

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	保土ヶ谷公園		
所在地	横浜市保土ヶ谷区花見台・仏向町・星川1丁目・3丁目		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/hodogaya/index.html		
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（昭和32年4月）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ・サカタのタネグリーンサービス株式会社・株式会社オーチュエグループ		
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 (横浜川崎治水事務所)

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>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、公園利用者数は目標値の達成率が69.5%となった。このため、利用状況はC評価となったが、利用者満足度は、植物管理に関する評価や安全に関する評価が高いこともあって、前年度に引き続きS評価となった。収支状況については、対前年度決算比で、収入増・支出減となり、収支としてはA評価となった。</p> <p>令和4年度以降も感染症拡大防止への取組が継続されることが想定され、コロナ禍においても、感染予防に対する利用者自らの対策を促しながら、感染症拡大防止と施設利用の両立を模索していくほか、イベントや運動施設の利用を伴わない日常的な公園利用を増大させる公園本来の魅力向上に力点を置いた取組や手軽に運動ができる機会の創出を図ることが望まれる。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 各種施設の維持保全を図りながら、独自の感染症拡大防止のためのガイドラインに基づく施設運営のほか、混雑状況のモニタリング等を行い、掲示や放送等による感染防止の周知により、利用環境の確保に努めた。</p> <p>◆利用状況 感染症拡大防止のため、各運動施設の一部利用休止や制限を余儀なくされたことに加え、区民祭り等の大型イベントの休止が影響し、利用者数は目標達成率69.5%となり、C評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が95.7%となり、S評価となった。各調査項目において、概ね利用者の満足は得られている。</p> <p>◆収支状況 イベント等を一部実施したことにより、前年度比で収入が約4,529千円の収入増となり、収支比率が104.73%となったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 コロナ禍における利用マナーへの苦情のほか、職員対応への苦情も寄せられていることから、利用者ニーズに対して、理解を得られるような丁寧な対応や情報提供方法の工夫等に取り組んでいくことが必要である。</p> <p>◆事故・不祥事等 職員による作業中の事故が発生していることから、安全確認を十分行うなど、安全管理の徹底について、日常的なミーティング等による意識付けを継続していくことが望まれる。</p> <p>◆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。</p>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
B	C	S	A	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

4. 定期・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
	該当なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	隔月実施	管理状況の確認
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	管理・運営に関する情報交換
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

5. 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
健康づくりの促進として、楽しみながら健康づくりに取り組む機会を提供する。	感染予防対策を講じた上で、サッカー場においてふれあいサッカー教室を開催。その他は感染拡大防止のため中止。	新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら対策を講じ、実施した。
競技団体と連携し、サッカー場、硬式野球場、ラグビー場のオープンスタジアム等、スポーツに親しむ機会を提供する。	サッカー場・硬式野球場でのオープンスタジアムを実施。その他は感染拡大防止のため中止。	感染防止対策を徹底し、実施した。
交流機会の充実を図るため、カフェを併設したギャラリーの展示以外の活用を図る。	感染拡大防止のため、全て中止とした。	感染防止の徹底を図る上で、屋内施設の利用制限はやむを得ない。
来園のきっかけづくりとして、気軽に楽しめるイベント等によるにぎわいの創出を図る。	芝生サッカー教室など、一部屋外でのイベントについて実施。	感染防止対策を徹底し、実施した。
平日利用促進のため軟式野球場、少年野球場、ラグビー場の平日利用料金の割引を行う。	県の承認を得て実施。	感染拡大防止のため、平日利用促進は難しかった。

※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
有料駐車場の運営（管理機器の機械化導入） ・営業時間は5時～23時まで、料金は時間制	臨時を含む3箇所の有料駐車場を運営した。
○自動販売機の設置 ・災害支援型、バリアフリー型ベンダーの採用	園内各所に設置した28台の飲み物等の自販機設置を継続した。
○軽飲食・売店の営業 ・カフェとギャラリーを併設し、くつろぎの空間を演出	カフェの営業、硬式野球場売店は高校野球開催日のみ営業を実施。他の売店は営業中止。
○オートテニス ・オートテニス2台による営業 ・テニスラケットや靴の貸し出し	計画どおり実施した。

※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、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	720,260	423,931	551,701
対前年度比		58.9%	130.1%
目標値	783,800	794,200	794,200
目標達成率	91.9%	53.4%	69.5%

目標値の設定根拠：

提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 天候別(晴、曇、雨)の人数＋有料施設申込者数＋イベント等参加人数の合計で算出

※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

<備考>

【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】
 (※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

年間の公園利用者数全体では、新型コロナウイルス感染症による利用者が減少した前年度に比べ、利用者数が130.1%となり、やや回復傾向がみられた。

②令和3年度の対応状況

上半期はまん延防止等重点措置や緊急事態宣言に伴う運動施設の利用及びイベントの中止などにより公園利用者数は減少したと考えられるが、下半期には大規模イベントは中止したものの、運動施設の利用及び小規模イベントの中止要請がなかったことから、公園利用者数は微増し、トータルで昨年比130.1%になったと考えられる。

7. 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
	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回の計6回調査の結果を使用する。

[サービス内容の総合評価]

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 93 / 95 = 97.9%
 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評価の回答数	50	39	2	2	0	93	
回答率	53.8%	41.9%	2.2%	2.2%	0.0%		
前年度の回答数	83	44	2	4	0	133	
前年度回答率	62.4%	33.1%	1.5%	3.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	86.2%	126.8%	143%	71.5%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【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】
 (※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
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 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	177,363	50,828	74,314	駐車場：70,891 自販機：3,423	302,505	302,505	0	
	決算	177,363	49,740	88,780	駐車場：82,068 自販機：6,712	315,883	293,919	21,964	107.47%
前年度	当初予算	186,114	51,249	74,991	駐車場：71,568 自販機：3,423	312,354	312,354	0	
	決算	210,467	24,032	52,627	駐車場：47,139 自販機：5,019 雇用調整 助成金：469	287,126	282,481	4,645	101.64%
令和3年度	当初予算	185,624	51,249	74,940	駐車場：71,517 自販機：3,423	311,813	311,813	0	
	決算	185,624	34,701	71,330	駐車場：66,044 自販機：5,286	291,655	278,483	13,172	104.73%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【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】
 (※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収支状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 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	4 件	<ul style="list-style-type: none"> ・日影がなく暑くて休憩が取れない。 ・排水路の清掃をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・こまめに水分を取るよう呼び掛けた。 ・速やかに清掃を行った。
	メール他	3 件		
職員対応	来園	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口職員の対応が不親切だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応方法を指導した。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		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。

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	<ul style="list-style-type: none"> 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）
6月16日	<ul style="list-style-type: none"> ①散歩中に急にふらつき、園路上でつまづいたことで、手首を負傷した。 ②6月16日に、メールによる報告書で確認。 ③不明 ④無 ⑤本人の体調不良によるもの。費用負担無。 ⑥無
12月16日	<ul style="list-style-type: none"> ①指定管理者職員が電光掲示板の点検中、手すりに前頭部をぶつけ、裂傷した。 ②12月16日に、メールによる報告書で確認。 ③病院にて治療。全治10日。 ④無 ⑤周囲の状況の確認不足によるもの。費用負担無。 ⑥無

※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。

11. 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。