

# 令和3年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括のまとめ

( 評価対象期間 平成27年度～令和元年度 / 県営住宅のみ平成29年度～令和元年度 )

資料3-1

○総合評価の結果

S評価：0件      A評価：27件      B評価：2件      C評価：0件      合計：29件

## 総合評価がBの施設

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
1	塚山公園	(公財)神奈川県公園協会・県立塚山公園保存会グループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の利用状況について、春の繁忙期が新型コロナウイルス感染症拡大予防期間と重なり目標値に達成していない状況であるが、その他の面では適切な管理運営が行われており、B評価となった。 指定管理者制度の導入における有効性については、協定等に定める水準どおりの管理運営を行っている等の理由から、有効に機能していると判断できる。 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。	B	A	C	S	A	A	(利用状況) イベント情報の地域情報誌への掲載に加え、ポスター掲示やパンフレット配布の広報活動を積極的に実施した。 桜の開花時期に合わせた様々なイベントや三浦桜針ゆかりの歴史に関連したイベント等を開催し、公園の特色を活かした利用促進に取り組んだ。 公園利用者が多くなる桜の開花時期に悪天候に見舞われると、全体の利用者数に影響があるため、他時期にイベント等の実施や広報活動の充実など利用促進につなげていく必要がある。
33	城ヶ島公園	(一社)三浦市観光協会・(有)湯山造園土木	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、サービス向上に向けた取組や利用者満足度は高い評価となっているが、施設の利用状況について改善が必要と認められる状況で目標値が高めに設定されていたことが要因と考えられ、B評価となった。 指定管理者制度の導入における有効性については、協定等に定める水準通りの管理運営を行っている等の理由から、有効に機能していると判断できる。 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。	B	A	C	S	S	A	(利用状況) 三浦市の観光キャンペーンへの参加、観光協会のノウハウを活かした公園情報の提供など、効果的な情報発信を行うとともに、公園の利用促進に向けた取組が適切に実施されているが、利用者数の増加に向けて利用促進の取組を更に充実する必要がある。

## 総合評価がAの施設

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
7	保土ヶ谷公園	(公財)神奈川県公園協会・(株)サカタのタネ・サカタのタネグリーンサービス(株)・(株)オーチューグループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	古くからの唯一の県立の運動公園として、通常の公園施設に加えて様々な設備と有料施設を適切に維持し、各競技団体との調整を図るなど、円滑な運営に努めている。また、競技団体のみではなく、一般の利用者(観戦者)へのサービス提供にも取り組み、来園者の満足度は極めて高く、リピーターも増えている。この結果、施設利用に応じた収入増も見られる好循環となっているが、令和元年度は感染症拡大防止のため施設利用を休止したことから収入が減少した。安全管理や法令遵守の徹底を図り、大きな事故や不祥事は生じておらず、苦情や要望にも適切に対応するなど、業務遂行能力は十分である。以上から、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	A	S	S	A	(苦情・要望等への対応) 日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見を把握している。 把握した苦情・要望などを真摯に受け止め、関連事業者への情報提供、相談などのほか、委託事業者への指導など、業務改善に努めている。 施設の老朽化などへの苦情に対しても、丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努めるなど、利用者の視点に立った対応がなされている。
13	三ツ池公園	三ツ池公園パートナーズ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	利用者満足度については過密な地域において多様で身近な自然を体感できることへの高い満足度からS評価となった。収支については、植物管理や修繕の支出が増加した平成30年度、令和元年度は大きくマイナスとなり、5年間平均で98.7%のためB評価となった。地域唯一の大規模公園のため、苦情・要望等が多く、多様な利用者のニーズの調整に苦心しながらも、利用者からの意見に耳を傾け、丁寧な対応に努めている。施設管理等の指定管理業務は、計画通りに実施するとともに、ボランティア団体とも定期的に連絡会議を開催するなど、ボランティア団体の育成・連携を図っており、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。このため、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましい。	A	A	B	S	B	A	(利用状況) 古くからの桜の名所として広く周知されていることから、桜の開花期以外の安定的な利用者数の確保、公園周辺への事業周知のため、イベント予定等のチラシを作成、配布し、掘り起こしに努めている。 自主事業として、パークセンター内に売店を設置し、利用者サービスの向上に努めている。 老朽化のためプール利用を休止した令和元年度は、代替措置として、玩具を利用したイベント等を新規に行い、利用促進に努めている。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
21	葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地	三菱電機ライフサービス(株)	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。</p> <p>また、利用促進に向けた多くのイベントを実施するなど利用者へのサービスの向上や、施設の管理運営経費の節減などの効果が認められ、良好な運営状況であることからA評価となった。</p> <p>指定管理者制度の導入における有効性については、協定等に定める水準通りの管理運営を行っている等の理由から、有効に機能していると判断できる。</p> <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>	A	A	A	S	S	A	(利用状況) 公園内の自然環境の良さをPRするため、ハイキングコース動画をホームページに掲載した。 公園の魅力に触れてもらうため、海のワークショップやブチハイキングを開催するなど、利用者の増加に繋がるイベントを行っている。
27	湘南海岸公園	(株)湘南なぎさパーク	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	<p>1 サービス向上に向けた取組の実施状況 維持管理及び運営管理について、「快適で安全な公園づくりで地域活性化に貢献する」とした管理運営方針に基づいて実施されており、月例実績報告書及び随時の現地調査等により、業務の適切な実施を確認している。また、友の会と連携したイベント等の実施やフラワースポーターと連携した花壇管理等を実施しており、A評価となった。</p> <p>2 施設の利用状況 公園まつりやハワイアンファスティバル等のイベントについては、HP、チラシ、ポスター、地域情報誌等を活用し、PRに努めるとともに、タコスマイル(カフェ)、シャワー・ロッカーについては設置目的に合致した事業内容となっており、海岸利用者等のサービス提供につながっており、A評価となった。しかしながら、海浜からの堆砂除去など厳しい立地条件や、壊された施設の補修や落書き消し、スケボーに対する指導など利用者マナーの問題等に起因する作業量が大きな負担となっており、利用促進を今以上に進めることは難しい。</p> <p>3 利用者満足度の状況 厳しい立地条件や利用者マナーの問題、施設の老朽化等により利用者の快適性等が一定程度低下するのはやむを得ない中で、指定管理者職員は維持管理水準を保つために日々、努力しており、利用者満足度86.5%でA評価となった。</p> <p>4 苦情・要望等への対応 スケボー、護岸道路等へのバイク等の侵入、犬に係る苦情については普遍的なものであり、公園管理者とも連携しながらハード、ソフト両面での対応を継続しているが、利用者等のマナーに負うところが大きく、解消は難しい。非があるものについては謝罪し、理由があるものについては事情を説明し理解を求めるとともに、苦情・要望等への対応は適切である。</p> <p>5 事故・不祥事等への対応 過年度に草刈り中の飛石による車両の破損事故が複数回、発生した。事故等についてはメール及び電話で公園管理者に速やかに報告するとともに、非がある場合は謝罪を適切に行っており、対応は適切であると判断される。</p> <p>6 収支状況 収入/支出比が約96%となり、B評価となった。経費節減に取り組むとともに、緑陰駐車場の運営方法の見直し等により利用者サービスの向上とともに収入増加に取り組んでいる。しかし、海岸に接する環境から施設の劣化が激しく、小破修繕など維持管理費は増加しており、経費節減に向けた見直しは厳しい。</p> <p>7 業務遂行能力 管理運営に必要な最低限の人員は配置されており、職務の遂行に必要な研修を受講させるなど人材育成は行われている。個人情報保護の研修を実施しており、法令違反等の事故は発生しておらず、A評価となった。</p> <p>以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。</p>	A	A	A	A	B	A	(収支状況) 緑陰駐車場の運営方法の見直しの検討等により利用者サービスの向上とともに収入増加に取り組んでいる。海に面した観光地であり、堆砂除去やボイ捨てなど立地条件の特性に起因する維持管理業務に苦勞しているが、限られた人員の中で利用指導や利用促進に取り組んでいる。 発注方法の見直し等により経費節減に取り組んでいる。しかし、海岸に接する環境から施設の劣化が激しく、小破修繕など維持管理費は増加しており、経費節減に向けた見直しは厳しい。
39	恩賜箱根公園	(公財)神奈川県公園協会・(株)ランドフローラグループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	<p>サービス向上に向けた取組の実施状況の評価はA、施設の利用状況の評価はB、利用者満足度の状況の評価はS、収支状況の評価はB、業務遂行能力の評価はAで、総合評価はAとなった。</p> <p>計画に対して収入が満たない状況が続いているが、外部委託事業等の見直しにより毎年度の支出を抑えつつ、協定等に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組みを進めており、利用者満足度調査における「満足」以上が平均して97.2%と、利用者から評価を得ている。利用状況は箱根エリア全体が火山や台風等の気候による影響を受けたこともあり、目標値に満たない年度が続いているが、利用者増に向けて、他施設との連携事業や箱根離宮に因んだ皇室ゆかりのあるパラの企画展示等の施設特性を生かした取り組みを進めているところである。</p> <p>以上から適切に公園の管理運営が行われていることや、利用者サービスの向上及び経費の大幅な節減の観点からも指定管理者制度が有効に機能しており、次期も指定管理者制度による運営を継続していくことが必要と考える。</p>	A	A	B	S	B	A	(利用状況) 平成29年度以降の目標値が平成28年度までと比べて上昇しているが、平成27、28年度は箱根火山活動の活発化による風評被害の影響から目標値を補正していたためである。箱根エリア全体が火山や台風等の気候による影響を受けたこともあり、公園利用者数は目標値に満たなかった。 牡丹やサクラソウ等の企画展示を実施し、近隣施設との連携事業やイベント実施による利用促進に努めている。また、地元メディアや観光協会への情報発信を行っている。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
45	辻堂海浜公園・湘南汐見台公園	(公財)神奈川県公園協会・(株)オーチューグループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	<p>1 サービス向上に向けた取組の実施状況 維持管理及び運営管理について、「人々が集い、楽しむ、ハートフルパーク」とした管理運営方針に基づいて実施されており、月例実績報告書及び随時の現地調査等により、業務の適切な実施を確認している。また、運営協議会を運営するとともに地域の様々な団体等と連携、協力体制を構築し、年間を通じて多種多様なイベントを開催し、地域活性化に貢献しており、A評価となった。</p> <p>2 施設の利用状況 利用促進事業については様々な団体等と連携し、年間300件以上の多様なイベントを主催、共催するなど、積極的に利用促進の取組を進めており、ネット、チラシ、ポスター、テレビ、地域情報誌、旅行雑誌など様々な媒体において積極的にPRを実施している。また、軽飲食・売店、シャワー・コインロッカーの運営は設置目的に合致しており、利用者サービスの提供につながっている。</p> <p>3 利用者満足度の状況 県の基準以上の維持管理をきめ細かく行うとともに、年間を通じて多種多様なイベント等を開催し、利用者満足度94.3%でS評価となった。</p> <p>4 苦情・要望等への対応 公園の普遍的な苦情もあるが、説明して理解を求め、謝罪するなど必要な対応を取っている。ただし、利用者から職員対応が疎かとの意見が散見されていることから、接遇・苦情対応研修を受講するなど職員教育徹底を改めて図ることを期待する。</p> <p>5 事故・不祥事等への対応 事故等が発生した場合は、メール及び電話で公園管理者に報告するとともに、原因究明、再発防止策の検討及び実施を行っており、必要に応じて組織(公益財団法人神奈川県公園協会)全体で共有する取組も行っており、対応は適切であると判断される。ただし、利用者から職員対応が疎かとの意見が散見されていることから職員教育徹底を改めて図ることを期待する。</p> <p>6 収支状況 収入/支出比が111%となり、S評価となった。様々な団体等と連携し、年間300件以上の多種多様なイベントを主催、共催したり、プール利用券の新たな販売ルートを開拓したりするなど収入の増加にも努めている。PPS(特定規模電気事業者)の活用、他公園との備品等共有化等により経費節減にも取り組んでいるが、プールについては夏の天候に大きく左右されてしまうため、年によって数千万円単位でプラスマイナスが発生する。駐車場収入が本公園の屋台骨になっていることから、駐車場利用者へのマーケティング等、現状把握が望まれる。</p> <p>7 業務遂行能力 収入だけで管理運営に必要な経費を賄う必要があることから、利用促進担当職員を配置するなど、管理運営に必要な人員は配置されている。自主財源による照明のLED化、グリーン購入、EV車両の導入、グリーンカーテンの設置など環境配慮の多様な取組を進めるとともに、聴覚障害者1名の継続雇用や障害者就労施設への業務発注を行っている。職務の遂行に必要な研修や講習会等を受講させるなど人材育成は適切に行われ、法令違反等の事故は発生しておらず、A評価となった。</p> <p>以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。</p>	A	A	B	S	S	A	(利用状況) 利用促進事業についてはネット、チラシ、ポスター、テレビ、地域情報誌、旅行雑誌など様々な媒体において積極的にPRを実施しており、集客に効果を上げていると思われる。 軽飲食・売店、シャワー・コインロッカーの運営は設置目的に合致しており、利用者サービスの提供につながっている。 様々な団体等と連携し、年間300件以上の多様なイベントを主催、共催しており、非常に積極的に利用促進の取組を進めている。
53	観音崎公園	観音崎公園パートナーズ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	<p>これまでの管理運営状況については、良好な運営状況であることからA評価となった。指定管理者制度の導入における有効性については、協定等に定める水準通りの管理運営を行っている等の理由から、有効に機能していると判断できる。 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>	A	A	B	S	A	A	(利用状況) 広報誌やSNSを活用したイベント周知を行いながら、利用促進に向けた多くのイベントを実施しているが、令和元年度の利用者数は目標値を下回った。 利用者数の増加に繋がるイベントや自主事業を実施するなど、利用促進の取組を更に充実させたい。
59	東高根森林公園	東高根森林公園パートナーズ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	<p>サービス向上に向けた取組の実施状況の評価はA、施設の利用状況の評価はA、利用者満足度の状況の評価はS、収支状況の評価はB、業務遂行能力の評価はAとなった。 事故が複数回発生したが、平成29年度以降は研修の強化などで職員のレベルアップ、意識改善が図られたため大きな事故の発生がない。今後も利用者の目線に立った運営管理、安全管理を期待したい。また、公園資源の積極的な活用と地域との連携によるイベントを多数開催するなどの利用促進が図られた結果、目標値以上の利用者数を得ていると同時に満足度も最高評価を維持している。以上から、指定管理者制度による運営管理の有効性が確認できており、次期も指定管理者制度による管理運営を継続したい。</p>	A	A	A	S	B	A	(収支状況) 利用料金を徴収できる施設がなく収入が増減する主なものが駐車場料金と自動販売機のみとなっている。駐車場の利用者への配慮として、繁忙期には公園利用者以外の駐車を制限し駐車場に誘導員を配置するなどの工夫を実施している。 上記のとおり収入に対して工夫できる範囲が限られていることから、支出における節約に努めている。平成29年度以降は軽微な修繕を施設職員で対応する、委託清掃を一部施設職員が対応するなどの工夫をした結果、収支差額が小さくなっており、適切に経費節減に努めている。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
65	相模原公園	(公財)神奈川県公園協会・(株)サカタのタネ・サカタのタネグリーンサービス(株)グループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けた取組の実施状況はS、施設の利用状況はB、利用者満足度の状況はS、収支状況はA、業務遂行能力はSで、総合評価はAとなった。 施設の利用状況がBとなったが、目標数値が高いためであり、来園者の満足度は5年連続で90%を超え、質の高い管理運営状況であることがわかる。 よって、指定管理制度に基づき、現在の指定管理者が管理運営を行っていることは、有効性が高いと思われる。	A	S	B	S	A	S	(利用状況) 公園のホームページを作成し、開花状況やイベント告知などを積極的に行っている。 地元広報誌や新聞にイベント等が年間40回程度掲載されたほか、相模原市観光協会のフィルムコミッションと連携し、映画やドラマの撮影ロケ地として活用してもらうなど、積極的なPRを行っている。 自主事業については、来園者が快適に過ごせるよう軽飲食を提供している。 これらの様々な取組の結果、利用者満足度の高い公園となっており、利用促進に向けた取組は適切である。引き続き目標達成に向け取り組んでほしい。
73	大磯城山公園	(公財)神奈川県公園協会・湘南造園(株)グループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けた取組、施設の利用状況、利用者満足度の状況、苦情・要望等への対応、事故・不祥事等への対応、収支状況、業務遂行能力の評価結果から、これまで良好な管理運営が継続されていることから、A評価となった。 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、今後も引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	S	S	A	A	(利用状況) 事業の広報・PRを効果的に行い、新聞やWEB媒体への掲載数も確実に増加している。 自主事業について、公共の福祉の増進のため、自動販売機の設置や茶道教室の開催、駐車場の円滑な運営等サービス向上に努め、利用促進につなげた。 利用促進に向けた取り組みが適切に行われ、利用者数の増加に反映されている。
79	七沢森林公園	(公財)神奈川県公園協会	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けた取組の実施状況の評価はA、施設の利用状況の評価はB、利用者満足度の状況の評価はS、収支状況の評価はA、業務遂行能力の評価はAで、総合評価はAとなった。 老朽化が進む設備等の点検を重点的に行い、積極的な修繕及び更新により利用者サービスの向上に努め、利用者満足度の評価も常に高く、管理運営は適切に行われている。安全管理については指定管理者に起因する大きな事故等はない。 適切に公園の管理運営が行われていることや、利用者サービスの向上及び経費の節減の観点からも指定管理者制度が有効に機能しており、次期も指定管理者制度による運営を継続していくことが必要と考える。	A	A	B	S	A	A	(利用状況) イベント等公園の情報については、公園ホームページ等で随時周知するとともに、イベントパンフレットや森林セラピーロードマップについては、地元の観光案内所、東丹沢七沢温泉組合の各旅館及び公民館等にも配布するなど、広報の強化に取組んだ。 自主事業としては、設置目的であるサービス充実とコミュニケーションの場を提供するため、バーベキュー場を運営し、安価でボリュームのある食材やクーラーボックスのレンタルなどを導入し、利用促進に努めた。 これらの取組を実施したが、平成27～令和元年度は目標を下回る集客となり、利用促進に向けたさらなる取組が必要である。
85	四季の森公園	四季の森公園パートナーズ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	里山の自然を活かした公園として、樹林地や谷戸地の環境管理、自然情報や体感プログラムの提供等により、総じて満足度は高く、S評価となった。サービス向上に向け、協定等の水準を確保しつつ、関係者との継続的な調整や苦情・要望等への対応に努めており、一定の業務遂行能力は満たしているため、それぞれA評価となった。 感染症拡大防止によるイベント休止の影響もあって利用状況はB評価、駐車場収入の伸び悩みから収支状況はB評価であるが、その他は良好以上の評価であり、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	B	S	B	A	(利用状況) 従来の情報発信ツールに加え、季節感や管理スタッフからのメッセージを盛り込んだ「四季の森公園ニュース」の発行やビジターセンターでの作業予定の掲示により、親近感の醸成に努めている。 自主事業として、福祉団体に売店の業務委託をし、就労の場の提供と利用者サービスの確保を図っている。 自然環境の享受だけに留まらない自然の恵みを体感する新たなプログラムを進めつつあるが、目標値を上回る集客に至っていない。 (収支状況) 自治会等の地域団体との連携、周辺公共施設とのイベント情報の共有、公園の自然環境を活かした多様なイベントやニュース紙の発行などにより、利用者増に取組み、80年度には73万人超の過去最高の入場者数を記録したが、駐車場収入を含むその他収入は減少傾向である。 建物内照明のLED化を進め、日中時間帯の徹底した消灯による節電、一年を通じた冷暖房設定温度の調整、直営による軽微な修繕などにより、経費節減に努めている。
91	座間谷戸山公園	(公財)神奈川県公園協会	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けて、総合的な運営方針に基づき、維持管理を事業計画どおりに行い、地域と連携した魅力ある施設づくりに取り組んでいた。公園利用者数は台風第15号と第19号の影響が大きかった令和元年度を除き、目標を上回っていた。アンケート調査でも5か年平均で90%以上の人が「満足」と答えており、利用者満足度の向上に取り組んでいる。ほぼ計画通りの収入と支出であり、業務遂行に必要な人的能力と執行体制を有し、法令順守・環境や障がい者への配慮・個人情報保護に取り組んでおり、協定に定める水準どおりの業務執行能力を有している。以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	S	S	A	A	(事故・不祥事等) 2件の落枝事故では、適切な現地調査と対策を行う仕組みが構築されている。飛び石事故では、スタッフ全員での会議において事故防止対策を確認している。また、安全管理の研修参加とOJTを通じて、職員の情報共有化を行っている。 落枝事故では、必要かつ十分な現地措置と適切な被害者対応を行っている。飛び石事故では、発生時から対応し、事後の対応は専門の保険会社によるものであり、対応は適切である。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
97	津久井湖城山公園	(公財)神奈川県公園協会	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けた取組の実施状況はS、施設の利用状況はB、利用者満足度の状況はS、収支状況はA、業務遂行能力はSで、総合評価はAとなった。 施設の利用状況がBとなったが、目標数値が高いためであり、来園者の満足度は90%を超え、質の高い管理運営状況であることがわかる。 よって、指定管理制度に基づき、現在の指定管理者が管理運営を行っていることは、有効性が高いと思われる。	A	S	B	S	A	S	(利用状況) 公園のホームページを作成し、開花状況やイベント告知などを積極的に行っている。 地元広報誌や新聞にイベント等が年間30回程度掲載されるなど、積極的なPRを行っている。 自主事業については、来園者が快適に過ごせるよう湖畔でのバーベキュー事業を展開している。 これらの様々な取組の結果、利用者満足度の高い公園となっており、利用促進に向けた取組は適切である。
103	茅ヶ崎里山公園	(公財)神奈川県公園協会	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	1 サービス向上に向けた取組の実施状況 維持管理及び運営管理について、「眺め・歩き・食し・学び・楽しむ 里山の恵み伝える公園」として管理運営方針に基づいて実施されており、月例実績報告書及び随時の現地調査等により、業務の適切な実施を確認している。また、より良い管理運営を目指し運営会議を開催したり、地域や団体等と連携しイベントを開催し、地域活性化に貢献しており、A評価とした。 2 施設の利用状況 利用促進事業については固定化が見られるものの、地域や様々な団体等と連携し、年間100件以上のイベントを共催、主催するとともに、ネット、チラシ、ポスター、地域情報誌など様々な媒体においてPRを実施している。バーベキューの運営は設置目的に合致しており、利用者サービスの提供だけでなく、公園北部の利用促進につながっている。今後、さらに公園北部の利用促進が図られることを期待する。 3 利用者満足度の状況 県の基準以上の維持管理をきめ細かく行うとともに、色々なイベント等を開催し、利用者満足度96.3%でS評価となった。 4 苦情・要望等への対応 非があるものについては謝罪し、毎年、接遇・苦情対応研修を受講するなど苦情・要望等への対応は適切である。 5 事故・不祥事等への対応 事故等が発生した場合は、メール及び電話で公園管理者に報告するとともに、原因究明、再発防止策の検討及び実施を行っており、必要に応じて組織(公益財団法人神奈川県公園協会)全体で共有する取組も行っており、対応は適切であると判断される。 6 収支状況 収入/支出比が102.3%となり、A評価となった。地域や団体等と連携し、イベントを開催するとともに、PPS(特定規模電気事業者)の活用、他公園との備品等共有化、池清掃の機械導入、集約発注など発注方法の見直し等により経費節減に取り組んでいる。 7 業務遂行能力 管理運営にあたって必要な人員は配置されている。地域還元という観点から地域からの雇用を積極的に行っている。自主財源による照明のLED化、グリーン購入、EV車両の導入、バイオマスボイラーの稼働など環境配慮の多様な取組を進めるとともに、障害者就業施設へ業務発注を行っている。職務の遂行に必要な研修や講習会等を受講させるなど人材育成は適切に行われ、法令違反等の事故は発生しておらず、A評価となった。 以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	A	S	A	A	(事故・不祥事等) 事故等が発生した場合は、原因究明、再発防止策の検討及び実施を行っており、必要に応じて組織(公益財団法人神奈川県公園協会)全体で共有する取組も行っており、仕組みは構築されていると判断される。 メール及び電話で公園管理者に速やかに報告するとともに、非がある場合は謝罪や対応等を適切に行っており、対応は適切であると判断される。
111	あいかわ公園	(公財)宮ヶ瀬ダム周辺振興財団	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けた取組の実施状況の評価はS、施設の利用状況の評価はB、利用者満足度の状況の評価はS、収支状況の評価はA、業務遂行能力の評価はAで、総合評価はAとなった。 施設利用者はホームページ等を活用した情報発信で確実に伸びており、利用者満足度の評価も常に高く、管理運営は適切に行われている。安全管理についても指定管理者に起因する事故等がないことは特筆すべきものがある。 適切に公園の管理運営が行われていることや、利用者サービスの向上及び経費の大幅な節減の観点からも指定管理者制度が有効に機能しており、次期も指定管理者制度による運営を継続していくことが必要と考える。	A	S	B	S	A	A	(利用状況) イベント開催の周知、園内の花の様子や開花情報の他にも、紅葉情報、冬季の景色の魅力について、ホームページにツイッターを組合せて積極的に広報を行っている。 工芸工房村を利用した学校等(約500件)に翌年の年間計画等をダイレクトメールで送付し、継続的な利用を促した。 これらの取組の結果、平成29年度は目標を上回る集客となり、利用促進に向けた適切な取組が行われている。
117	相模三川公園	アメニス相模三川グループ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービス向上に向けて、総合的な運営方針に基づき、維持管理を事業計画どおりに行い、地域と連携した魅力ある施設づくりに取り組んでいた。公園利用者数は台風第15号と第19号の影響が大きかった令和元年度も含め、目標を上回っていた。アンケート調査でも5か年すべての年で90%以上の人々が「満足」と答えており、利用者満足度の向上に取り組んでいる。ほぼ計画通りの収入と支出であり、業務遂行に必要な人的能力と執行体制を有し、法令遵守・環境や障がい者への配慮・個人情報保護に取り組んでおり、協定に定める水準どおりの業務執行能力を有している。以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	S	S	A	A	(利用状況) ホームページとフェイスブックの併用や海老名市他のHPへのリンクなど効果的な情報提供を行っている。 障がい者支援の売店、野外レジャー関係のレンタルグッズ、ケータリングサービスなどの自主事業を行い、公園の利用促進につなげている。 令和元年度は台風第19号による被災の影響を受けたが、それ以外の年度は右肩上がり目標を上回る利用者があり、利用促進に向けた取組は適切と思われる。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
123	おだわら諏訪の原公園	おだわら諏訪の原公園パートナーズ	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	平成27年度から指定管理者が変更され、提案事業を進めているところである。バス停留所の新設やグループ企業のバス、電車による幅広い広報を行い、主要遊具のローラー滑り台周辺にナノハナなどを植栽し、花の見どころづくりを進めている。利用者満足度評価は「満足」が平均して96.5%と高く、利用者数も目標値に対して107.4%と上昇している。これらのことから、良好な管理運営が継続されていることが確認でき、A評価となった。 指定管理者制度の導入における有効性については、すわのはら春フェス等のイベント事業が好評を博すなどの理由から有効に機能していると判断できる。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。	A	A	A	S	A	A	(事故・不祥事等) ローラー滑り台は毎日、大型遊具は週に1度、定期点検を実施し、安全対策に努めている。また、ハチに刺されたりやへびに咬まれた場合の応急処置としてポイズンリムーバーを配備し、救急時に備えている。 被害者最優先での対応を実施しており、事故後も指定管理者への要望等も発生していないことから、対応は適切である。
129	境川遊水地公園	(公財)神奈川県公園協会	都市公園課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	1 サービス向上に向けた取組の実施状況 維持管理及び運営管理について、「川や自然の営みにふれるスポーツと交流の拠点」とした管理運営方針に基づいて実施されており、月例実績報告書及び随時の現地調査等により、業務の適切な実施を確認している。また、地域や団体、大学等と連携し、イベントを開催し、地域活性化に貢献しており、A評価となった。 2 施設の利用状況 利用促進事業については固定化が見られるものの、大学や様々な団体等と連携し、様々なイベントを共催、主催するとともに、ネット、チラシ、ポスター、地域情報誌など様々な媒体においてPRを実施している。シャワーの運営は設置目的に合致しており、利用者サービスの提供になっているが、採算割れとなっている。 3 利用者満足度の状況 維持管理をきめ細かく行うとともに、イベント等を開催し、利用者満足度93.6%でS評価となった。 4 苦情・要望等への対応 非があるものについては謝罪したり、必要な対応を取ったりするだけでなく、毎年、接遇・苦情対応研修を受講するなど苦情・要望等への対応は適切である。 5 事故・不祥事等への対応 事故等が発生した場合は、メール及び電話で公園管理者に速やかに報告するとともに、原因究明、再発防止策の検討及び実施を行っており、必要に応じて組織(公益財団法人神奈川県公園協会)全体で共有する取組も行っており、対応は適切であると判断される。 6 収支状況 収入/支出比が104.4%となり、A評価となった。他公園との備品等共有化、LED照明による電力節減等により経費節減に取り組んでいる。 7 業務遂行能力 管理運営にあたって必要な人員は配置されている。環境マネジメントシステムの実践、自主財源による照明のLED化、グリーン購入など環境配慮の多様な取組を進めるとともに、障害者雇用率の高い企業への優先的な業務発注を行っている。職務の遂行に必要な研修や講習会等を受講させるなど人材育成は適切に行われ、法令違反等の事故は発生しておらず、A評価となった。  以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	A	S	A	A	(事故・不祥事等) 事故等が発生した場合は、原因究明、再発防止策の検討及び実施を行っており、必要に応じて組織(公益財団法人神奈川県公園協会)全体で共有する取組も行っており、仕組みは構築されていると判断される。 メール及び電話で公園管理者に速やかに報告するとともに、非がある場合は謝罪や対応等を適切に行っており、対応は適切であると判断される。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間(年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
137	県営住宅等(横浜等地域)	(株)東急コミュニティー	公共住宅課	H29.4.1~ R4.3.31 (5年)	有	<p>これまでの管理運営状況については、事業計画書の内容に沿って過去に公営住宅の管理運営を行ってきた実績を生かした管理運営を行っている。また、入居者からの様々な要望等に応えられるよう、自治会や地域、地域企業との連携強化などに積極的に取り組んでいる等の理由からA評価となった。</p> <p>利用者満足度調査において、3年平均92.6%が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており、S評価となったことから指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断できる。</p> <p>民間企業の能力を活用することで、要望や生活スタイルも多様である入居者サービス向上や修繕費等の予算の節減が促され、県営団地の適正かつ効率的な運用が図られている等の理由から有効に機能していると判断できる。</p> <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>	A	A	—	S	A	A	(利用者満足度) 利用者満足度調査については、年1回下半期、各自治会等を対象に郵送で実施した。3年間の平均は90%以上の回収率となっている。 調査の結果を踏まえ、指定管理者への要望事項等についてヒアリングを行うなど、利用者満足度向上にむけた取組が継続的に行われている。
143	県営住宅等(川崎地域)	(一社)かながわ土地建物保全協会	公共住宅課	H29.4.1~ R4.3.31 (5年)	有	<p>これまでの管理運営状況については、事業計画書の内容に沿って過去に公営住宅の管理運営を行ってきた実績を生かした管理運営を行っている。また、入居者からの様々な要望等に応えられるよう、自治会や地域、地域企業との連携強化などに積極的に取り組んでいる等の理由からA評価となった。</p> <p>指定管理者制度の導入における有効性については、民間企業の能力を活用することで、要望や生活スタイルも多様である入居者サービスの向上や修繕費等の予算の節減が促され、県営団地の適正かつ効率的な運用が図られている等の理由から有効に機能していると判断できる。</p> <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>	A	A	—	A	A	A	(苦情・要望等) 電話連絡のみの対応ではなく、現地に足を運び、トラブルの状況を確認し、入居者の目線に立った分かり易い説明を行う等積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいる。 苦情・要望等については相手の立場になって考え、人権に十分配慮しつつ、平等かつ公平に対応し、早期に解決することとしている。
149	県営住宅等(相模原等地域)	(一社)かながわ土地建物保全協会	公共住宅課	H29.4.1~ R4.3.31 (5年)	有	<p>これまでの管理運営状況については、事業計画書の内容に沿って過去に公営住宅の管理運営を行ってきた実績を生かした管理運営を行っている。また、入居者からの様々な要望等に応えられるよう、自治会や地域、地域企業との連携強化などに積極的に取り組んでいる等の理由からA評価となった。</p> <p>指定管理者制度の導入における有効性については、民間企業の能力を活用することで、要望や生活スタイルも多様である入居者サービスの向上や修繕費等の予算の節減が促され、県営団地の適正かつ効率的な運用が図られている等の理由から有効に機能していると判断できる。</p> <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>	A	A	—	A	A	A	(事故・不祥事等) 事故等の予防対策、発生後の対応等についてマニュアル等を定めている。
155	県営住宅等(横須賀三浦地域)	(一社)かながわ土地建物保全協会	公共住宅課	H29.4.1~ R4.3.31 (5年)	有	<p>これまでの管理運営状況については、事業計画書の内容に沿って過去に公営住宅の管理運営を行ってきた実績を生かした管理運営を行っている。また、入居者からの様々な要望等に応えられるよう、自治会や地域、地域企業との連携強化などに積極的に取り組んでいる等の理由からA評価となった。</p> <p>指定管理者制度の導入における有効性については、民間企業の能力を活用することで、要望や生活スタイルも多様である入居者サービスの向上や修繕費等の予算の節減が促され、県営団地の適正かつ効率的な運用が図られている等の理由から有効に機能していると判断できる。</p> <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>	A	A	—	A	A	A	(収支状況) 予算的に大変厳しい状況であったが、修繕内容の見直しを行いつつ入居者からの要望にできるだけ応えられるよう工夫をしながら修繕費の抑制に努め、結果として概ね良好な執行状況となった。

ページ数	施設名	指定管理者	所管課	指定期間 (年数)	管理の有効性	評価理由及び今後の対応	総合評価	サービス向上	利用状況	利用者満足度	収支状況	業務遂行能力	特記事項
161	相模湖公園		都市公園課		有	サービス向上に向けた取組の実施状況はA、施設の利用状況はA、利用者満足度の状況はS、収支状況はA、業務遂行能力の評価結果はAで、総合評価はAとなった。サービス向上に向けた取組が利用者満足度の高い評価結果につながっていることなどから、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。このため、引き続き指定管理制度により、施設の管理運営を行う。	A	A	A	S	A	A	(苦情・要望等) 規模が小さく、全体に目が届きやすい公園であり、苦情・要望はほとんどないが、日ごろから来園者へのあいさつや声かけを実施するほか、常設アンケートや年2回の利用者満足度調査により、積極的に利用者の意見を把握している。 施設の老朽化等に対する苦情が出る前に積極的に施設の修繕を行うなどの予防対応を行っている。
167	相模湖漕艇場	(一社)相模湖観光協会・(特非)神奈川県ボート協会グループ	スポーツ課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	利用者サービスの向上に向けた取組は協定等に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組まれており、施設の維持管理に求められる水準の維持や地域との連携についても有効に行われているため、協定に定める水準を満たしていると判断できる。 施設利用状況及び利用者の満足度は高い水準であり、今後とも順調な施設運営を行ってほしい。 利用者からの苦情・要望等や施設での事故・不祥事への対応は適切に行われている。 収支状況は、5年間プラスとなっており非常に優良な経営が行われていると言える。 業務遂行能力については各項目で協定に定める水準を満たしている。 以上の観点から、相模湖漕艇場の指定管理者制度による管理状況は総合的に良好と判断できる。	A	A	A	A	S	A	(事故・不祥事等) 使用していない研修室等については常時施錠し、閉館時の見回りや夜間の機械警備など、事故や事件が発生しないよう取組んでいる。 日本ボート協会等の作成する各種安全マニュアルや災害対応マニュアルに沿って、相模湖内における事故への適切な対応、安全処置を講じている。 平成29年に盗難事件が発生したが、すぐに適切に対応し、その後も鍵付きロッカーを使用するよう注意喚起を行うなど、対応は適切である。
173	秦野戸川公園		都市公園課		有	サービス向上に向けた取組、施設の利用状況、利用者満足度の状況、苦情・要望等への対応、事故・不祥事への対応、収支状況、業務遂行能力の評価結果から、これまで良好な管理運営が継続されていることから、A評価となった。 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、今後も引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	A	A	S	S	A	A	(利用状況) ホームページなどのWEB媒体、ポスター、タウンニュースなどを通じ事業の広報・PRを実施している。 自主事業として、バーベキュー場のネット予約による効率的運営や、夜間ライトアップと連動した茶室の夜間運用などを実施し、利用促進につながっており、利用者数は目標値を上回っている。 地域を代表する花修景地として、細やかな植物管理を行っている。 開花や見頃時期の広報を始め、花の配色・配列・鑑賞台を設置する等、スタッフでアイデアを出し合いながら工夫を凝らし、リピーターの増加につなげている。
179	山岳スポーツセンター	(公財)神奈川県公園協会	スポーツ課	H27.4.1 ～ R4.3.31 (7年)	有	サービスの向上に向けた取組については、協定書や事業計画の内容に沿って着実に実行し、適切な施設の維持管理や地域との連携に努めており、協定等に定める水準を満たしていると判断できる。 施設利用状況については良好であり、引き続き自主事業の物販、バーベキューセットの貸出のほか、神奈川県山岳連盟と連携したクライミング教室等催しの充実による利用者サービスの向上や積極的な広報により、利用者の増加に努めてほしい。 利用者の満足度については高評価を得ており、利用者からの苦情や要望、事故・不祥事に対しては、適切な対応を行っている。 収支状況については良好であり、秦野戸川公園との一体管理による経費節減等、引き続き効率的な施設運営に努めてほしい。 業務遂行能力は各項目において協定等に定める水準を満たしている。 以上の観点から、山岳スポーツセンターの指定管理者制度による管理状況は総合的に良好と判断でき、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。	A	A	A	S	A	A	(利用状況) 各種イベント案内のホームページ掲載や、施設付近の案内掲示の更新により、利用者への広報を行っている。 施設の最新の予約状況をホームページで随時公開するなど、利用者の利便性を高める取組により、利用促進に努めている。 自主事業の物販やバーベキューセットの貸出は、利用者のニーズに対応しており、利用者から好評を得る等、サービスの向上につながる事業となっている。今後は神奈川県山岳連盟と連携したクライミング教室等催しの充実による利用者サービスの向上や積極的な広報により、利用者数が目標値を上回るよう努めてほしい。