

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	四季の森公園		
所在地	横浜市緑区寺山町・旭区上白根町		
サイトURL	http://www.kanagawaparks.com/shikinomori/		
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4月）		
指定管理者名	四季の森公園パートナーズ		
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>全般的に適切に管理運営がなされており、利用状況の評価がB、利用者満足度の評価がA、収支状況の評価がBで、3項目評価はBとなった。利用者満足度は高い評価が得られているが、天候不順による利用者数の減や植物管理や施設修繕費用の増加に伴う収支比率の低下などが生じており、従前からの取組を継続しつつも、利用の分散化や将来を担う地域の人材確保や潜在力を醸成する一層の連携強化、運営の基本となる施設管理の在り方の再確認などについて、取組を進めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 ・自然環境と立地特性を活かした運営などにより、里山環境の享受を求める利用者の満足度は高いが、広大な樹林地や谷戸地の遷移、施設の老朽化も進んでいることから、植物管理を含む施設管理への取組強化が課題である。 ・自ら行動する人材として「四季守マスター」の認定を進めるなど、個人の社会貢献活動の受け皿を確保する取組や、従前からのボランティア団体などの自律的な活動について、管理運営面での拡充を図ってほしい。</p> <p>◆利用状況 ・利用者数は、週末や大型イベント時の天候不順により、ほとんどの月で目標利用者数を下回った結果、前年度比で98.2%となり、目標達成率も94.3%に留まったため、B評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 ・年間5回の県の調査での上位2段階の回答割合は前年度から低下したものの、85.0%のため、A評価となった。</p> <p>◆収支状況 ・収支比率は、人件費、施設管理、植物管理で支出増となったため、全体で99.7%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 ・成長した樹木の剪定やベンチやトイレなどの施設更新に関する要望が多くみられるが、ボランティア活動や利用環境の整備に関する要望も見られることから、ニーズの的確な把握やきめ細かな調整、対応に努めてもらいたい。</p> <p>◆事故・不祥事等 ・安全対策の実施や諸規定に基づく法令遵守により、重大事故や不祥事の未然防止ができたが、利用者への配慮を念頭に、今後も継続して取り組んでほしい。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 ・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項目評価はB評価としたが、提案内容の実現に向けた調整などを進め、実現化を図ってもらいたい。</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
B	※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

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
	無し	無し
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	無し
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
<p>○四季の森公園の特性を踏まえた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「里山フィールドミュージアム」を拡充できるよう里山の魅力づくりを進める。 ・里山活動をより多くの県民と協働して進められる人材育成に取り組む。 ・里山で「地域力を高める」活動が活発化できるよう地域との連携に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・希少種の開花状況や株数をモニタリングし、植生管理の充実を図った。 ・里山で学び、活動し、楽しむ「里山アカデミー」の活動の中核となる「四季守マスター」を11名認定し、人材育成を進めた。 ・四季の森公園まつり、四季の森音楽祭などを実施した。 	
<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"> ・誰もが安心して利用できる公園づくりに取り組む。 ・「おはようございます」など、声かけ運動を徹底します。 ・地域に開かれ、地域と連携できる運営を行う。 ・安全安心で快適な環境づくりに取り組む。 ・環境と調和できる公園づくりに取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児同伴の来園者に授乳できる場とミルクのお湯などを提供するとともに、公園管理事務所及び売店にて車椅子の貸出を行った。 ・よこはま動物園ズーラシア等の管理者との情報発信(四季の森里山ニュース)を行った。 ・防犯対策などの安全確保の実施体制をつくるとともに、安全担当を設置し、公園内の安全に関するチェックや研修等を行った。 ・不耕起農法による水田管理により、生物生息空間の質的向上を図った。 	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>○有料駐車場事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用方法等の案内に加え、挨拶励行や園内見どころ紹介等によりハートフルな接客を継続する。 ・安全第一を基本に利用者の利便に供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り実施
<p>○自動販売機の更新・改訂及び新規設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の自動販売機をニーズに合わせて更新する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応型自販機の設置を継続したが、新規設置までには至らなかった。
<p>○売店経営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設団体と連携し、来園者への情報提供、車椅子の貸出を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り実施
<p>○公園の魅力を伝える図鑑の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「花の図鑑」「生き物たち」を継続して販売する。 ・里山アカデミー使用テキストを踏まえた冊子の作成。 	<ul style="list-style-type: none"> ・図鑑の継続販売を行ったが、テキストの冊子化には至らなかった。
<p>○四季の森公園に関連した販売</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花卉や種苗などの販売について、県と調整を行う。 ・地元農家と連携した農産物市場の定期開催について、県と調整を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・提供事業者との調整が進展しなかったことから、県との調整を進められなかった。

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※	665,877	682,555	669,955
対前年度比		102.5%	98.2%
目標値	689,252	700,000	710,691
目標達成率	96.6%	97.5%	94.3%

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、団体利用人数、イベント来園者数から推計

※ 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
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、前年度とほぼ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 120 / 120 = 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	69	33	9	6	3	120	散歩が気持ちよくできるから
回答率	57.5%	27.5%	7.5%	5.0%	2.5%		
前年度の回答数	58	38	3	3	1	103	
前年度回答率	56.3%	36.9%	2.9%	2.9%	1.0%		
回答率の対前年度比	102.1%	74.5%	257.5%	171.7%	257.5%		

(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	収支比率
前々 年度	当初 予算	70,405	0	14,149	駐車場11,427 自販機 2,722	84,554	84,554	0	
	決算	70,405	0	13,959	駐車場11,655 自販機 2,776	84,364	85,035	-671	99.21%
前 年度	当初 予算	70,405	0	14,431	駐車場11,655 自販機 2,776	84,836	84,836	0	
	決算	70,405	0	14,329	駐車場11,219 自販機 3,110	84,734	84,581	153	100.18%
29 年度	当初 予算	70,405	0	13,766	駐車場10,935 自販機 2,831	84,171	84,171	0	
	決算	70,405	0	13,790	駐車場10,685 自販機 3,105	84,195	84,420	-225	99.73%

※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	口頭	4 件	<ul style="list-style-type: none"> ・存置枯木の整理をすべき ・トイレをきれいにしてほしい ・花柄積みをしてほしい ・ベンチが汚い ・外周生垣の剪定をしてほしい ・菖蒲園が年々さみしくなっている ・菖蒲園周りにアジサイを植えたかどうか ・民家隣接地の除草をしてほしい ・木製ベンチが腐ってきた ・落ち葉が多い ・民家隣接地の枝払いと除草をしてほしい ・展望台周辺の樹木伐採をしてほしい ・植物の名札を増やしてほしい ・男子便所の故障期間が長すぎる ・外周越境枝の除去をしてほしい ・雨樋の詰まり防止のため、剪定してほしい ・クズが樹木を覆い尽くしているので除去してほしい ・トイレが少し臭い ・犬のフンが転がっており、汚い ・ボランティアが耕す畑があればよい ・保育園脇の路上の落ち葉清掃をしてほしい ・マンションへの日照が樹木で阻害されているので切ってほしい ・通学路に垂れ下がった枝を除去してほしい ・サクラの下に踏台があれば子供と撮影できる ・足が悪い人も見られるよう、カタクリの育成場所を考えてほしい ・トイレを早く直してほしい ・ベンチが不足している ・滑り台の閉鎖理由は何か、いつまで閉鎖しているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託及び直営による高木及び灌木の伐採、剪定、除草の実施 ・園内の清掃頻度を多くした ・トイレの修繕はH30年度に実施を予定 ・滑り台の閉鎖理由(施設改修)を説明(現在は改修、解放済) ・花の開花期に、現地に解説シートを設置
	電話	3 件		
	メール	件		
	アンケート	21 件		
	職員対応	口頭		
電話		1 件		
メール		件		
アンケート		件		
事業内容	口頭	件	<ul style="list-style-type: none"> ・スタンプ巡りをしてほしい ・園内放送の音量を小さくしてほしい ・ボランティアを募って除草や株分けをしたかどうか ・売店開店前に清掃を終わらせてほしい ・ボランティアで年数回園内清掃をしたかどうか ・生垣剪定や除草はある時期に徹底的に実施してほしい ・北口と南口にソフトクリームがあればよい ・車のエンジンがかければなし ・犬のフンが気になる ・売店の品数を増やし、安くしてほしい ・日本産の魚等、小さな水族館ができないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・対処すべき事項、実行できるものから順次対応 ・ビジターセンター内に水槽を設置済
	電話	件		
	メール	件		
	アンケート	11 件		
その他	口頭	件	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテル撮影の三脚使用による利用者間のトラブル 	<ul style="list-style-type: none"> ・三脚使用をしないよう、利用者指導(掲示、放送、直接指導)を実施
	電話	1 件		
	メール	件		
	アンケート	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	無し	
職員の配置体制	無し	
労働時間	無し	
職場環境	無し	

※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。