

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	津久井湖城山公園		
所在地	神奈川県相模原市緑区城山・小倉・太井・根小屋		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/tsukuikoshiroyama/		
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11年4月1日）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会		
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 (厚木土木事務所 津久井治水センター)

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C、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Bとなった。 利用者数の目標値が高い上に、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、前年度に引き続き、大型イベントが中止となったことなどの影響が大きく、利用状況がC評価となったが、適切な維持管理を行った結果、利用者の満足度は非常に高く、指定管理者の努力が伺えた。 3項目の評価以外の各項目について、苦情・要望が6件あったが、それぞれに対して、迅速かつ丁寧に対応が図られ、苦情が出ないよう努力している姿勢が伺えた。また、事故・不祥事は5件あったが、一般の利用者に関係するものは、いずれも指定管理業務に起因するものではなく、事後の対応も迅速かつ適切で、県への報告も速やかに行われた。 今後も、本公園の特性を十分に踏まえた歴史や自然に関する様々な魅力あるイベントを開催するなど、満足度の維持や利用者数の増加に努めながら、引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、多くのイベントが開催できなかったが、感染症対策を実施しながら、ボランティア団体と協力して歴史や自然をテーマにしたイベントを開催し、利用者に学習の場を提供した。また、維持管理においては、県内各所で被害が出ているナラ枯れに関して、当公園内でも、前年度よりさらに被害が多く確認されたことから、県と協力しながら、園路沿いを中心に、優先度の高い危険木の緊急伐採などを実施して、落枝などによる事故を未然に防止し、安全に公園が利用できるよう対策に努めた。</p> <p>◆利用状況 今年度は、前年度のような駐車場やパークセンターの利用中止などはなかったが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、「さくらまつり」、「ルピナスまつり」などの大規模イベントが中止もしくは大幅な規模縮小となったことなどから、例年の利用者数から大きく落ち込み、前年度の利用者数からは微増に留まった。よって、通年では、対前年度比で108.3%、目標値に対して81.6%となり、C評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 県が年間6回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が97.3%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、来園者数が前年度よりも増加し、新設した自動販売機の売上が好調だったことから、当初計画額より約1,067千円増となった。また、支出については、計画より低い支出に抑えた。よって、収支比率は103.68%であり、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 苦情・要望は5件あったが、いずれも迅速かつ適切に対応していた。また、日頃より維持管理において、細かな配慮・工夫を行うことで、苦情を少なくする姿勢が見られた。</p> <p>◆事故・不祥事等 利用者が怪我をする事故が発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。 一方、作業員が植物管理の作業中に怪我をする事案が2件発生した。事故後の対応は速やかに行われ、県への報告も的確に行われたが、今後、委託業務も含めて作業時の安全管理を徹底するよう、努めてもらいたい。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでいた。</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。今後も、引き続き、利用者の高い満足度の維持に努めるほか、利用者の増加に向けた取組、利用者の安全に配慮した維持管理運営に努めてもらいたい。</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。 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
	B	C	A	

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
	毎月実施	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
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	植物管理や施設管理等における課題共有及び対応に向けた役割分担の確認、また事故発生後の再発防止策の報告・検討など随時意見交換等を実施した。
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

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
4月に「さくらまつり」を実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は30,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
5月に「ルピナスまつり」を実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は1,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
11月に「収穫感謝祭」を実施。150名以上の公園ボランティアと協力しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は1,500人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
11月に「第5回つくい湖湖上祭」を実施。実行委員会形式で指定管理者も参加し、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	

※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
◆バーベキューの運営 みどり豊かな自然の中で、利用者に人気の高い飲食スタイルとして、広く県民の皆様にご利用していただくことを目的とする。また、提供するメニューも地元で採れた肉や魚、野菜等、安全安心な食材を用意し、地域振興と利用者の健康に配慮したバーベキュー運営を実施する。	花の苑地で、4月から9月上旬に実施した。収支の実績は△671千円であった。なお、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、9月中旬以降は営業できず、収支が悪化した。
◆カレンダーの販売 県立都市公園のPRを行う。	計画どおり実施。収支は14千円であった。

※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※	523,904	408,792	442,572
対前年度比		78.0%	108.3%
目標値	542,300	542,300	542,300
目標達成率	96.6%	75.4%	81.6%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、隣接施設利用者数、団体利用数からの推計

※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 _____

<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
 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、「さくらまつり」、「ルピナス祭り」、「つくい湖湖上祭」などの大規模イベントを中止したこと、8月下旬頃よりバーベキュー事業を休止したことなどから、利用者数が大幅に減少した。

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルスの感染状況が限定的となった期間においては、マスク着用、手指のアルコール消毒、体温測定などの感染症対策の徹底を図りながら、ボランティア団体と協力した歴史や自然をテーマにした実施可能な小規模イベントを行い、利用促進に努めた。

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 75 / 75 = 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評価の回答数	66	7	1	1	0	75	
回答率	88.0%	9.3%	1.3%	1.3%	0.0%		
前年度の回答数	96	17	3	3	0	119	
前年度回答率	80.7%	14.3%	2.5%	2.5%	0.0%		
回答率の対前年度比	109.1%	65.3%	52.9%	52.9%			

(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
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	148,622	0	433	自販機：433	149,055	149,055	0	
	決算	148,622	0	816	自販機：816	149,438	140,527	8,911	106.34%
前年度	当初予算	153,781	0	433	自販機：433	154,214	154,214	0	
	決算	153,781	0	1,145	自販機：993 雇用調整 助成金：152	154,926	149,872	5,054	103.37%
令和3年度	当初予算	153,827	0	433	自販機：433	154,260	154,260	0	
	決算	153,827	0	1,500	自販機：1,500	155,327	149,815	5,512	103.68%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /	(単位：千円)
---	---------

<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	来園	1 件	①登山道に落石があって、足場が悪い。	①当日の巡視の際に確認して、整地した。イノシシによる掘り返しによるものであった。
職員対応	電話	1 件	①駐車場閉門時間前に門を閉めていた。	①業務委託先に閉門時間の遵守について、電話及び文書で依頼した。
事業内容				
その他	来園	1 件	①イノシシが畑や家の周囲を荒らして困る。 ②水の苑地のカスケードでスケートボードをしている者がいるので対策してほしい。 ③犬のリードを長くしたり、外したりしている飼い主がいる。 ④清掃後のトイレが水浸しの時がある。	①通り道にセンサーカメラを設置して状況把握するとともに、仮設の柵を設置した。その後、県で門扉を設置した。 ②警察に連絡し、巡視時に見かけた場合は注意するように依頼した。上りづらくなるように段にゴムを貼ったり、禁止の看板を増やしたりするなどの対策を行った。 ③飼い主にマナーを伝えるキャンペーン期間を設け、立て看板を設置した。 ④現場の状況を確認した上で、委託先への指導を行うこととした。
	電話	2 件		
	メール	1 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）
R3. 4. 10	①利用者が、ターザンロープ遊具から落下、胸と顔を打った。 ②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。 ③救急車で医療機関に搬送。異常なしとの診断。 ④無し ⑤費用負担無し ⑥無し
R3. 6. 20	①利用者が、木製デッキ園路で滑って転倒した。 ②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。後日、県職員が現地状況を確認。 ③当日医療機関で受診した結果、右手首骨折、右半身打撲の診断。 ④無し ⑤費用負担無し ⑥無し
R3. 8. 10	①バーベキュー場のパラソルが強風により支柱が折れて飛ばされ、職員駐車場に止めていた業務委託職員の車にあたり、塗装とガラスに傷がついた。 ②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。 ③強風注意報発令時はパラソルやタープの設置をしないこと、また用具の劣化がないかを定期的に点検することとした。 ④無し ⑤費用負担無し ⑥無し
R3. 12. 22	①委託業者が、ナラ枯れ伐採のため木に登ったところ、作業中に足を滑らせて転落、さらに命綱を繋いでいた枝が折れて落下した。 ②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。 ③救急車で搬送、医療機関での受診の結果、肋骨骨折。 ④無し ⑤一般の利用者への被害は無し。 ⑥無し

R4.2.7	①職員が、立木に登って剪定していたところ、掴んだ枝が折れて転落した。 ②事故発生当日に、指定管理者より報告を受けた。 ③当日に医療機関で受診した結果、背中の打撲、むち打ちの診断。 ④無し ⑤掴んだ枝が枯れていたことによるもの。 ⑥無し
--------	--

※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。

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。