指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
（総合結果）

施設名	保土ケ谷公園
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会
施設所管課（事務所）	都市公園課

指定管理者制度による管理の有効性	(有)	無

理由及び 今後の対応	保土ケ谷公園における指定管理者制度による管理運営は、事業計画に基づき着実に取り組まれており、都市公園の管理運営に求められる水準が維持されていることはもちろんのこと、指定管理者の創意工夫により公園利用者の目線に立った管理運営も適正に実施されており、有効に機能していると判断できる。

○確認結果（これまでの管理状況の総合評価）

評価区分	評価基準
B	Ａ：協定等に定める水準を上回る（内訳①～⑤においてＣ、Ｄがなく Ａが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準どおり　（内訳①～⑤においてＣ、Ｄがなく Ｂが半数以上※） Ｃ：協定等に定める水準を下回る（内訳①～⑤においてＣが一つでもある場合） Ｄ：協定等に定める水準を大幅に下回る（内訳①～⑤においてＤが一つでもある場合） ※　Ａ・Ｂ同数の場合は、Ｂとする。
	特記事項
	提案書及び事業計画書に基づき、県の求める水準に合致した、管理運営が行われた。

内訳①（サービスの向上）

1　サービスの向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	確認結果	内容・理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	・指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか ・業務の一部を委託する場合の考え方や業務内容等は適切か	B	
施設の維持管理	・植物管理、清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等は実施方針どおり実施されているか	B	
利用促進のための取組、利用者への対応	・より多くの利用を図るために実施する事業の広報・ＰＲ活動は効果的に実施されているか ・サービス向上のため、利用者ニーズ・苦情を把握し、その内容を事業等へ適切に反映しているか ・施設の特性をより効果的に活かす利用促進事業の内容等となっているか	B	
利用者の事故防止、事故等への対応	・通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組状況は適切か ・事故等の緊急事態が発生した場合の対応は適切か	B	
地域と連携した魅力ある施設づくり	・地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組状況はどうか ・地域企業等への業務委託の状況はどうか	A	保土ヶ谷区の区民まつりを行うなど、地域に密着したイベントを数多く行い連携が図られた。

確認結果	確認結果区分
B	Ａ：協定等に定める水準を上回る（項目別評価にＣ、Ｄがなく Ａが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準どおり　（項目別評価にＣ、Ｄがなく Ｂが半数以上※） Ｃ：協定等に定める水準を下回る（項目別評価にＣが一つでもある場合） Ｄ：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価にＤが一つでもある場合） ※　Ａ・Ｂ同数の場合は、Ｂとする。

2　確認結果を踏まえた検討

サービスの向上の視点から見た有効性	㊀有	無
理由及び今後の対応	植物の維持管理、拠点施設の運営、施設、設備の維持管理、清掃、環境に配慮した取り組み、利用者への対応、サービス向上、安全性の確保については事業計画に沿って良好に管理運営が行われている。斜面樹林の整備を行い、プレイパークの場も創出されている。 事業計画書に基づいた管理運営が行われているが、今後はPDCAサイクルの活用などにより、より良いものとなるよう業務改善を図っていくことが望まれる。	

内訳②（利用状況）

１　施設の利用状況

	２１年度	２２年度	２３年度	前指定期間における平均
基準値 *（目標公園利用者数）*	566,000 人	566,000 人	566,000 人	566,000 人
利用人数	631,478 人	608,640 人	706,165 人	596,119 人
対前年増減	△23,781 人	△22,838 人	97,525 人	

確認結果	確認結果区分
A	基準値と比較（３年間の平均）して Ａ：105％以上 Ｂ： 95％以上～105％未満 Ｃ： 85％以上～ 95％未満 Ｄ： 85％未満 3年合計1,946,283　平均648,761 648,761／566,000＝114.6％

２　確認結果を踏まえた検討

施設の利用状況から見た有効性	有	無
理由及び 今後の対応	指定管理者の創意工夫を活かした取組みの実施などにより、多くの県民に継続的に利用されており、公園利用者数も基準値を超えている。 今後も引き続き、県立都市公園の管理運営の基本事項である、植物管理や清掃、安全管理を適切に実施して、快適な空間を提供するとともに、利用者のニーズを捉えた取り組みを実施することが必要である。	

内訳③（利用者満足度）

１　利用者の満足度

	２１年度	２２年度	２３年度
ア　利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 （総合満足度に係る設問）	８０．９％	８１．４％	８２．３％

確認結果	確認結果区分		
A	「満足」と答えた割合（３年間の平均）が （５段階評価の場合） Ａ：80％以上 Ｂ：60％以上～80％未満 Ｃ：40％以上～60％未満 Ｄ：40％未満　又は（Ａ～Ｃにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50％以上		
イ　施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	年間を通じて	事業計画や業務の改善についての意見が寄せられた。	様々な意見に対して、対応の必要性などを検討後、利用者目線に基づき適切な対応が実施されている。
確認結果	確認結果区分		
B	Ａ：利用者からの要望等を上回る対応を行った Ｂ：利用者からの要望等に沿った対応を行った Ｃ：利用者からの要望等に応える対応ができなかった Ｄ：利用者からの要望等に対応していない		

２　確認結果を踏まえた検討

利用者満足度から見た有効性	㊤	無
理由及び今後の対応	指定管理者の創意工夫を活かした取組みや、県立都市公園の管理運営の基本事項である、植物管理や清掃、安全管理を適切に実施して、快適な空間を提供し続けることにより、利用者満足度が高い。 現在の取り組みを継続するとともに、利用者ニーズを的確に把握して常に改善を図ることが重要である。		

内訳④（収支状況）

1　収支状況

	21 年度(千円)	22 年度(千円)	23 年度(千円)	累計(千円)
収　　入	248,952 (246,000)	248,806 (250,834)	290,965 (289,634)	788,723 (786,468)
支　　出	247,236 (246,000)	248,280 (250,834)	285,495 (289,634)	781,011 (786,468)
収支差額	1,716 (　　0)	526 (　　0)	5,470 (　　0)	7,712 (　　0)

※（ ）内は収支計画額

※23 年度は速報値

確認結果	確認結果区分
B	事業計画と比較して Ａ：計画以上の集客による収入増又は適切な経費の節減により、収支状況が良好である Ｂ：計画どおりであり、又は計画と異なるが適正な実施であり、改善は不要である Ｃ：計画と異なり一部改善が必要である Ｄ：計画と異なり全面的に改善が必要である

2　確認結果を踏まえた検討

収支状況から見た有効性	有	無
理由及び 今後の対応	収支状況は、３ヵ年累計で収入に対して支出が約１％少なく、差額が発生しているが、ほぼ計画どおりであると認められる。 なお、事業計画書で計画された内容を計画どおり実施した上で、指定管理者の努力と工夫により経費節減を図っており、健全な経営が保たれ、継続的な運営が可能であることから、特に問題はない。 今後も、モニタリングにより確認を継続する。	

3　指定管理料の積算を見直す必要性

前回募集時に記載した指定管理料の積算やその内訳を再検討する必要性	有	無
理由及び 今後の対応		

内訳⑤（業務遂行能力）

1　業務遂行能力の状況

確認項目	確認の視点	確認結果	内容・理由
人的な能力、執行体制	・人員配置は効果的・効率的に行われているか ・本部と現場の連携体制は適切か ・業務の一部を委託する場合の管理・指導体制は適切か ・指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況は適切か	B	
コンプライアンス、社会貢献	・団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組は適切か ・個人情報保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いは適切か ・環境への配慮は適切か	B	

確認結果	確認結果区分
B	Ａ：協定等に定める水準を上回る（Ｃ、Ｄがなく Ａが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準どおり　（Ｃ、Ｄがなく Ｂが半数以上※） Ｃ：協定等に定める水準を下回る（Ｃが一つでもある場合） Ｄ：協定等に定める水準を大幅に下回る（Ｄが一つでもある場合） ※　Ａ・Ｂ同数の場合は、Ｂとする。

2　確認結果を踏まえた検討

業務遂行能力から見た有効性	有	無
理由及び今後の対応	事業計画に沿った職員配置、本部との連携、人材育成など適切な運営体制が確保されている。 また、個人情報保護、関係法令等についても適正に遵守されている。 今後も、モニタリングにより確認を継続する。	