

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	あいかわ公園		
指 定 管 理 者 名	公益財団法人 宮ヶ瀬ダム周辺振興財団		
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 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>また、公園の目玉の1つである「花の斜面」の植物管理強化準備や、誰もが楽しめる多彩なイベントの開催、連携イベントの拡充など、利用者へのサービスの向上や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	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"/> 神奈川県立あいかわ公園事業の指定管理業務は、管理運営方針に基づいて確實に実施されている。 <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。また、令和6年度には、公園の目玉の1つである花の斜面のツツジについて、管理台帳を作成しての適正な管理につなげる取り組みを開始した。
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"/> 地域ボランティアとの連携や花のボランティアグループづくりを積極的に進めた。 また、「県立あいかわ公園利用活性化連絡会」を開催し、地元自治会、愛川町郷土資料館などとイベントや広報活動などで連携を図っている。令和6年度には、「リアルサンタをさがせ」など連携イベントの拡充を図った。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、主に機械等設備保守、除草業務、工房村体験指導業務について、地域企業等へ委託している。

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	440,000 人	442,500 人	445,000 人	442,500 人
利用者数	379,987 人	428,383 人	444,675 人	417,682 人
対目標値 (数) ※下段は率	△ 60,013 人 86 %	△ 14,117 人 97 %	△ 325 人 100 %	対目標値 (率) 94.4 %

※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
確認の視点	施設の利用状況についての評価 <ul style="list-style-type: none"> <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 <p>□ SNSを活用した情報発信、小中学校へのダイレクトメール、DMOエリアとの相互連携、町広報誌掲載、地元回覧など、あらゆる手段で積極的な広報活動を行った。</p> <p>□自主事業として、レストラン等事業を行い、来園者へ飲食を提供しサービス向上が図られている。</p> <p>□上記の広報や利用促進により、目標値には達していないが、年を追うごとに対目標率が上がり、令和6年度は、ほぼ目標利用者数となった。</p>

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)	94.6 %	96.4 %	95.9 %	95.6 %
※上段：割合、下段：回答者数	176 人	186 人	187 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"/> 受付窓口にアンケートを設置し、利用者の意見等を隨時受付可能な体制を整えている。回答者には粗品を進呈すること等で、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組み、回収率は3か年とも90%以上となっている。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、コメント欄は感謝のコメントが多く、「満足」と答えた割合も毎年増加している。また、ムササビのイベントへの満足コメント、マンスリーチャレンジに対する好評のコメントが多く、指定管理者の定番人気イベント、月替わりイベントの継続的な開催がリピーター獲得につながっている。

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4年4月	係員から高圧的に注意された。	対応方法について係員に指導
	令和4年11月	ふわふわドームの管理体制の改善要望	警備員を1名→2名に増員して人数制限指導を強化。注意看板を目立つ所へ設置
	令和5年4月	ふわふわドームの終了時の周知について	表記に誤りがあった近隣施設に訂正を依頼
	令和5年4月	アイちゃん号の障がい者乗車の可否が不案内	HPのよくある質問欄に掲載
	令和5年11月	遊具のリベットが2箇所浮き出ている。	現地確認して補修対応
	令和6年2月	利用者が制作した作品の完成（引き取り）の問い合わせ対応について愛川町に苦情が入った。	お客様控えに完成品の引き取り方法について明記した。
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"/> 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"/> 苦情要望に対して状況を十分に把握し、利用者の立場に立って分かりやすく、安全に利用してもらえるよう対応策、改善策を検討し実施している。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、迅速な対応や必要に応じて人員を増やすなど適切な対応に努めている。 <input type="checkbox"/> 誤記などの苦情に対しても、丁寧に対応しきめ細やかな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）
	令和4年11月3日	<p>①当⽇は大変混雑し多くの子供たちが飛んだり跳ねたりしており一時的に人数制限を超える状況で、5歳の男の子が隣にいたお子さんと飛びはねていたところ、タイミングがずれ、勢いがついて体が高く上がって宙に浮いて不時着、固い部分（周りの砂地と思われる）に強打してしまい右肘を骨折した。</p> <p>②12月9日、当該遊具周辺の砂地状況を確認。</p> <p>③混雑が予想される日曜日等は警備員を2名にして、遊具の入口で人数制限をするとともに、危険な遊び方をしているお子さんがいないかなど、より注意深く監視するよう警備委託業者に要請。</p> <p>併せて、砂地のほぐし作業を月2回から毎日に変更し、月2回の定期点検項目に「砂の柔らかさの確認」を追加。12月28日から緊急点検のため利用を中止し、対策後、3月17日に利用再開。</p> <p>④11月4日に管理体制について当事者からクレーム有り。</p> <p>⑤遊具周辺の砂地の硬化。費用負担なし</p> <p>⑥無</p>
	令和6年8月21日	<p>①芝生駐車場において1レーン（30m）離隔をとって刈払い機及び乗用芝刈り機により芝刈り作業を実施していたところ、30m以上離れて駐車していた公園来園者車両に、芝刈り機による飛石が、後部のガラス（リアガラス）にあたり、ガラスを破損したもの。</p> <p>②電話による聞き取りによる状況確認。</p> <p>③負傷者なし、防止策として利用者（台数）が少ない時間帯の作業（さらなる離隔確保）</p> <p>④施設に対する問題点の指摘なし。対応の遅れにクレーム有り。</p> <p>⑤離隔の不足、修理費等指定管理者が負担。</p> <p>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
<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	<p><input type="checkbox"/>下請けへの安全対策徹底、点検項目の追加や作業時間の制限など事故防止への対応の検討を十分に行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>ケガ1件、物損1件と、複数の警備員や安全確保などへの配慮など予め安全への配慮は行っていたが、発生したもの。いざれも発生した当日で対応完了とはならなかつたが、事後の対応も利用者の立場に立ったものであり、対応は適切である。</p>	

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	142, 342 (157, 489)			153, 056 (156, 738)			154, 837 (156, 738)		
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
	114, 763 (111, 193)	5, 197 (10, 304)	22, 382 (35, 992)	111, 148 (111, 148)	9, 253 (11, 585)	32, 655 (34, 005)	111, 464 (111, 148)	10, 020 (11, 585)	33, 352 (34, 005)
支出	138, 730 (157, 489)			156, 059 (156, 738)			151, 796 (156, 738)		
収支差額	3, 612 (0)			△ 3, 003 (0)			3, 041 (0)		
R 6 年度			累計						
収入	159, 988 (157, 431)			467, 881 470, 907					
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
	111, 841 (111, 841)	10, 927 (11, 585)	37, 220 (34, 005)	334, 453 (334, 137)	30, 200 (34, 755)	103, 227 102, 015	334, 453 (334, 137)	30, 200 (34, 755)	103, 227 102, 015
支出	160, 706 (157, 431)			468, 561 (470, 907)					
収支差額	△ 718 (0)			△ 680 (0)			収入合計／支出合計比 99. 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

□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

□ SNSを活用した情報発信、小中学校へのダイレクトメール、DMOエリアとの相互連携、町広報誌掲載、地元回覧など、あらゆる手段で積極的な広報活動を行った結果、新型コロナ5類移行後、利用者は毎年増加している。利用料金収入についても同様に増加しており、収入合計／支出合計の比率は99.9%となっている。
□太陽光、中水利用による自然エネルギー活用、剪定枝、間伐材の有効活用、電気、ガソリン使用量削減による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	A	<input type="checkbox"/> 統括責任者として所長、運営管理責任者、維持管理責任者として副所長2名、工芸工房村館長、副館長それぞれ1名配置し、その責任者の下で10から17人の管理員がさまざまな業務を担当している。 <input type="checkbox"/> 「人材こそが最も重要な経営資源」であることを念頭に、計画的で効果的な人材確保・育成を図っている。
	<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		<input type="checkbox"/> 日常的な情報共有による労働時間短縮の取組や幹部職員向け、一般職員向けハラスメント防止研修を継続的に実施し、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"/> 公益財団法人として、公益の担い手としての自覚と責任を常に意識し、「倫理規定」を定めており、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 光熱費の削減、剪定枝のたい肥化などの資源の有効活用、グリーン調達を積極的に取り組んでいる。 <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"/> 個人情報保護についての法人独自の方針を定め研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 会議や研修で職員に周知徹底を図るなど、適切な情報管理をしており、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）		