

モニタリング結果報告書 (令和5年度)

1. 施設概要

施設名	湘南海岸公園		
所在地	藤沢市片瀬海岸2・3丁目・鵠沼海岸1・2丁目		
サイトURL	https://www.s-n-p.jp/shonankaigan_park/		
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11月）		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
指定期間	R4.4.1～R9.3.31 (2022年) (2027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><評価の理由> 利用状況がA評価、利用者の満足度がA評価、収支状況がB評価となったことから、3項目評価はA評価となった。</p> <p><今後の課題・対応等> 一昨年は感染拡大防止対策の影響で利用者が大幅減となったが、大型イベントの再開や隣接する海水浴場の開設などにより、昨年度から年間目標約200万人以上の利用があり、コロナ禍前の水準まで入出が回復してきた。 当公園は、江の島への観光や海岸利用への利便性がよく、公園内には新江ノ島水族館もあることから、江の島観光との回遊拠点の一つになっている。様々な方が利用する公園として、清潔で快適な公園利用空間の確保に向けて、施設の維持修繕、園内清掃や堆砂除去のほか、公園利用者への接遇対応などの管理運営を行ってきているが、引き続き、この水準を維持していくことに期待する。</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 提案に基づいた植物管理や飛砂防止柵等の修繕のほか、トイレや園内の清掃、海岸からの堆砂除去など提案以上の回数を精力的に行っている。◆利用状況 利用者数200万人の高い目標設定であるが、公園まつりやハワイアンフェスティバルなどの大規模イベントの開催、海水浴場や江の島観光の回遊拠点により、利用者数は目標以上となる約203万人(101.8%)となり、A評価となった。◆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87.6%であったため、A評価となった。◆収支状況 昨年度から駐車場収入等はコロナ前の水準まで回復したが、原油価格高騰による光熱水費の高騰、強風に伴う園路等の堆砂除去など、各種維持管理費の支出が想定以上に増額したことから、収支比率が94.42%となり、B評価となった。◆苦情・要望等 海岸・公園利用者等のマナーに起因する苦情や要望が多い。県立都市公園のうち利用者数が多い公園であり、利用目的も多岐にわたるため、利用者間のトラブルや施設の汚損事例も多く、日頃から巡視に力を入れている。具体的には、禁止エリアでのスケートボード利用やノーリードでの犬の散歩など、ルールを逸脱した利用が多く見られることから、日中及び早朝巡回によるルール逸脱者への利用指導や注意看板による周知などにより対処している。一方、利用者が目につきやすいトイレ清掃などの苦情は少なく、日頃の維持管理の成果が表れている。◆事故・不祥事 指定管理者が集積した枯葉置場から自然発酵による湯気で騒ぎとなる事故が発生してしまったが、作業時の安全管理に留意し再発防止に努めてほしい。◆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 なお、令和5年度の3項目評価についてはA評価となった。

3. 3項目評価の結果

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

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3回程度	施設や植物の管理状況、トイレや園内の清掃状況を重点的に現地調査を実施した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	隔月実施	月例業務報告は対面にて意見交換を行った。その他、電話やメールにて施設の管理運営上の課題等を情報共有するとともに、現地調査実施時には立会いのうえ意見交換を行った。
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <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
■公園固有の価値や特性を踏まえた管理運営方針 ○快適で安全安心のための利用者サービスの提供 ○立地環境に適応した維持管理 ○全社体制による効果的な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・園内トイレ清掃は維持管理基準236日を上回る365日実施した。 ・園内に堆砂した海岸砂は利用者の安全のため速やかに除去した。 ・警備、清掃業務について一括入札を行い経費を削減した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の基準以上に行うなど、公園の運営管理を適切に実施されている。 ・親しまれる公園づくりとして、今後もきめ細やかな対応を期待する。
■公園の特性や利用状況、新しい生活様式などの社会状況に応じて、多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等 ○イベント4本柱の継続・活性化による賑わいづくり ○更なる公園の魅力化	<ul style="list-style-type: none"> ・クラフト教室やスポーツイベントを拡大し賑わいづくりを創出した。 ・海を眺めながらトレーニングができる「ビーチワークアウト」イベントを新たに実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の基準及び提案書のとおり適切に運営されている。 ・親しまれる公園づくり及び魅力づくりとして、今後も継続して取り組まれることを期待する。

<p>■サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等 ○利用者ニーズ・苦情の事業等への反映の仕組み</p>	<p>・スケートボードの迷惑利用に対する注意指導やノーリード犬の早朝監視巡回など、公園利用者への利用指導に努めた。</p>	<p>・周辺環境に合わせた対策を適切に実施されている。 ・思いやりを持ちながら心地よく公園を利用してもらえるよう、今後も継続して取り組まれることを期待する。</p>
<p>■外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針 ○乳幼児連れ利用者への支援方針</p>	<p>・噴水広場内の利用は、従来7月から10月中旬までだが、より長い期間の稼働を望む乳幼児連れの利用者からの要望を受けて、開放日をゴールデンウィークまで早めて対応した。</p>	<p>・公園利用者からの要望に対し柔軟に対応している。 ・親しまれる公園づくりとして、今後もコミュニケーションを図りながら対応していくことを期待する。</p>

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
カフェの運営	カフェテリア（カフェ）を運営し、利用者に軽飲食を提供した。
シャワー・ロッカーの運営	温水シャワーおよびロッカーの運営を行った。
サンドソックスの販売等	砂の熱さ冷たさから足を守る靴下の販売等を行った。
その他	日差し対策用テントの貸し出しを行った。

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（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
A	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	1,819,094	2,126,080	2,035,464
対前年度比		116.9%	95.7%
目標値	2,000,000	2,000,000	2,000,000
目標達成率	91.0%	106.3%	101.8%

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）： 駐車台数、巡回時の目視による計測により推計

※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>

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。
A	

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。	昨年度と比較し、満足度がやや高い結果となった。

[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 利用者に直接配布 回収数/配布数 89 / 90 = 98.9%

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的評価の回答数	58	20	5	5	1	89	・いつも綺麗で過ごしやすい。 ・松が子供の目の高さで危ない。
回答率	65.2%	22.5%	5.6%	5.6%	1.1%		
前年度の回答数	50	19	3	3	2	77	
前年度回答率	64.9%	24.7%	3.9%	3.9%	2.6%		
回答率の対前年度比	100.4%	91.1%	144.2%	144.2%	43.3%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 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
B	

[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	65,648	0	37,420	駐車場 30,614 自販機 6,806	103,068	103,068	0	
	決算	71,094	0	29,579	駐車場 23,063 自販機 6,516	100,673	101,643	-970	99.05%
前年度	当初予算	69,055	0	34,596	駐車場 28,332 自販機 6,264	103,651	103,651	0	
	決算	69,055	0	37,361	駐車場 30,308 自販機 7,054	106,416	110,751	-4,335	96.09%
令和5年度	当初予算	69,055	0	34,161	駐車場 28,045 自販機 6,116	103,216	103,216	0	
	決算	69,055	0	36,923	駐車場 29,807 自販機 7,116	105,978	112,240	-6,262	94.42%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和5年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

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	・ちびっこ広場に東屋を設置してほしい。 ・ちびっこ広場に木片が散乱しているので対策してほしい。	・要望を県へ伝えた。 ・表土を掘り返し木片等の危険物を撤去。
	口頭	2 件		
	メール	1 件		
職員対応	電話	0 件	・波音で公園管理車に気づかず子供が驚いたので光や音を出すなどの対応してほしい。	・謝罪するとともに、走行時に黄色灯を点灯させて走行する。
	口頭	1 件		
事業内容	電話	0 件	—	—
	口頭	0 件		
その他	電話	9 件	・スケートボードがうるさく危険なので対応してほしい。 ・犬の放し飼いをしている人がいるので対応してほしい。	・園内放送と職員による注意喚起を実施。 ・見つけ次第、注意喚起する。また、夜間警備員による早朝巡回でも実施。
	口頭	4 件		
	メール	1 件		
	手紙	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）
R5. 6. 26	①園内除草で集積した枯草置場から煙(湯気)があがっていたため、消防に通報し消火活動を実施した。その後、枯草を掘り起こしたところ、自然発酵による湯気であったことが判明。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③再発防止対策として、大量保管しないよう処理頻度を増やし、速やかに処分していくこととした。 ④無 ⑤無 ⑥無
R5. 7. 23	①噴水内で遊んでいた子供同士が接触して一人が転倒し、額を切るケガをした。 ②同日に電話、翌日にメールにて報告あり。 ③負傷者は念のため、親類男性が消防に通報し救急搬送された。（その後、連絡なし） ④無 ⑤無 ⑥無
R6. 1. 17	①園路入口部に車両進入防止用に設置したフラワーポットが破損される事故が発生。 ②同日に電話とメールにて報告あり。 ③警察に通報して現場検証を実施したところ、バイク等が接触した可能性が高く、あて逃げとして処理された。（フラワーポットは修繕済み） ④無 ⑤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。