデンなどの協働啓発</p>	<p>○ヒマワリ、ポピー、コスモスの花畑を造成し、播種した。</p> <p>○桜守り隊というサポーターを募集し、活動内容などを話し合った。</p> <p>○ボランティア団体と定期的な手入れ、清掃を行った。</p>	<p>グループ構成企業の日比谷花壇の系列会社(株)エコルを中心に、質の高い植物管理に取り組んでいた。</p>
<p>○高水準なグランド管理</p> <p>○有料施設の利用率向上</p> <p>○地域のスポーツ振興と活性化</p>	<p>○高水準で効率的なグランド管理を実施した。</p> <p>○パークゴルフ教室などで利用率向上を図った。</p> <p>○運営協議会での意見交換に基づく運営を行った。</p>	<p>グループ構成企業の太陽スポーツ施設(株)を中心に、スポーツ施設の管理運営の改善に取り組んでいた。</p>
<p>○おもてなしサービスの徹底</p> <p>○安全で安心なこどもの居場所作り</p>	<p>○窓口職員ミーティング、接遇講習、メール・フェイスブックへの即時返信などを実施した。</p> <p>○毎週火曜に公園内学童保育「サニースクール」を実施し、年間10回自由参加のオープン教室も開催した。</p>	<p>提案に基づき、独創的な事業計画に取り組んでいる。</p> <p>安全性など十分検証しながら充実させることを期待する。</p>

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
レンタルセット、売店事業の実施	広場で遊ぶ道具等のレンタルやケータリングカーでの軽食販売を実施した。
駐車場	有料化検討のための試行として、土日休日の有料化管理を行っている。

## 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。
S	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	428,846	436,055	446,405
対前年度比		101.7%	102.4%
目標値	334,800	352,600	369,400
目標達成率	128.1%	123.7%	120.8%

目標値の設定根拠： 提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数と団体利用者数から推計

※ 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 125 / 125 = 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	91	32	0	2	0	125	きれいにされているので満足
回答率	72.8%	25.6%	0.0%	1.6%	0.0%		
前年度の回答数	77	44	6	1	0	128	
前年度回答率	60.2%	34.4%	4.7%	0.8%			
回答率の対前年度比	121.0%	74.5%	0.0%	204.8%			

(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	75,993	1,400	2,520	自販機2,520	79,913	79,913	0	
	決算	75,993	1,542	2,620	自販機2,620	80,155	79,640	515	100.65%
前年度	当初予算	75,993	1,428	2,520	自販機2,520	79,941	79,941	0	
	決算	75,993	1,519	2,811	自販機2,811	80,323	80,023	300	100.37%
29年度	当初予算	75,993	1,457	2,520	自販機2,520	79,970	79,970	0	
	決算	75,993	1,467	2,908	自販機2,908	80,368	80,097	271	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	件		
	件		
事業内容	3 件	除草の要望2件、落葉処理の要望1件	相手の主張を聞き取り、早期の対応を行った。
	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）
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。