

# 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	七沢森林公園				
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会				
施設所管課（事務所）	都市公園課（厚木土木事務所）				
指定期間	R4. 4. 1 (2022年)	～	R9. 3. 31 (2027年)	評価期間	R4 (2022) 年度 ～ R6 (2024) 年度

## 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>自然環境を楽しむ公園として快適に過ごしてもらえよう、植物管理、清掃管理について積極的に取り組んでいる。また、地元と連携してのイベントの開催、自然を活用し、触れあう機会を創出するイベントの拡充など利用者へのサービスの向上に努めており、施設の管理運営経費の節減などの効果が認められ、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	
<div>有</div> <div>無</div>	

## 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"/> 神奈川県立七沢森林公園事業の指定管理業務は、管理運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、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（植物管理業務、施設管理業務、清掃管理業務、運営管理業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（植物管理業務、施設管理業務、清掃管理業務、運営管理業務等）、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。
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	A	<input type="checkbox"/> 地元森林ボランティアとの連携・協働による森林整備や除草、地元自治会等との協働で春のイベント「緑のまつり」の開催、地元観光協会等と共催で秋のイベント「森のまつり」を開催するなど地元との連携に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、主に植物管理、機械設備、消防設備保守、清掃管理業務について、地域企業へ委託している。
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）		

## 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 (利用者数) 設定方法：イ	247,000 人	248,000 人	249,000 人	248,000 人
利用者数	228,750 人	211,667 人	210,857 人	217,091 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 18,250 人 93 %	△ 36,333 人 85 %	△ 38,143 人 85 %	対目標値(率) 87.5 %

※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
	女性自立支援施設と県営住宅等において 評価を行わない場合、目標値欄には定員 等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか  <input type="checkbox"/> 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  <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> SNSやホームページの活用、地元自治体や鉄道会社、バス会社の協力によるポスター、リーフレット配架、「大山講プロジェクト協議会」と連携した広報による県外からの誘致を行ったが、収入は令和4年から減少を続けている。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、バーベキュー事業、陶芸教室、カレンダー事業を行っており、3年間でバーベキューで13,708人、陶芸教室で6,023人を集客した。 <input type="checkbox"/> これらの取組を行っているが、利用者数は毎年度、目標を下回り、減少し続けている。周辺観光施設の衰退や公園施設の老朽化などハード面の要因もあり、指定管理者だけの原因ではないが、これまで以上に連携を強化するなどの積極的な検討が望まれる。

### 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)	98.2 %	99.2 %	96.8 %	98.0 %
※上段：割合、下段：回答者数	108 人	113 人	120 人	

※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
<b>S</b>	「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
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か  <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 管理事務所、森のアトリエに常設のアンケートを設置しており、観察会などの際にも協力を求めている。 <input type="checkbox"/> 利用者満足度アンケートは、春と秋のイベント時に対面で行っており、回答者には粗品を進呈することで積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。このような取組の結果、高い回収率となっている。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、毎年「満足」が95%を超える高い値となっている。コメント欄は園内の行き届いた管理による快適さのコメントがほとんどで、「不満」の回答理由も施設の老朽化などのコメントが多く、管理についてはほとんどない。日ごろから、植物管理、清掃管理について地道に取り組んでいる結果と推測される。特にヤマビル対策として行っている下草刈り、落ち葉の清掃は効果が高いと思われ、公園全体の高印象につながっている。

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和6年11月	草刈り機械の運転方法	利用者対応時はエンジン停止するなどの配慮を徹底周知
	令和6年7月～12月	敷地境界付近の草木などの繁茂、虫の発生、落葉堆積	現地にて適切かつ迅速に対応
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか  <input type="checkbox"/> 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  <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日ごろから利用者や周辺住民への声かけ等を通して、状況の把握に努めており、苦情に対しても迅速に対応するよう心掛けている。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情を真摯に受け止め、職員、下請けを含め作業員全員に意識改革を図った。 <input type="checkbox"/> 現場へは責任者がすみやかに向かい、丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努め、適切かつ迅速に対応がなされている。	

#### 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）
	該当なし	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 本公園の特性を踏まえた事故発生リスク分析を行うなど、リスクマネジメントの考え方を取り入れ、日常から事故の未然防止を図っている。また、体制としては、園長を責任者とした園内体制を確立させるとともに関係機関や地域等との連携した体制強化などで事故の未然防止に取り組んでいる。  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事はなかった。

## 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	80,945 (81,096)			82,166 (82,830)			81,863 (82,830)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	75,291 (75,291)		5,654 (5,805)	78,150 (78,150)		4,016 (4,680)	78,418 (78,150)		3,445 (4,680)
支出	79,837 (81,096)			81,377 (82,830)			81,771 (82,830)		
収支差額	1,108 (0)			789 (0)			92 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	81,587 (82,966)			245,616 248,626					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	78,286 (78,286)		3,301 (4,680)	234,854 (234,586)	0 (0)	10,762 14,040			
支出	84,486 (82,966)			247,634 (248,626)					
収支差額	△ 2,899 (0)			△ 2,018 (0)			収入合計／支出合計比		
							99.2%		

※( )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
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> SNSやホームページの活用、地元自治体や鉄道会社、バス会社の協力によるポスター、リーフレット配架や県外からの誘致を図るため「大山講プロジェクト協議会」との連携などの広報を行ったが、収入は令和4年から減少を続けている。また、光熱費、労務費の高騰があり支出は増加している。 <input type="checkbox"/> 管理事務所前の緑のカーテン設置による夏場の電気使用量低減、軽微な修繕を施設職員による直営作業により経費節減に努めている。

## 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"/> 現地責任者として園長、副園長、統括管理主任各1名、主要職員として公園管理主任、業務主任を配置してスタッフと一体となり多岐にわたる業務を遂行する体制となっている。 職員ごとに育成テーマを設定している。 また、職員研修だけでなく、外部講師等による研修により、安定した管理運営ができるよう努めている。  <input type="checkbox"/> ノー残業デーの設定、年次有給休暇取得の義務化などの労働時間短縮の取組や「職員就業規程」等への明記、職場研修などのハラスメント対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。
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"/> コンプライアンス要綱等に基づくチェック体制の整備や研修の実施により、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> トイレットペーパー等のグリーン購入、園内発生材の炭や肥料としての資源活用に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
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"/> 個人情報保護のための組織体制化、諸規程の整備、年1回の研修、月1回程度の会議を実施している。 <input type="checkbox"/> チェックリストによる厳格な管理、電子データの取扱いに関するセキュリティ強化など、適切な情報管理を徹底しており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
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）		