

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	座間谷戸山公園		
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 (厚木土木事務所東部センター)		
指 定 期 間	R4. 4. 1 (2022年)	～ R9. 3. 31 (2027年)	評価期間 R4 年度 (2022) ～ R6 年度 (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>事業計画どおりに管理運営を行い、地域と連携した魅力ある施設づくりに取り組んでいる。公園利用者数は例年並みに推移し、目標値は上回っている。アンケート調査でも3ヶ年平均で90%以上の人が「満足」と答えており、利用者満足度は高い水準を維持している。収支状況は昨今の材料費や人件費の高騰に起因して施設管理や巡回警備委託の費用が増加した影響を受け、支出が収入を上回っているが、業務遂行に必要な人的能力と執行体制を有し、法令順守・環境や障がい者への配慮・個人情報保護に取り組み、協定に定める水準どおりの業務執行能力を有している。</p> <p>以上より、指定管理者制度による管理は有効に機能していると判断されるため、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	
○ 有	
○ 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"/> 維持管理事業、利用促進事業等の指定管理業務は、当公園の特性を踏まえ、利用者や地域住民、自然環境等に配慮した運営方針に基づいて実施されている。 <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（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	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・受付・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	S	<input type="checkbox"/> ボランティアの方々と座間谷戸山公園運営会議を開催して、2ヶ月ごとに意見交換（保護すべき動植物や県工事での影響の有無など）を行い管理運営に反映している。また、ボランティア団体と協働で各種イベントを実施し、様々な公園の魅力を発信している。 <input type="checkbox"/> 高木の枯損木処理などの専門業務は、地元の造園会社に業務委託を行っている。
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 (指定管理者提案値) 設定方法 : ア	413,000 人	412,200 人	419,800 人	415,000 人
利用者数	461,672 人	477,649 人	461,791 人	467,037 人
対目標値(数) ※下段は率	48,672 人 112 %	65,449 人 116 %	41,991 人 110 %	対目標値(率) 112.5 %

※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
S	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"/> ホームページやSNS、園内ポスターなどによる広報を行っている。 <input type="checkbox"/> 自主事業として県立都市公園のカレンダーを販売し、県内公園の利用促進に繋げている。 <input type="checkbox"/> 公園まつり、自然観察会、ネイチャーゲーム、各種の自然環境の保全活動を毎年継続し、利用促進を図っている。これらの取組の結果、利用者数は例年並みに推移し、目標値を上回る集客となっている。

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)	97.1 %	96.4 %	98.1 %	97.2 %
※上段：割合、下段：回答者数	200 人	216 人	202 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
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
<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"/> 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回行われている。 <input type="checkbox"/> 安全で清潔な施設管理を継続して実施し、回答結果は「満足」「どちらかといえど満足」の上位2段階の平均満足度が90%を超えており、利用者満足度向上に向けた取組は適切に行われている。

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		
	R4. 4	・健康遊具を設置してほしい。	・手紙によるものだが差出人不明。本公園のコンセプトに合致しない為、県として早急な対応は困難と判断している。		
	R5年度無し	—	—		
	R6. 5	・園内禁煙の要望を受けた。	・屋外は禁煙でないことを説明した。		
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"/> ウォーキングや散策を楽しまれる常連の利用者が多く、指定管理者は園路ですれ違う際に挨拶するなど親しみを持った対応を心掛けている。				
<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"/> 長期にわたり当公園の管理を受託している経験等から、把握した内容を事業等へ適切に反映しており、維持管理に関する苦情はほとんど発生していない。				
<input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か	<input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切に行っている。				

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）
		R4. 6. 27 ①倒木により園路手すり 2 スパンの施設破損があった。 ②6月27日電話とメールで確認。 ③負傷者無し。再発防止策として高木の腐食状況の緊急調査を実施。 ④無 ⑤腐食による倒木。手すり破損部は指定管理者が補修し、緊急伐採は県で実施。 ⑥無
	R5年度該当無	—
	R6. 12. 8	①チェーンソーで剪定枝を裁断中に左手の人差し指と親指に刃があたり裂傷した。 ②12月9日電話とメールで確認。 ③耐切創グローブを着用し、剪定枝の添え手とチェーンソーの距離を十分にとることの確認など再発防止を図った。 ④無 ⑤耐切創グローブ不着用、体調不良。 ⑥無
	R7. 3. 15	①何者かが夜間に四阿の屋根の鋼板をはがし破損させた（盜難なし）。 ②3月17日電話とメールで確認。今回のような施設破損が確認された場合は速やかに電話等で一報するよう指示した。 ③夜間巡回警備を継続するとともに新たに防犯カメラを設置して再発防止を図った。 ④無 ⑤何者かによる施設破損。補修は県が実施。 ⑥無
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"/> 指定管理職員による剪定中の事故が1件発生した。公園スタッフを集め事故防止対策を開催し再発防止を図った。	
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か	<input type="checkbox"/> 夜間における施設破損が1件発生した。このような施設破損が確認された場合は速やかに電話等で一報し、速やかな情報共有に努めるよう指示した。	

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	71, 241 (71, 203)		63, 494 (63, 819)			64, 976 (65, 088)		
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
内訳	69, 200 (69, 200)	0 (0)	2, 041 (2, 003)	61, 519 (61, 519)	0 (0)	1, 975 (2, 300)	62, 788 (62, 788)	0 (0)
支出	71, 230 (71, 203)			63, 210 (63, 819)			66, 757 (65, 088)	
収支差額	11 (0)			284 (0)			△ 1, 781 (0)	
R 6 年度			累計					
収入	64, 900 (65, 088)			193, 370			193, 995	
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
内訳	62, 788 (62, 788)	0 (0)	2, 112 (2, 300)	187, 095 (187, 095)	0 (0)	6, 275 6, 900	197, 529 (193, 995)	
支出	67, 562 (65, 088)			△ 2, 662 (0)			△ 4, 159 (0)	収入合計／支出合計比
収支差額								97. 9%

※()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"/> 利用促進のための取り組みを積極的に行っている。 <input type="checkbox"/> 倒木処理などを外注せずに直営で実施するなど、経費節減の努力が見受けられるが、昨今の材料費や人件費の高騰に起因して施設管理や巡回警備委託の費用が増加しているため難しい面もある。

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マ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"/> 常勤職員と非常勤、パート職員による7～8名の勤務ローテーションを基本として、効率的な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 接遇の職員研修、ユニバーサルなサービスを推進するための研修を実施するなど、適切な管理運営ができるよう人材育成に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 本部による作業状況確認や総括責任者によるOJTの実施を通じて、労働環境の確保に取り組んでいる。
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"/> 法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 省エネ、グリーン購入、発生材の有効利用を行っている。 <input type="checkbox"/> 適宜、軽作業などの業務に障害者雇用を行っている。
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"/> 個人情報保護についての「規定」「ガイドライン」を定め、毎年度職員研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 個人情報取扱責任者を配置するなど、適切な情報管理の徹底をしており、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)		