

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	津久井湖城山公園		
指定管理者名	神奈川県公園協会・サカタのタネグリーンサービスグループ		
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 (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>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S、施設の利用状況はB、利用者満足度の状況はS、収支状況はA、業務遂行能力はAで、総合評価はA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>施設の利用状況がBとなったが、目標数値が高いためであり、来園者の満足度は3年連続で90%を超え、質の高い管理運営状況であることがわかる。</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	(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"/> 本公園の総合的な管理運営方針である「しろやまオープンミュージアム 快適な湖畔の憩いの空間」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、遺構保存や生態系に配慮した植物管理など当公園の特徴である歴史と自然に配慮した維持管理が行わ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"/> 本公園の歴史と自然環境の保全・利活用の総合調整を図る場として、地域の代表や学識者等で構成される「県立津久井湖城山公園整備と管理運営に関する連絡会」の事務局として、積極的に連携して管理運営を行っている。 <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	490,000 人	500,000 人	510,000 人	500,000 人
利用者数	436,733 人	438,944 人	450,065 人	441,914 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 53,267 人 89 %	△ 61,056 人 88 %	△ 59,935 人 88 %	対目標値(率) 88.4 %

※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"/> 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。 <input type="checkbox"/> 地元広報誌や新聞にイベント等が年間30回程度掲載されるなど、積極的なPRを行っている。 <input type="checkbox"/> 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。

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	96.5 % 381 人	96.2 % 381 人	97.7 % 385 人	96.8 %

※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"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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

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	花見に訪れた来園者の駐車場待ちの車両の列が道路まで伸びており、帰宅するのに待たなければならなかった。	歩行者の通路を狭めて車の列を端に寄せるなどして対応した。
	R4. 8 R5. 10	イノシシがフェンスに穴を開けて家の周囲を荒らしている。	フェンスの伐採した竹などを用いて下側部分を補強した。また県では地元獣友会に委託してくくり罠による駆除を実施した。
	R4. 9	駐車場にタバコの吸殻と釣り針のゴミが落ちている。	湖に釣りをしにきた者が駐車場にゴミを捨てていることから、巡回を強化することとした。
	R4. 11	トイレに設置されている緊急用の呼出ボタンを押したが、待っていてもなかなか職員が来ない。	呼出ボタンはパークセンターに繋がって知らせるものではなく、周囲に気付いてもらうための設備であることを説明した。また、通行者に対して見かけた際にはパークセンターに連絡するよう記載した看板を設置することとした。
	R4. 12	園路の幅員が狭い橋の部分で職員が運転する車両のため歩けなかつた。	現場対応について謝罪するとともに、後日、園内での車両通行時の注意事項を再確認し、職員間で共有した。
	R4. 12	ナラ枯れの樹木の枝が近くに落ちてきた。	速やかに落下枝の処理をし、仮囲いと注意看板を設置した。後日、被害木の伐採を行った。
	R5. 1	農園を囲っている柵の杭の先端が尖っていて危険なので撤去した方がよい。	戦国時代の雰囲気を出すため杭を槍に模した形状としたものであったが、杭に取り付けた金属製の先端部分が尖っていて危険であったため、すぐに撤去した。
	R5. 4	小倉道の通行止め看板がそのままとなっている。	表示は修正していたが分かり易いように改善した。
	R5. 5	ナラ枯れの樹木の枝が近くに落ちてきた。	速やかに落下枝の処理をし、登山道を通行止めした。後日、被害木の伐採を行った。
	R5. 5	花壇の土留の木が腐食している。	土留柵の交換を行った。
	R5. 12	公園の樹木の落ち葉が多くて困っている。	直ちに要望箇所の雑木伐採処理を行った。
	R6. 6	広場でボールを蹴って遊んでいる。他の利用者に危険である。	注意をしたが、反発された。看板を設置した。
	R6. 6	大きい樹木の枝が近くに落ちてきた。	速やかに立入禁止を行い、後日、枝切りを行った。
	R6. 7	デッキ園路の床版の一部が腐食により割れ落ちている。	速やかに立入禁止を行い、後日、補修を行った。
	R6. 7	駐車場でバーベキューをしている。	速やかに注意し、退去をお願いした。
	R6. 8	フクラスズメの幼虫が大量に発生している。	速やかに周辺の草刈りを行った。
	R6. 8	カエンタケを発見した。	直ちにカエンタケの撤去を行った。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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）
	R4. 9. 19	①自動販売機 2 基が壊され金銭の盗難被害があった。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受け、後日県職員が現地状況を確認。 ③自動販売機設置者より被害届を提出。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R4. 10. 31	①駐車場で車両が車止めに衝突し、当該車両と車止めが破損した。 ②事故発生直後に指定管理者より連絡を受け、県職員が現地状況を確認。 ③運転者及び同乗者ともに負傷なし。 ④無 ⑤高齢運転者の誤操作によるもの。車止めの補修は車両運転者の保険で対応。 ⑥無
	R5. 2. 25	①幼児が大型滑り台で頭をぶつけて額付近を裂傷した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受け、後日県職員が現地状況を確認。 ③医療機関を受診した結果、特に異常なし。 ④無 ⑤無 ⑥無
	R5. 5. 14	①管理スタッフが水の苑池女子トイレ前で清掃中に転倒した。 ②5/18に指定管理者より報告を受ける。 ③後日病院にて受診した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
	R6. 7. 23	①管理スタッフが草刈り中にアシナガバチに刺された。 ②7/25に指定管理者より報告を受ける。 ③7/25病院にて受診した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
	R6. 7. 25	①車両が駐車場の縁石に乗り上げた。運転者は発熱しており、救急搬送された。 ②事故発生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
	R6. 9. 6	①管理スタッフが斜面の草刈り作業中に転倒した。 ②事故発生日に指定管理者より報告を受ける。 ③当日病院にて受診した。 ④無 ⑤作業員の注意不足が原因。費用負担は無し。 ⑥無
	R6. 9. 11	①管理スタッフが大型花壇で花殻摘み等の作業中にバランスを崩し落ちた。 ②事故発生日に指定管理者より報告を受ける。 ③当日病院にて受診した。 ④無 ⑤作業員の注意不足が原因。費用負担は無し。 ⑥無

	R6. 12. 3	①職員が目を離した際、製紐機で男児が親指をギアに挟み裂傷した。 ②事故発生日に指定管理者より報告を受ける。 ③事務室にて緊急手当てをした。 ④無 ⑤利用者の不注意が原因。費用負担は無し。 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"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> （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。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が原因でない事故であっても、即時に対応し、県への報告も迅速であるなど、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	155, 327 (154, 260)		164, 678 (163, 858)			164, 841 (163, 980)		
内訳	指定管理料 153, 827 (153, 827)	利用料金 0 (0)	その他 1, 500 (433)	指定管理料 163, 000 (163, 000)	利用料金 0 (0)	その他 1, 678 (858)	指定管理料 163, 122 (163, 122)	利用料金 0 (0)
支出			149, 815 (154, 260)			163, 856 (163, 858)		163, 816 (163, 980)
収支差額			5, 512 (0)			822 (0)		1, 025 (0)
R 6 年度			累計					
収入			164, 966 (163, 902)			494, 485 491, 740		
内訳	指定管理料 163, 044 (163, 044)	利用料金 0 (0)	その他 1, 922 (858)	指定管理料 489, 166 (489, 166)	利用料金 0 (0)	その他 5, 319 2, 574		
支出			164, 559 (163, 902)			492, 231 (491, 740)		
収支差額			407 (0)			2, 254 (0)	収入合計／支出合計比	100.5%

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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"/> 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るなど、利用者増に伴う収入増加に向けた取組をおこなっている。 <input type="checkbox"/> 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、当公園の特徴である歴史と自然の専門家を配置するなど適切な人員配置となっている。 <input type="checkbox"/> 業務に応じた職員を計画的に採用している。 <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"/> 公園管理事務所内勤に障がい者を雇用している。
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)		