

## 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	相模原公園		
指 定 管 理 者 名	神奈川県公園協会・サカタのタネ・サカタのタネG Sグループ		
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)		
指 定 期 間	R4. 4. 1 (2022年) ~ R9. 3. 31 (2027年)	評価期間	R4 年度 ~ R6 年度 (2022) (2024)

### 指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
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
評価理由及び今後の対応	
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。</p> <p>サービス向上に向けた取組の実施状況は、専門家により構成される委員会との連携により高水準で植物管理していること等からS評価とした。施設の利用状況は、目標値が高いこともありB評価としたが、利用者満足度は、「満足」と答えた割合が3年連続で90%を超えたことからS評価とした。収支状況は、映画やドラマの撮影ロケ地として活用してもらうなど、収入増加に向けた取組を行ったものの、人件費高騰等の影響から支出が増えたことでB評価とした。業務遂行能力は、自主財源による照明のLED化等環境に配慮した取組を行ったこと等からA評価とした。総合評価はA評価となり、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましい。</p>	
指定管理者制度による管理の有効性	
<input checked="" type="radio"/> 有	
<input type="radio"/> 無	

### 1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 「花とみどりの豊かなパークリライフ」という管理運営方針に基づき、確実に業務を実施している。 <input type="checkbox"/> 月例報告及び随時モニタリングにより、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（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）は事業計画どおり実施されているか	S	<input type="checkbox"/> 清掃・設備の法定点検・警備等の維持管理業務は事業計画どおり実施されているほか、植物管理は専門家による「樹木委員会」との連携により高水準で維持管理されていることを月例報告及び随時モニタリングにより確認している。また、受付業務は、公園管理事務所に職員が常駐し対応している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 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・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	S	<input type="checkbox"/> 地域の約30団体で構成されるイベント協力会との連携によるイベントの開催を年に3回行っている。 <input type="checkbox"/> 専門性を有する業務の一部については地元企業へ委託をしている。
評価結果	評価区分		
S	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法 : ア	769,000 人	773,000 人	777,000 人	773,000 人
利用者数	650,856 人	666,156 人	784,019 人	700,344 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 118,144 人 85 %	△ 106,844 人 86 %	7,019 人 101 %	対目標値(率) 90.6 %

※目標値の設定方法

ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定

イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
B	利用者数と目標値を比較して（3か年平均） S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満
確認の視点	施設の利用状況についての評価

□事業の広報・PRは効果的に実施されているか  
 □自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか  
 □利用促進に向けた取組は適切か

□公園のホームページを作成し、開花状況やイベント告知などを積極的に行っている。  
 □地元広報誌や新聞にイベント等が年間40回程度掲載されたほか、相模原市観光協会のフィルムコミッショナと連携し、映画やドラマの撮影ロケ地として活用してもらうなど、積極的なPRを行っている。  
 □自主事業については、来園者が快適に過ごせるよう軽飲食を提供している。  
 □これらの様々な取組の結果、利用者満足度の高い公園となっており、利用促進に向けた取組は適切である。引き続き目標値達成に向け取り組んでもらいたい。

## 3 利用者満足度の状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	98.6 % 438 人	97.6 % 331 人	98.9 % 366 人	98.4 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」（上位2段階の評価）と答えた割合が（3か年平均） S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価

□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か  
 □利用者満足度向上に向けた取組は適切か

□アンケートは、公園管理事務所窓口にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を受付可能な体制にしているのをはじめ、年2回指定管理者が来園者にアンケートの趣旨を説明の上、手渡しで回答を依頼し、回収している。  
 □利用者からの苦情・要望は即時に対応するほか、職員がパークコンシェルジェとして、窓口で詳しい公園情報を来園者に提供するなど、利用者満足度向上に向けた取組を実施している。  
 □このような取組の結果、評価結果がSとなっている。

#### 4 苦情・要望等への対応

年月	意見の内容	対応状況
R4. 4	グリーンハウス温室内で、鉢花などで狭く行き止まりとなっている箇所があり、心理的な圧迫感を感じたことから、引き返す際にバランスを崩し転倒して骨折した。行き止まりの案内表示を設置するなどの対応をした方がよい。	問合せ者にケガの具合を確認、注意喚起の表示を行った旨回答した。後日、展示方法の見直しを行うこととした。
R4. 6	犬連れの集団が犬をリードに繋がず、他の犬目がけて走ってきて迷惑なので注意してほしい。	犬のノーリードはルール違反のため、見つけた際に注意することとした。
R4. 7	土の園路に敷設してある芝生養生シートの破片が周辺に拡散している。撤去した方がよい。	養生ゴムマットが経年劣化により、破片化している箇所があったため、破片の收拾を行った。
R4. 10	幼稚園からの団体利用申込の問合せに対して、県に相談するよう伝えたらところ、たらい回しではないかと言われた。	団体利用の受付に関して、県と指定管理者で細部の取り決めができておらず、対応方法が曖昧であったため、基本的な扱いを整理することとした。
R4. 11	花壇の植替えを行っている業者の園内の車両走行速度が速い。	園内では徐行を徹底するよう委託業者に指導した。
R5. 1	子供が子供用ペダル無し自転車で走行していたため注意したところ、両親から何度も来ているが注意されたことはなかった、禁止なら自転車と同様に表示すべき、禁止事項として規定されているのかとの主張があった。	自転車及びキックボード等の車輪の付いた乗り物の乗り入れは園内の安全確保の観点からご遠慮いただいている旨説明し、納得していただいた。
R5. 2 R5. 4 R5. 7 R5. 12	グリーンハウス内にコスプレイヤーが多すぎてゆっくりできない。主催者に統制をとるよう伝えてほしい。	コスプレイベントに同伴していた主催者側の社員に趣旨を伝え、可能な範囲で協力していただくよう依頼した。
R5. 4	研修中の作業している職人が、周辺の整理、安全管理ができるいない。	職人、研修主催者に注意するよう指導を行った。
R5. 5	電動車いすを要望している。	電動車いすの配備は想定していない。今後の検討課題とする。
R5. 5	イベント開催にあたり事前調整したにもかかわらず、その通り実施できず楽しめなかつた。	理解に食い違いあったと陳謝し、今後十分な調整をすることを説明した。
R5. 6	遺失物の返却の連絡を受け、返信したところ隣接公園を案内されたが、結果、間違えであつた。	謝罪するとともに、遺失物を返却した。
R6. 4	駐車場内を自転車で横断してはいけないと他の利用者から注意された。	利用ルールを守ったうえでの走行をお願いする。禁止にはできない。
R6. 11	園内をスピードを出してランニングしているグループがいる。子供や車いす利用者に危険なので止めさせて欲しい。	グループに注意したが、ランニング禁止ではないと反発された。園内放送で注意喚起を行った。

確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価
□積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか	□日ごろから来園者へのあいさつや声かけを実施するほか、常設アンケートや年2回の利用満足度調査により、積極的に利用者の意見を把握している。
□把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか	□来園者の意見に対しては、毎日の朝礼などで情報共有を図り、公園の管理運営に活かしている。
□苦情・要望等への対応は適切か	□来園者の苦情・要望に対しては、即時対応できるものは、すぐに対応を行うほか、そうでないものは県に相談するなど、適切な対応を行っている。

## 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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（有の場合には概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合には内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合にはその年月日を記入）
		①高齢の来園者が階段脇のスロープで転倒した。 ②指定管理者からの報告を受け、後日県職員が現地状況を確認。 ③救急車で医療機関に搬送。左足首骨折の診断。 ④無 ⑤雨上がりで滑りやすい状況となっていた。費用負担は無し。 ⑥無
	R4. 4. 27	①温室内で来園者がハチに刺された。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③救急車で医療機関に搬送。特に異常なし。 ④無 ⑤温室内の温度調整のため窓を開けていた。費用負担は無し。 ⑥無
	R4. 11. 13	①来園者の目の前にナラ枯れ被害木の落枝があった。 ②指定管理者からの報告を受け、後日県職員が現地状況を確認。 ③現場をカラーコーン等で立入禁止処置を行った。 ④無 ⑤伐採等の措置を今後実施する予定のエリアであった。費用負担は無し。 ⑥無
	R5. 3. 2	①高齢の来園者が花の咲いている樹木に気を取られ舗装の段差に躊躇転倒した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。後日県職員が現地状況を確認。 ③本人希望もありタクシーで帰宅。顔面の打撲と擦り傷が見られた。 ④無 ⑤木材で段差擦付していたが、緩やかな擦付となる製品に交換。費用負担は無し。 ⑥無
	R5. 4. 13	①管理スタッフがバックヤード入口の可動式車止めに引っ掛かり転倒した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③翌日病院を受診した。4/19に事故再発防止会議を開催した。 ④可動式柵をセーフティコーンに変更した。 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
	R5. 7. 20	①管理スタッフがアジサイを剪定中に左目まぶたを虫に刺された。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③当日病院にて治療した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無

R6. 1. 7	<p>①りりちゃん橋登り口にて男児が階段を踏み外し転倒した。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③救急車で医療機関に搬送。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 1. 15	<p>①管理スタッフが作業中に柵から足を踏み外してかかとの骨にひびが入った。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③翌日病院にて治療した。1/22に事故再発防止会議を開催した。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 1. 30	<p>①管理スタッフが草刈り作業中に顔面を虫に刺された。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③翌日病院にて治療した。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 3. 1	<p>①管理スタッフが作業中にバランスを崩し肋骨を骨折した。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③病院にて治療した。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 4. 29	<p>①噴水広場奥で、男児が転倒し、後頭部を挫傷し救急搬送された。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③救急車で医療機関に搬送。          ④無          ⑤噴水の水が風で流されて周囲の石畳の一部が濡れて滑りやすい状況となっていた。費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 5. 16	<p>①遊具から男児が落下し、救急搬送された。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③救急車で医療機関に搬送。          ④無。治療後、親が来園し、大事に至らなかった旨報告があった。          ⑤利用者の不注意。費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 8. 23	<p>①管理スタッフがグリーンハウス1階女子トイレの清掃時に漂白剤が落下し、内容物が飛散し、目に入った。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③当日病院で受診、異状は認められない。8/27に事故再発防止会議を開催した。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 9. 4	<p>①管理スタッフが土嚢撤去作業中に肩に毛虫が落下した。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③病院にて受診した。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R6. 11. 12	<p>①管理スタッフが作業中にアシナガバチに腕を刺された。          ②事故発生翌日に指定管理者より報告を受ける。          ③当日病院にて治療した。          ④無          ⑤費用負担は無し。          ⑥無</p>
R7. 1. 19	<p>①遊具の階段を踏み外した男児が前額部をぶつけ、救急搬送された。          ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。          ③救急車で医療機関に搬送。          ④無。          ⑤利用者の不注意。費用負担は無し。          ⑥無</p>

確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価
□事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか	□(公財)神奈川県公園協会として、公園園長会議を定期的に開催し、事故・不祥事の情報共有を図るとともに、防止対策を検討するなど、仕組みが構築されている。
□事故・不祥事等発生時の対応は適切か	□園内で会議を開催して、再発防止策を取りまとめ、マニュアルを作成するなど、即時対応する仕組みが構築されている。 □発生した当日に対応し、利用者の立場にたって丁寧に対応したほか、県への報告も迅速であり、対応は適切である。

## 6 収支状況

単位：千円

【参考】R 3年度			R 4年度			R 5年度			
収入	259,659 (263,472)		286,814 (286,821)			286,639 (287,059)			
内訳	指定管理料 237,979 (237,979)	利用料金 2,425 (2,752)	その他 19,255 (22,741)	指定管理料 265,500 (265,500)	利用料金 2,066 (1,671)	その他 19,248 (19,650)	指定管理料 265,528 (265,528)	利用料金 2,172 (1,687)	
支出	262,590 (263,472)			285,371 (286,821)			287,436 (287,059)		
収支差額	△ 2,931 (0)			1,443 (0)			△ 797 (0)		
R 6年度			累計						
収入	288,051 (287,297)			861,504 861,177					
内訳	指定管理料 265,555 (265,555)	利用料金 2,323 (1,703)	その他 20,173 (20,039)	指定管理料 796,583 (796,583)	利用料金 6,561 (5,061)	その他 58,360 59,533			
支出	291,702 (287,297)			864,509 (861,177)					
収支差額	△ 3,651 (0)			△ 3,005 (0)			収入合計／支出合計比 99.7%		

※( )内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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
確認の視点	収支状況についての評価
□収入増加に向けた取組の内容は適切か  □経費節減に向けた取組の内容は適切か	□公園のホームページを作成し、開花状況やイベントの告知をはじめ、地元広報誌や新聞にイベント等を掲載されたほか、相模原市観光協会のフィルムコミッショナと連携し、映画やドラマの撮影ロケ地として活用してもらうなど、利用者増に伴う収入増加に向けた取組を行っている。 □特定規模電気事業者を活用した電気料金の節減など、経費節減に向け適切に取り組んでいる。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか  <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	A	<input type="checkbox"/> 園長又は副園長のいずれか責任のある立場の職員が常駐しているほか、繁忙期、閑散期に応じた柔軟な人員配置など、適切な人員配置がされている。 <input type="checkbox"/> 公園協会全体で他公園の視察を行うなどの人員育成を適切に行っている。  <input type="checkbox"/> 神奈川県公園協会全体で、ハラスメント対策の研修を実施するなど、労働環境の確保の取組を行っている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務実施に当たって法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 自主財源による照明のLED化やトイレットペーパー、コピー用紙のグリーン購入など、環境配慮に努めている。 <input type="checkbox"/> 除草・清掃等の作業を社会福祉法人に委託するなど障がい者支援施設の施設外就労を支援している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 基本協定第17条に基づき、適切に事務処理を行い、個人情報の保護を行っているほか、年1回研修を実施している。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		