

# 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	相模三川公園				
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 (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>事業計画どおりに管理運営を行い、せせらぎ祭りなどの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。昨今の材料費や人件費の高騰を受け、支出が収入を若干上回っているが、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、河川環境等に配慮した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（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・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。 <input type="checkbox"/> グラウンド舗装の補修が望まれるなか、利用者が安全に利用できるよう毎週の不陸整正やグラウンド材の適宜補充により、適切に管理している。
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"/> せせらぎ祭りでの地域との交流、地元自治会との共同防災訓練、ボランティアとのイングリッシュガーデン改修などの取組を実施している。 <input type="checkbox"/> 植物管理等で地元企業への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	434,000 人	439,000 人	445,000 人	439,333 人
利用者数	463,243 人	462,998 人	458,960 人	461,734 人
対目標値（数） ※下段は率	29,243 人 107 %	23,998 人 106 %	13,960 人 103 %	対目標値（率） 105.1 %

※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	
A	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、SNS、YouTubeを活用し効果的な情報提供を行っている。  <input type="checkbox"/> ケータリング売店事業、日よけテントの貸し出し、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"/> 春と秋のせせらぎまつり、健康まつり、既設の行事に合わせた展示や園内樹木への飾り付けなどを毎年継続し、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) ※上段：割合、下段：回答者数	97.0 % 195 人	99.0 % 194 人	96.5 % 192 人	97.5 %

※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"/> 回答結果は、安全で清潔な施設管理を継続して実施し、「満足」「どちらかといえば満足」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. 7	車中泊者が利用者を威嚇するなどの行為をしているので注意してほしい。	警察に相談してパトロール中に指導してもらった。
	R4. 9	夜間警備員が必要以上に懐中電灯を使用することをやめてほしい。	警備の委託業者に適切な使用方法の徹底を指導した。
	R5. 6	大雨による漏電で園内スピーカーから大きなノイズ音が鳴りっぱなしとなっている。	配線の遮断により停止させた。
	R6. 4、R6. 8	グラウンドからボール飛来の苦情	防護ネットの立地と構造を説明。
	R6. 4、R7. 1	高木剪定の要望	高木剪定を実施することを説明。
	R6. 9	早朝のグラウンド作業の騒音苦情	委託業者が作業時間を守っていなかった。今後は規定時間に作業することを説明。
	R6. 11	公園外へ落葉が飛んでくるとの苦情	垣根ネットで防護して、公園外へ出ないようにした。
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"/> 公園の一部が住宅地に近接していることから樹木剪定要望を受けることがあり、翌年度以降は剪定時期を早めるなど工夫して取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> アンケートにおいて、芝生や草花が整えられ、トイレが清潔で気持ちが良いとの意見が多い。利用者が求める管理水準を適切に実施している。 <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年度該当無	—
	R5. 9. 9	①職員が巡回中に水溜まりを避けるため足を滑らせて転倒し、頭部を裂傷した。 ②9月10日電話とメールで確認。 ③降雨の翌日は、朝のパトロール時に水溜まりの有無を確認し、コーンやバーなどを設置して注意喚起するなど再発防止を図った。 ④無 ⑤河川沿いで滑りやすくなっていた。 ⑥無
	R6. 1. 25	①職員が剪定作業中、高枝切鉋の柄を引張って伸ばそうとした際、刃先部分に指を挟み、右手中指の裂傷。 ②1月25日電話とメールで確認。 ③革手袋を着用し、器具の取扱い注意を徹底するなど再発防止を図った。 ④無 ⑤誤った使い方をした。 ⑥無
	R6. 3. 3	①児童が回転遊具に登り、転落して上腕部を骨折。 ②3月4日電話とメールで確認。 ③注意喚起の貼紙をして再発防止を図った。 ④無 ⑤通常の使われ方ではなかった。 ⑥無
	R6. 5. 11	①大型複合遊具のステップからジャンプして鋼材に飛びつこうとして手が滑り、落下し頭部を打撲した。 ②5月13日電話とメールで確認。 ③注意喚起の貼紙をして再発防止を図った。 ④無 ⑤通常の使われ方ではなかった。 ⑥無
	R6. 5. 17	①大型複合遊具の転落防止柵頂部に登り、近くの柱からよじ登って遊具床板に飛びつこうとしたが手が滑り、落下し右手首を骨折した。 ②5月20日電話とメールで確認。 ③注意喚起の貼紙をして再発防止を図った。 ④無 ⑤通常の使われ方ではなかった。 ⑥無
	R7. 3. 30	①運動施設の物置に立てかけている一輪車に焼け焦げの後を発見した。 ②3月31日電話とメールで確認。 ③警察に相談した。 ④無 ⑤近くに残っていたたき火の燃え跡が起因とみられる。 ⑥無
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		□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。
□事故・不祥事等発生時の対応は適切か		□遊具の事故が3件発生した。通常の使われ方ではなかったが、速やかに注意喚起の貼紙をして再発防止を図った。

## 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	88,369 (87,780)			102,202 (101,416)			103,972 (104,170)		
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
	83,716 (83,716)	1,321 (1,544)	3,332 (2,520)	88,392 (88,392)	5,217 (4,745)	8,593 (8,279)	91,017 (91,017)	5,108 (4,792)	7,847 (8,361)
支出	88,374 (87,780)			99,238 (101,416)			103,893 (104,170)		
収支差額	△ 5 (0)			2,964 (0)			79 (0)		
	R 6 年度			累計					
収入	99,861 (99,729)			306,035 305,315					
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			
	86,447 (86,447)	4,803 (4,839)	8,611 (8,443)	265,856 (265,856)	15,128 (14,376)	25,051 25,083			
支出	99,967 (99,729)			303,098 (305,315)					
収支差額	△ 106 (0)			2,937 (0)			収入合計／支出合計比		
							101.0%		

※( )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
□収入増加に向けた取組の内容は適切か	□ホームページ、SNS、YouTubeを活用し公園の広報を積極的に行い、利用促進事業や有料施設は例年並みに利用されている。
□経費節減に向けた取組の内容は適切か	□芝生の刈込や夕焼けの丘への花植えなどの日常的な管理に加え、ボランティアとともにイングリッシュガーデンのリニューアルを実施するなど経費節減の努力が見受けられる。

## 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"/> 常勤職員と非常勤、パート職員による8～9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"/> 人力除草集草やトイレ清掃等の軽作業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）		