

# モニタリング結果報告書 (令和3年度)

## 1. 施設概要

施設名	辻堂海浜公園・湘南汐見台公園		
所在地	藤沢市辻堂西海岸・茅ヶ崎市汐見台		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/tujidou/		
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 (辻堂海浜公園：昭和46年4月、湘南汐見台公園：昭和47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 (藤沢土木事務所)

## 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>&lt;評価の理由&gt; 利用者の満足度がS評価、収支状況がS評価であるが、利用状況がC評価となったことからB評価となった。</p> <p>&lt;今後の課題・対応等&gt; 例年、年間約180万人が来園する公園であるが、令和3年度も新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策の影響で、利用者は大幅減となった。当公園は、住宅街に位置し、海岸利用への利便性もよく、プールや運動施設、交通公園など、施設が充実していることから、利用者等から求められる要望が多く、管理運営の幅も広いが、利用者や地域住民に配慮し、快適で安全に過ごせる公園づくりの推進に、引き続き努めることを期待する。</p> <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、健康・体力・交流をテーマにしたユニバーサルなアウトドアスポーツ体験プログラムや健康づくりプログラム等を開催するなど、コロナ禍であるが、地域と連携した魅力ある公園づくりに取り組んだ。公園周辺の生活環境に配慮し、外周道路の定期的な清掃をしていることや、維持管理に使用する刈払い機等の機械を電動式にして作業時の騒音を軽減したことは、評価できる。また、公園外周に生育するクロマツは高木化が進み、周辺住民からの剪定要望が多いが、引き続き、適切な管理に期待する。</p> <p>◆利用状況 緊急事態宣言等の発出を受け、感染症拡大防止として講じた夏季ジャンボプールの営業中止、交通展示館やスカイサイクル、多目的グラウンド等の公園施設の利用中止、大規模イベントや遠足の団体利用の中止などにより、コロナ禍前と比べ、大幅な利用者数の減少となったことから、目標に及ばずC評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が95.8%であったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 上半期のプール営業中止に伴う収入減は大きいですが、コロナ禍での公園利用ニーズの高まりで利用者が増え、駐車場収入が好調だったことから、収支比率が105.57%となり、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 公園の管理運営、利用者対応、利用者のマナーに起因する苦情や要望が多かった。プール営業やイベントが中止になった反面、コロナ禍での健康増進を図る観点から、公園で快適に過ごせるよう十分な配慮も必要なため、引き続き、巡視による適切な利用指導、園内の清潔保持、不具合箇所の早期対応を図り、さらに魅力的な公園を目指し尽力するよう期待する。特に、利用者への対応は丁寧な対応を心掛けるよう、職員に徹底してほしい。</p> <p>◆事故・不祥事等 指定管理者の自転車と利用者が接触する事故が発生した。再発防止や職員への安全管理の徹底が求められる。</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> <p>◆その他 なお、令和3年度の3項目評価についてはB評価となった。</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	S	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
	なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月4回程度	
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	随時	電話とメールを中心に、随時、対面で現場調査を行い、コロナ禍における施設の管理運営上の課題等の情報共有と意見交換を行った。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有	指導・改善勧告等の内容
	無	

#### 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	実施状況に関するコメント
(辻堂海浜公園) ■「人々が集い、楽しむ、ハートフルパーク」 ○健康づくりのユニバーサルな公園づくり ○ゆっくりとくつろげる魅力的な公園空間の創出	・地域等と連携し、健康・体力・交流をテーマにアウトドア体験プログラム（ユニバーサルカヌー体験会）を開催した。 ・コロナ禍においてイベント開催場所を工夫し、感染症対策を講じたうえで、地域商店応援イベントやオンラインイベント（ローカルマーケット）を開催した。	
(辻堂海浜公園・湘南汐見台公園) ■県の「未病を治すかながわ宣言」に賛同した取組 ■健康づくりに寄与する利用プログラムとサービス	・感染症対策を講じたうえで、健康プログラム（ヨガ、やさしいうんどう教室、つじどう寝たきりゼロ体操など）を開催し、県民の健康増進に役立てた。	
(辻堂海浜公園) ■利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営 ○利用者や地域住民等の意見を反映した公園づくりの推進 ○環境に配慮した管理運営	・公園周辺的美観を維持するため、外周道路の松葉清掃を週1回実施し、地域住民の配慮に努めた。 ・電動式刈払い機やブロアーを導入し、機械作業時の騒音軽減に努めた。 ・絶滅危惧種ハマカキランの生育環境に配慮した維持管理を行った。	
(辻堂海浜公園) ■地域と協働した管理	・専門学校の実習の一環として、花壇植栽や松の剪定を実施した。 ・小学校の事業の一環として、花壇の植付けを実施した。	

※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
軽飲食・売店の運営	交通公園の売店とプール棟軽飲食店の運営を行った。
温水シャワー・コインロッカーの設置	温水シャワーや事務所ロビーの近くにあるコインロッカーの運営を行った。
カレンダー事業	県立都市公園のPRを行った。
駐車場の運営	駐車場の運営を行った。
自動販売機の運営	自動販売機の運営を行った。

※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 ※施設の特徴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※	1,589,526	1,299,453	1,331,400
対前年度比		81.8%	102.5%
目標値	1,868,641	1,868,631	1,868,631
目標達成率	85.1%	69.5%	71.3%

(辻堂海浜公園)

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	1,484,714	1,214,075	1,240,686
対前年度比		81.8%	102.2%
目標値	1,764,689	1,764,683	1,764,683
目標達成率	84.1%	68.8%	70.3%

(汐見台公園)

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	104,812	85,378	90,714
対前年度比		81.5%	106.2%
目標値	103,952	103,948	103,948
目標達成率	100.8%	82.1%	87.3%

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）： (辻堂海浜公園) 駐車台数、施設利用者数、団体利用者数から推計  
(湘南汐見台公園) 目視による計測及び施設利用者数から推計

※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

<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

・夏季ジャンボプールの営業中止、4月から6月までの交通公園や多目的グラウンド等の利用休止、8月中旬から9月末までの駐車場の閉場（2箇所・約800台）、大小各種イベントの中止が原因とみられる。

②令和3年度の対応状況

・感染症拡大防止として、園内掲示や園内放送、巡視による利用指導等による利用者への周知、消毒液や液体石鹸の配置、サーマルカメラ検温システムの導入などの対策を行い、利用者が安全で快適に過ごせるよう対応した。

## 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回の計6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、前年度と同様に満足度が高かった。

[ 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 利用者に直接配布 回収数/配布数 216 / 227 = 95.2%

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	150	57	6	3	0	216	・いつもきれい。
回答率	69.4%	26.4%	2.8%	1.4%	0.0%		
前年度の回答数	149	56	8	3	4	220	
前年度回答率	67.7%	25.5%	3.6%	1.4%	1.8%		
回答率の対前年度比	102.5%	103.7%	76.4%	101.9%			

(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
S	

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	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			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	0	112,556	215,196	駐車場：205,300 自販機：9,896	327,752	327,752	0	
	決算	0	115,975	221,111	駐車場：207,229 自販機：13,882	337,086	324,666	12,420	103.83%
前年度	当初予算	0	117,603	215,092	駐車場：205,196 自販機：9,896	332,695	332,695	0	
	決算	119,536	20,668	164,815	駐車場：153,419 自販機：10,776 雇用調整助成金：620	305,019	276,527	28,491	110.30%
令和3年度	当初予算	0	117,603	217,574	駐車場：207,678 自販機：9,896	335,177	335,177	0	
	決算	109,739	28,082	141,042	駐車場：130,688 自販機：10,354	278,863	264,146	14,717	105.57%

※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 /	8,762	前年度 /	8,435	前々年度 /	17,346

<p>&lt;備考&gt; 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により令和3年度の指定管理料を増額した。</p>
---

<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 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</p>
<p>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</p>

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	1 件	・木材の腐食により利用できない健康遊具があるので、修理してほしい。	・できる限り早急に対応することを回答。
	口頭	0 件		
職員対応	電話	3 件	・交通公園の減免を受けるため、公園管理事務所まで行くよう言われたが、そんな案内は出ていない。 ・交通公園の職員の態度が悪い。 ・交通公園のゴーカート乗り場の職員が障がいを持った子供に対し、酷い対応であった。	・陳謝した。掲示板を更新し、丁寧な対応をしていく。 ・陳謝した。丁寧な対応を職員に周知する。 ・接遇指導の徹底を行う。
	口頭	0 件		
事業内容	電話	0 件	・草刈りで、ハマヒルガオも刈られてしまった。貴重な海浜植物であるため、花の時期は刈らないようにしてほしい。 ・野良猫の餌あげをしている団体がいて環境が悪化するのでやめさせてほしい。	・謝罪した。管理方法を検討する。 ・汚損があれば、注意することを説明する。
	口頭	2 件		
その他	電話	1 件	・芝生広場で、ノーリードで犬の散歩をする集団がいて危険なので対処してほしい。	・引き続き、巡回を強化し、注意喚起を行う。
	口頭	0 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	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）
4月9日	①公園スタッフが、園内で自転車移動中に幼児と接触事故を起こした。幼児は、頭部を打撲した。 ②当日夜に、電話連絡あり。 ③再発防止策として、県への報告はメール送付前にまずは電話で一報することとした。また、園内での職員の自転車走行を禁止した。そして、責任者を集めた会議で、迅速な連絡体制を確認した。 ④指定管理者が電話と訪問により、謝罪した。 ⑤指定管理者が相手に謝罪し、見舞金を持参した。 ⑥無
7月15日	①汐見台公園の複合遊具で遊んでいた小学生が、遊具に頭をぶつけ、高さ1.8mから転倒し、手首の打撲と擦り傷を負った。 ②翌日に、電話とメールにて報告あり。 ③再発防止策として、注意喚起の掲示を行った。 ④「注意喚起が必要」との申し出あり。 ⑤無 ⑥無
12月4日	①親子連れが、スカイサイクルに乗車中、ブレーキ故障のため、走行不能となった。 ②翌営業日に、電話とメールにて報告あり。 ③原因は、右ブレーキワイヤーの不具合であると判明したため、早急に専門業者に交換作業を依頼し、翌日から稼働した。 ④無 ⑤利用者に謝罪し、利用料金を返金した。 ⑥無
3月23日	①公園管理用車両の燃料漏れに気付かず園内を走行したため、広範囲にわたり園路に油が撒かれてしまった。 ②当日に、電話とメールにて報告あり。 ③消防へ連絡した。砂まきを行い、翌日も洗浄作業に努め、ほとんど臭いは消えた。 ④利用者からも苦情が数件寄せられた。公園ホームページで、油跡の発生と今後の注意徹底を明記したお知らせを掲載した。 ⑤燃料タンクのホースが外れていたのが原因である。今後は、運行前点検時に燃料漏れの確認を徹底する。 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。