

# モニタリング結果報告書 (令和2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	http://www.sagamisansen-kanagawa.jp/		
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(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 ~ R4.3.31 (2015年) (2022年)	施設所管課 (事務所)	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>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>	
<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Bで、3項目評価はAとなった。 利用状況及び収支状況の評価についてはBとなったが、これは、野球場や多目的グラウンド等が令和元年10月の台風第19号によりが被災して令和2年7月末まで利用不可となったことや、2回目の緊急事態宣言で令和3年1月から3月の間利用休止となったためである。利用者満足度の評価については、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、優れた実績を収めるなど、総合的に判断して良好な管理運営を行っていたと評価する。 ただし、グラウンドの管理に使用する耕運機等のガソリンの保管方法が適切でなく警察から口頭注意を受けたことや、大型複合遊具の吊橋の点検中に吊橋の起終点に設置した立入禁止看板が強風で落下し下にいた来園者の肩に当たる事故が発生したことを踏まえ、これまで以上の安全対策の徹底をお願いしたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 計画書の内容のとおり、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、花の名所づくりなどを実施した。大学との協働によるワークショップの開催や公園内学童保育「サニースクール」の実施など、公園の利用促進につながる取組を推進した。</p> <p>◆利用状況 令和元年10月の台風第19号による野球場等の被災で令和2年7月末まで利用不可となったのをはじめ、5月1日から5月31日まで駐車場を閉鎖したほか、2回目の緊急事態宣言で野球場等が利用不可となったことで、目標達成率が98.9%となったためB評価となった。また、前年度対比では1.6%のマイナスとなっている。しかし、事業計画外のイベントを行うことで、達成率を100%に近づけるなどの努力が伺えた。</p> <p>◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が98.2%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 令和元年10月の台風第19号や緊急事態宣言による影響により野球場等が利用できなくなり、利用料金収入が減ったことから、収支差額がマイナス24千円となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理業務に起因する苦情が4件あり、そのうち2件については事故・不祥事等に発展したが、「再発防止対策報告書」を提出のうえ、適切に対処を行った。</p> <p>◆事故・不祥事等 令和2年12月14日にはグラウンドの管理に使用する耕運機等の混合油の保管方法が適切でなく警察から口頭注意を受けたほか、令和3年3月24日には大型複合遊具の吊橋の点検中に吊橋の起終点に設置した立入禁止看板が強風で落下し、下にいた来園者の肩に当たる事故が発生した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査及び労働基準監督署からの指摘事項はなかった。</p> <p>◆その他 なお、令和2年度の3項目評価についてはA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
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	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	無
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
		混合油の保管方法に関する警察からの口頭注意や遊具点検中の事故等を受けて、再発防止対策報告書の提出を求めた。

### 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
○地域や施設の活性化と価値向上 ○運営への参画や地域の一体的な活性化 ○大学との連携による地域活性化	○周辺自治会など地域と連携した行事については、新型コロナウイルス感染防止の観点から中止としたが、イベントについては、WEB記事やタウン誌でのPR等を実施した。 ○スポーツ広場の運営、せせらぎ祭りは新型コロナウイルス感染防止の観点から一部中止としたが、ハロウィンイベントやコスモス花摘み体験など事業計画外の行事を実施して地域参加を促進した。 ○関東学院大学ゼミとの協働で鳩川の生き物を紹介した。	地域との協働イベントは中止となったが、大学と協働してイベントを実施したほか、事業計画外のイベントを実施することで地域や公園の魅力を積極的に発信した。 今後の継続・充実を期待する。
○環境共生の理念啓発 ○鳩川親水空間の活用	○野鳥観察会、水辺の生き物観察会、生き物探検隊等を開催し、自然との接し方等を参加者に伝えた。 ○サニースクールの中で鳩川を活用したイベントを開催した。	緊急事態宣言期間中を除き、提案に基づき、立地特性を活かした事業を展開していた。 今後も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。
○花の名所づくりによる利用促進 ○ソメイヨシノの管理手法提案 ○イングリッシュガーデンなどの協働啓発	○ヒマワリ、コスモス、ネモフィラ等の花畑を造成し、播種した。また、事業計画外でコスモスの花摘みイベントを行うなどの利用促進を行った。 ○さくら守り隊による活動を継続するとともに、管理手法に基づいた管理を実施した。 ○ボランティア団体と定期的な手入れ、清掃を行った。	緊急事態宣言期間を除き、グループ企業の利点を生かして質の高い植物管理に取り組んでいたほか、事業計画外のイベントを実施するなどの利用促進に取り組んだ。

<p>○高水準なグラウンド管理 ○有料施設の利用率向上 ○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ウンド管理を実施した。 ○パークゴルフ教室などで利用率向上を図った。 ○新型コロナ感染防止の観点から、運営協議会での意見交換会は書面で行った。</p>	<p>新型コロナ感染防止の観点から、一部のスポーツイベントは中止としたものの、グループ企業の利点を生かし、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 ○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・SNSへの即時返信などを実施した。 ○毎週火曜日に公園内学童保育「サニースクール」を実施し、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。 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>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[ 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	広場で遊ぶ遊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。
県立都市公園のPRのためのカレンダーの有償配布を行った。	計画どおり事業を実施した。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 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	令和2年度
利用者数※	454,207	402,008	395,720
対前年度比		88.5%	98.4%
目標値	400,000	400,000	400,000
目標達成率	113.6%	100.5%	98.9%

目標値の設定根拠： 提案書記載目標数値

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

<b>【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】</b> (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響  <div style="text-align: center;">—</div>
②令和2年度の対応状況  <div style="text-align: center;">—</div>

## 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	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施	本報告書では、県による休日3回、平日3回、イベント時1回の計7回調査の結果を使用する。昨年度と同様のS評価であるが、満足の前年対比が109.4%であり指定管理者の努力がうかがえた。

[ 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み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 113 / 113 = 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	90	21	0	1	1	113	
回答率	79.6%	18.6%	0.0%	0.9%	0.9%		
前年度の回答数	91	32	0	2	0	125	
前年度回答率	72.8%	25.6%		1.6%			
回答率の対前年度比	109.4%	72.6%		55.3%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<b>【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】</b> (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 —
②令和2年度の対応状況 —

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	75,993	1,486	2,520	自販機2,520	79,999	79,970	29	
	決算	75,993	1,484	2,648	自販機2,648	80,125	80,134	-9	99.99%
前年度	当初予算	77,400	1,486	2,520	自販機2,520	81,406	81,406	0	
	決算	77,400	844	2,812	自販機2,812	81,056	81,385	-329	99.60%
令和2年度	当初予算	83,716	1,544	2,520	自販機2,520	87,780	87,780	0	
	決算	83,716	865	3,243	自販機3,243	87,824	87,848	-24	99.97%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
令和2年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

<p><b>【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】</b>                  (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響</p> <p style="text-align: center;">—</p>
<p>②令和2年度の対応状況</p> <p style="text-align: center;">—</p>

8. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	電話 1 件	私有地に越境していた公園樹木の剪定要望	早急に剪定を実施
職員対応	メール 1 件	駐車場係員の対応が悪く私語を優先して無視された。	当事者と駐車場係員の委託先に注意
事業内容	電話 1 件	大型複合遊具の吊橋の点検中に立入禁止看板が落下し、来園者の肩に当たった。	負傷者にお詫びをし、指定管理者が治療費を負担。現在完治。
その他	電話 1 件	グラウンドの管理に使用する耕運機等のガソリンタンクの保管方法に関する改善要望	早急にガソリンの保管方法の改善を行った。

※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  該当なし

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）
令和2年12月14日	①12月1日に公園利用者からグラウンドの管理に使用する耕運機等のガソリンの保管方法が適切でないとの連絡が県にあった。 ②12月1日にヒアリングを行ったところ、グラウンドの管理をしている委託業者が一時的にタンクを外に置きっぱなしの状態にしていたことが確認できたので、倉庫に保管するよう指示した。 ③その後、同じ公園利用者から所轄消防署及び所轄警察署にも通報が入り、消防署と警察が12月14日に現地を確認した結果、ガソリンタンクの保管は適切に実施しているとの報告を受けたが、オイルとガソリンの混合油については、できる限り当日使用する量だけ作ることという口頭注意を警察から受けた。 ④委託業者に任せっきりで適切に現場管理できていなかったことと、混合油の取扱いに熟知していなかったことが原因であった。 ⑤費用負担はなし。 ⑥記者発表はなし。
令和3年3月24日	①大型複合遊具の吊橋の点検中に、吊橋の起終点に設置した立入禁止看板が強風で落下し、下にいた来園者の肩に当たる事故が発生。 ②事故当日に事故の当事者から県に上記内容の連絡が入り、肩には損傷はないものの鞭打ちのような状態なので治療費はいただけるのかとの連絡が入ったため、すぐに指定管理者にヒアリングを行ったところ、事故発生の実事が確認できたことから、事故報告書(第一報)の提出を指示。3月25日に指定管理者と県職員による事故現場の確認を行った。 ③負傷者は病院(整形外科)に通院中。指定管理者は再発防止対策報告書を提出。 ④高い位置での遊具への立入禁止措置は可動式の看板ではなく、吊橋起終点にテープなどをくくり付けて物理的に入れないようにするなどの措置が必要であった。 ⑤可動式の看板を設置したことが原因。指定管理者が治療費を支払い、現在は完治。 ⑥記者発表はなし。

※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・不祥事につい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。