

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|---|-------|-------|
| 施設名 | 湘南海岸公園 | | |
| 所在地 | 藤沢市片瀬海岸2・3丁目・鵜沼海岸1・2丁目 | | |
| サイトURL | http://www.s-n-p.jp/shonankaigan_park/ | | |
| 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32年11月) | | |
| 指定管理者名 | 株式会社 湘南なぎさパーク | | |
| 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><評価の理由> 利用状況がA、利用者の満足度がA、収支状況がBとなったことからA評価となった。</p> <p><今後の課題・対応等> 清潔で安全な利用空間の維持管理を継続するとともに、公園管理者と情報共有や調整を図りながら利用者ニーズを踏まえた利用促進に努めてもらいたい。</p> | |
| <p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆管理運営等の状況 提案に基づいて公園管理の事業を実施し、利用者数や満足度において優れた実績をあげた。 ◆利用状況 夏季(8月)と行楽シーズンの秋季の天候不順により、前年度に比べ1割程度減少したが、圏央道開通効果も手伝って、年間利用者数が目標対比増減率で2.3%プラスとなったためA評価となった。 ◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が88.1%となったためA評価となった。 ◆収支状況 天候不順等により駐車場収入が計画に比べ2割程度減少したが、コスト削減にも努めた結果、収支比率が95.74%となり、B評価となった。 ◆苦情・要望等 海岸・公園利用者等のマナーの悪さに起因する苦情が多かった。 ◆事故・不祥事 草刈中、石跳ねによる駐車車両の窓ガラスを破損する事故が発生したため、再発防止対策を強化した。 ◆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。 ◆その他 なお、平成29年度の3項目評価についてはA評価となった。 <p>以上から、指定管理者制度による管理運営は有効と考えられるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。</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3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 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> | |

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>■江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ウェルカム花壇の新設 ○安心・安全、清潔・衛生を確保することによるおもてなしの提供 ○社員のおもてなし力の強化、外国語による情報提供の充実 | <ul style="list-style-type: none"> ・ウェルカム花壇とともに、県農業振興課と連携し噴水回りのバギング・バスケットの維持管理を実施した。 ・竹柵の修繕や堆砂の除去などを速やかに実施し、安心・安全、清潔・衛生の確保に努めた。 ・外国人向けパンフレットを設置する等外国語による情報提供を充実した。 | |
| <p>■災害への備えと防犯対策でより安全な公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○防災体制の構築 ○津波避難タワーの普及啓発や津波避難訓練の実施 ○防犯カメラの設置や速やかな堆砂除去 | <ul style="list-style-type: none"> ・災害に備えた地元自治体等との連携強化、災害対応物品の備蓄等、防災体制の構築に努めた。 ・津波避難タワー機能の維持を継続するとともに津波避難訓練を実施した。 ・防犯カメラの増設を検討するとともに速やかな堆砂除去に努めた。 | |
| <p>■利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域との協働による地域交流の促進 ○様々な利用者、地域住民への配慮 ○周辺環境等への配慮 | <ul style="list-style-type: none"> ・友の会との連携による公園まつりの発展や様々な利用団体と連携し利用促進に努めた。 ・バリアフリーマップを作成するとともに多言語化等による情報発信に取り組んだ。 ・住宅地への飛砂防止に努めるとともにタムリな駐車場情報を提供し渋滞改善に努めた。 | |

[参考：自主事業]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|--------------|------------------------------|
| カフェの運営 | タコスマイル（カフェ）を運営し、利用者に軽食を提供した。 |
| シャワー・ロッカーの運営 | 温水シャワーおよびロッカーの運営を行った。 |
| サンドソックスの販売等 | サンドソックスの販売等を行った。 |
| 緑陰駐車場の運営 | 緑陰駐車場の運営を行った。 |
| 自動販売機の運営 | 自動販売機の運営を行った。 |

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※ | 2,159,596 | 2,152,372 | 1,943,887 |
| 対前年度比 | | 99.7% | 90.3% |
| 目標値 | 1,850,000 | 1,890,000 | 1,900,000 |
| 目標達成率 | 116.7% | 113.9% | 102.3% |

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、施設利用者数、目視による計測より推計

※ 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 |
| 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 106 / 106 = 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 | 48 | 41 | 5 | 10 | 2 | 106 | ゴミも落ちていなくてよい |
| 回答率 | 45.3% | 38.7% | 4.7% | 9.4% | 1.9% | | |
| 前年度の回答数 | 51 | 48 | 6 | 12 | 3 | 120 | |
| 前年度回答率 | 42.5% | 40.0% | 5.0% | 10.0% | 2.5% | | |
| 回答率の対前年度比 | 106.5% | 96.7% | 94.3% | 94.3% | 75.5% | | |

(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 | | | | | 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 |
| 前々 年度 | 当初 予算 | 61,140 | | 37,420 | 駐車場33,640 自販機3,780 | 98,560 | 98,560 | 0 | |
| | 決算 | 61,140 | | 34,707 | 駐車場31,479 自販機3,228 | 95,847 | 95,832 | 15 | 100.02% |
| 前年 度 | 当初 予算 | 61,140 | | 37,420 | 駐車場33,640 自販機3,780 | 98,560 | 98,560 | 0 | |
| | 決算 | 61,140 | | 32,850 | 駐車場29,190 自販機3,660 | 93,990 | 94,197 | -207 | 99.78% |
| 29 年度 | 当初 予算 | 61,140 | | 37,420 | 駐車場33,640 自販機3,780 | 98,560 | 98,560 | 0 | |
| | 決算 | 61,140 | | 31,270 | 駐車場27,478 自販機3,792 | 92,410 | 96,521 | -4,111 | 95.74% |

※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 | 0 件 | | |
| | 件 | | |
| 職員対応 | 0 件 | | |
| | 件 | | |
| 事業内容 | 0 件 | | |
| | 件 | | |
| その他 | 口頭 7 件 | <ul style="list-style-type: none"> ・違法駐車 ・スケボー ・犬の放し飼い ・その他 | →巡視の際の利用指導を継続 →園内放送、巡視の際の利用 指導等を継続 |
| | 電話 11 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） |
| 4月12日 | ①刈払機で緑地の草刈りをしていたところ、石が跳ねて駐車車両の窓ガラスを破損した。 ②同日、電話及びメールで状況を確認。 ③負傷者なし。講習を受講させるとともに作業開始前確認や飛石防止ネットの使用等を徹底した。 ④無 ⑤経験の浅さによる技術の未熟さ。窓ガラスの修繕費用・指定管理者 ⑥無 |
| 4月19日 | ①乗用芝刈機で緑地の草刈りをしていたところ、石が跳ねて駐車車両の収納扉を少し凹ませた。 ②同日、電話及びメールで状況を確認。 ③負傷者なし。芝刈機の掃出口に飛散防止マットを工夫して取り付けるとともに、飛石防止ネットの使用等を徹底した。 ④無 ⑤芝刈機の掃出口の曲がりの浅さ。収納扉の修繕費用・指定管理者 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。