

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

施設名	おだわら諏訪の原公園		
所在地	小田原市久野・府川・飯田岡		
サイトURL	http://www.seibu-la.co.jp/suwanohara/		
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18年3月)		
指定管理者名	おだわら諏訪の原公園パートナーズ		
指定期間	H27.4.1 ~ R4.3.31 (2015年) (2022年)	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S、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Sとなった。 事業計画に基づいて、イベントを前年度より増やし、適正な運用を実施しており、収支状況も良好である。 利用状況については、イベント回数を増やしたこともあり、目標を達成した。来園者への安全で快適な利用空間の提供に努め、利用者の満足度は高い評価を得られている。 引き続き、地域との連携やPRの強化等により、利用者の獲得と高い利用者満足度の維持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 提案に基づいて植物管理や施設の清掃、イベント・プログラムの開催など、安全で快適な利用空間の提供に努め、おおむね事業計画どおりの取組みを実施した。 ◆利用状況 前年度よりイベント回数を増やしたこと等により、利用者数が目標達成率111.9%となり、S評価となった。対前年度比では、利用者数が118.4%になっている。 ◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が94.6%となったため、S評価となった。 ◆収支状況 計画的な取組を行い、黒字を計上し、収支比率が100.46%となったためA評価となった。 ◆苦情・要望等 苦情、要望について適切に対応しており良好な運営管理状況にある。 ◆事故・不祥事等 該当なし。 ◆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 令和元年度の3項目評価についてはS評価とした。地域との連携やPRの強化等により、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。 	
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>
S	

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2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	有 <input checked="" type="radio"/> 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
眺望を活かした、四季の花のみどころづくり	園内各所に、ナノハナやコスモスなどによる大規模花畑を創出し、花の見どころを作成した。	四季折々の花が楽しめる場所として、公園の目玉になるよう努めてほしい。
地域やボランティアと連携したにぎわいある果樹園づくり	地域の専門家や近隣施設、ボランティアの方々とともに、果樹園のさらなる活性化や、伝統的な風致景観の継承に取り組んだ。	地域とともに公園の魅力を育み、人々が集まり、交流できる公園づくりに取り組んでほしい。
観光地化により人が集まる公園づくり	本公園に隣接する伊豆箱根バス停留所を集客のツールとして活用したり、ローラー滑り台のある公園として、大雄山線等の伊豆箱根鉄道グループのネットワークで広報の強化などをして、利用者の誘致に取り組んだ。	周辺の企業等と連携を組み、多様な広報活動を実施する事により、多くの人が集まる公園づくりに取り組んでほしい。
災害に備え、誰もが安全快適に利用できる公園づくり	清掃管理や施設点検、ユニバーサルデザインによる整備が行き届いていることと共に、防災イベントを実施するなど、安全快適に利用できる公園づくりに取り組んだ。	清掃管理は利用者から評判が良い。防災イベントも今後更なる工夫に努めてもらいたい。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
バーベキュー場の運営	利用促進および利用者サービス向上のため、バーベキュー場の営業を行った。

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。
S	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。

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	153,963	151,204	179,012
対前年度比		98.2%	118.4%
目標値	153,000	156,000	160,000
目標達成率	100.6%	96.9%	111.9%

目標値の設定根拠： 事業計画書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 目視による計測と団体利用者数からの推計

※ 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	

	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1回の計7回調査の結果を使用する。指定管理者による適切な公園管理により、前年度よりも満足度が高くなった。

[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見るといかがでしたか？

実施した調査の配布方法 _____ 利用者へ直接配布 回収数/配布数 111 / 114 = 97.4%

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	77	28	4	1	1	111	
回答率	69.4%	25.2%	3.6%	0.9%	0.9%		
前年度の回答数	81	17	0	2	0	100	
前年度回答率	81.0%	17.0%		2.0%			
回答率の対前年度比	85.6%	148.4%		45.0%			

(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					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	63,349	0	910	自動販売機	64,259	64,151	108	
	決算	63,349	0	2,237	自動販売機	65,586	65,362	224	100.34%
前年 度	当初 予算	63,619	0	1,721	自動販売機	65,340	65,340	0	
	決算	63,619	0	2,431	自動販売機	66,050	65,547	503	100.77%
令和元 年度	当初 予算	65,017	0	1,713	自動販売機	66,730	66,730	0	
	決算	65,017	0	2,422	自動販売機	67,439	67,129	310	100.46%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

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	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	アンケート 2 件	巡回中の原動機付自転車の速度が速く、危ない。	原動機付自転車の運転時は徐行を徹底し、来園者に接近した際は一旦停止等を行う。
	口頭 1 件		
	口頭 1 件	犬を連れて利用者のマナーが悪く（ロングリードやベンチ利用等）、改善してほしい。	これまでに引き続き、案内板の掲示、園内放送等による利用マナー向上に努めていく。
	電話 1 件		
	口頭 1 件	ローラー滑り台の乗り口に「点検・清掃中」の表示をせずに点検を行っていたため、利用者が滑ってきてしまい、滑り台の途中で待たせることとなってしまった。	点検・清掃時は必ず乗り口に表示をするよう徹底する。
	件		
	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 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）
	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。