

# モニタリング結果報告書 (平成29年度)

## 1. 施設概要

施設名	津久井湖城山公園		
所在地	相模原市緑区城山・小倉・太井・根小屋		
サイトURL	<a href="http://www.kanagawa-park.or.jp/tsukuikoshiroyama/">http://www.kanagawa-park.or.jp/tsukuikoshiroyama/</a>		
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(H11. 4. 1)		
指定管理者名	公益財団法人 神奈川県公園協会		
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>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、歴史と自然という本公園の特性を十分に踏まえたイベント（遺構見学会、城山キャスリング、ムササビなどの自然観察会）等を歴史や自然に精通した職員を配置して定期的に関催した結果、28年度と比べて利用者数は増加しており、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項目の評価以外の各項目については、苦情・要望件数が7件あったが、迅速かつ適切に対応したため、トラブルに発展することもなく、良好な実績を上げた。事故・不祥事については、当事者の不注意によるものであり、指定管理者の管理運営が原因となったものではなく、極めて評価が高い。</p> <p>引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆<b>管理運営等の状況</b> 提案に基づいて、収穫感謝祭など様々なイベントを実施した結果、前年度利用者数を上回る利用客があるなどの実績を上げた。維持管理業務においては、当公園の特性を踏まえ、希少種に配慮した維持管理を行ったほか、下草刈りや植え込みの人力除草など管理水準以上の維持管理を行うなど、良好な実績を上げている。</p> <p>また、歴史と自然という当公園の特性を十分に反映した多数のイベントの開催は、決して派手ではないが、歴史や自然を学ぶ場として重要で、公益財団としての使命を十分に果たしており、評価が高い。</p> <p>◆<b>利用状況</b> 提案に基づいて、「収穫感謝祭」など様々なイベントを実施した結果、来園者については、目標数値では91.8%と目標に達しなかったためB評価となったものの、対前年度比では104.5%の増で、年々来園者が増えており、指定管理者の努力がうかがえる。</p> <p>◆<b>利用者の満足度</b> 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99.2%となったため、S評価となった。</p> <p>◆<b>収支状況</b> 来園者の増を受けて、自動販売機の利益収入が当初計画額より488千円増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。支出については、概ね計画どおりの支出であった。収支差額は、割合が102.77%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆<b>苦情・要望等</b> 指定管理業務に起因する苦情・要望は7件あったが、迅速かつ丁寧に対応したため、トラブルには発展しなかった。園内清掃やトイレ清潔など来園者の目に付きやすい箇所に対する苦情は1件も無く、高評価である。</p> <p>◆<b>事故・不祥事等</b> 指定管理業務に起因する事故・不祥事は発生しなかった。利用者の不注意等による事故への対応は迅速かつ丁寧であった。</p> <p>◆<b>労働環境の確保に係る取組状況</b> 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>◆<b>その他</b> 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に努めるほか、更なる利用客の増加に向けた対策や利用客の安全に配慮した維持管理運営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
	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

### 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
4月にさくらまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は30,000人	4月8日(土)、9日(日)にさくらまつりを実施。津久井観光協会や城山観光協会等と共催し、盛大にイベントが行われた。参加人数は、39,300人であった。	20回の開催を迎え、観光協会とも共催し幅広くPRしたおかげもあり、計画以上の実績を上げた。
5月にルピナスまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は1,000人	5月14日(日)にルピナス祭りを実施。津久井観光協会や津久井商工会等とも連携し、盛大にイベントが行われた。参加人数は1,500人であった。	ルピナス1万株もちょうど満開で来園者にも好評で、多数の参加者があり、計画以上の実績を上げた。
11月に収穫感謝祭を実施。150名以上の公園ボランティアと協力しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は1,500人	11月26日(日)に収穫感謝祭を実施。ボランティア団体にとっては、一大イベントであり、良好な関係のもと様々なイベントが行われた。参加人数は1,150人であった。	収穫祭の実施により、ボランティアとの良好な関係維持に効果があるなど、概ね計画どおりの実績を上げた。
11月に第2回つくい湖湖上祭を実施。実行委員会形式で指定管理者も参加し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は10,000人	11月19日(日)つくい湖湖上祭を実施。津久井青年会議所等と協力しながら地元の魅力のPR等が行われた。参加人数は10,000人であった。	多数の来園客があり、計画どおりの実績を上げた。
12月に津久井湖城山イルミネーションを実施。記者クラブ投げ込みや園内ポスター、ホームページ掲載などで周知を図り、利用者数の向上を図る。計画参加人数は5,000人	12月1日(金)～31日(日)の間で津久井湖城山イルミネーションを実施。閑散期の冬に集客を図る毎年好評のイベントであり、参加人数は5,783人であった。	毎年好評のイベントであり、様々な広報活動の結果、多数の参加があり、計画以上の実績を上げた。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
◆バーベキューの運営 みどり豊かな自然の中で、利用者に人気の高い飲食スタイルとして、広く県民の皆様にご利用いただくことを目的とする。また、提供するメニューも地元で採れた肉や魚、野菜等、安全安心な食材を用意する等、地域振興と利用者の健康に配慮したバーベキュー運営を実施する。	4月から11月5日、及び3月の間、花の苑地で実施した。 平成26年度からの実施で、徐々に知られるようになり、収入と支出の差額(収支)は-475,687円であった。当公園が山城であったことを踏まえ、戦国バーベキュー(ジビエ)を売り出すなど、指定管理者の工夫がみられたが、計画収支は+525千円であり、目標達成のため、更なるPR等の努力が必要である。

## 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※	436,583	459,108	479,704
対前年度比		105.2%	104.5%
目標値	502,860	512,720	522,580
目標達成率	86.8%	89.5%	91.8%

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、団体利用数から推計

※ 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 115 / 115 = 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	80	34	0	0	1	115	きれいに手入れされています
回答率	69.6%	29.6%	0.0%	0.0%	0.9%		
前年度の回答数	92	25	6	4	4	131	
前年度回答率	70.2%	19.1%	4.6%	3.1%	3.1%		
回答率の対前年度比	99.1%	154.9%	0.0%	0.0%	28.5%		

(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
A	

[ 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			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	145,920	0	394	自販機394	146,314	146,314	0	
	決算	145,920	0	774	自販機774	146,694	139,029	7,665	105.51%
前年度	当初予算	145,920	0	403	自販機403	146,323	146,323	0	
	決算	145,920	0	844	自販機844	146,764	142,763	4,001	102.80%
29年度	当初予算	145,920	0	413	自販機413	146,333	146,333	0	
	決算	145,920	0	901	自販機901	146,821	142,870	3,951	102.77%

※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	電話	2件	①蛇口の水が出ない ②滑り台横に杭のようなものが飛び出ている危険 ③トイレのドアが重くて、子どもがトイレから出られない。	①すぐに専門業者に依頼し、修理を実施 ②すぐに現地に向かい、杭を打ち込んで処理 ③すぐに現地に向かい、ドア接合部に潤滑油を塗って対応
	対面	1件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	電話	1件	①枯損木伐採のためチェーンソーを使っていたところ、夜勤明けで音がうるさく眠れないので午後には伐採してほしい ②公園の樹木の花がたくさん落ちて雨どいに詰まる	①作業を中断し、午後には伐採することで対応 ②すぐに現地を確認。直営対応は難しいため、専門業者に依頼して伐採
	対面	1件		
その他	対面	1件	①警備員に園内でのストライダーの乗入れ可能か聞いたところ、可能と答えたので、ストライダーで遊んでいたら、職員から乗入れ禁止ですと言われた。 ②バーベキューの受付窓口で対応している従業員(外部団体へ委託)の態度が悪い。	①警備員がストライダーのことを知らずに安易に答えてため生じた苦情。警備員にはストライダーを含め自転車等の車両は乗り入れ禁止であることを周知 ②すぐに謝罪し、委託団体に注意
	電話	1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. 16	①高さ1m程の遊具から足を滑らせて落下 ②日曜日のため、週明けに指定管理者から電話による第一報と事故報告書の提出あり。 ③後頭部出血 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. 4. 29	①高さ2m程の遊具の網に足を引っ掛けようとして足を滑らせ地面に落下 ②事故当日に指定管理者から電話による第一報あり。休日であり、本人の不注意による事故のため、休み明けまでに事故報告書を提出するよう指示（後日提出あり。） ③左手骨折 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. 5. 4	①鬼ごっこをしていて大型遊具の鉄枠に頭をぶつけた。 ②事故当日に指定管理者から電話による第一報あり。休日であり、本人の不注意による事故のため、休み明けまでに事故報告書を提出するよう指示（後日提出あり。） ③たんこぶ（皮下血腫） 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. 15	①急いでトイレに行こうとして転倒 ②事故当日に指定管理者から電話による第一報あり。その後、事故報告書の提出あり。 ③下血 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。