

# 指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査 (総合結果)

|            |                     |   |                      |      |                                   |
|------------|---------------------|---|----------------------|------|-----------------------------------|
| 施設名        | 秦野戸川公園              |   |                      |      |                                   |
| 指定管理者名     | 神奈川県公園協会・小田急電鉄共同事業体 |   |                      |      |                                   |
| 施設所管課（事務所） | 都市公園課               |   | （平塚土木事務所）            |      |                                   |
| 指定期間       | R4. 4. 1<br>(2022年) | ～ | R9. 3. 31<br>(2027年) | 評価期間 | R4<br>(2022) 年度 ～ R6<br>(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<br>A : 良好<br>B : 一部改善が必要<br>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。サービス向上に向けた取組、施設の利用状況、利用者満足度の状況、苦情・要望等への対応、事故・不祥事への対応、収支状況、業務遂行能力の評価結果からも、これまで良好な管理運営が継続されていることが確認され、A評価とした。</p> <p>地域を代表する花修景地として、年間を通して様々な花が楽しめる公園づくりや、地域と連携しながら「秦野戸川公園まつり」等のイベントを開催し、公園の魅力を発信するとともに、地域の活性化にも貢献した。</p> <p>指定管理者制度による管理運営は有効と考えられるため、今後も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<br><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"/> 「丹沢の花と自然に親しむアウトドアレクリエーションパーク」を総合的な管理運営方針として事業を実施されている。<br><input type="checkbox"/> 業務履行実績報告書及び随時の現地調査により、指定管理業務の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及び随時の現地確認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<br><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"/> 地元自治体、ボランティア、観光協会等との連携が図られている。<br><input type="checkbox"/> 地域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※）<br>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※）<br>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）<br>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<br>(指定管理者提案値)<br>設定方法：ア | 570,000 人         | 580,000 人         | 590,000 人         | 580,000 人          |
| 利用者数                        | 565,240 人         | 604,830 人         | 610,371 人         | 593,480 人          |
| 対目標値（数）<br>※下段は率            | △ 4,760 人<br>99 % | 24,830 人<br>104 % | 20,371 人<br>104 % | 対目標値（率）<br>102.3 % |

※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）<br>S：110%以上<br>A：100%以上～110%未満<br>B：85%以上～100%未満<br>C：85%未満<br>〔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<br><br><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<br><br><input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か | <input type="checkbox"/> ホームページなどのWEB媒体、ポスター、タウンニュースなどを通じ、開花や見頃時期、事業などの広報・PRを実施している。<br><input type="checkbox"/> 自主事業として、バーベキュー場のネット予約による効率的運営や、食材を提供する手ぶらコースを設け、利用しやすくするなどサービス向上を図ることにより、利用促進につながっており、利用者数は目標値を上回っている。<br><input type="checkbox"/> これらの取り組みの結果、R5、R6年度は目標を上回る利用者数となり、利用促進に向けた適切な取り組みが行われている。 |

## 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<br>(サービス内容の総合的評価に係る設問)<br>※上段：割合、下段：回答者数 | 94.3 %<br>150 人 | 98.4 %<br>120 人 | 99.3 %<br>143 人 | 97.2 % |

※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）<br>S：90%以上<br>A：70%以上～90%未満<br>B：50%以上～70%未満<br>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<br><br><input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か | <input type="checkbox"/> 受付窓口アンケート及び回収箱を設置し、来園者の意見を随時受付可能な体制を整えている。また、さらに年に2回（前期、後期）のイベント時に参加者を対象に本人にアンケート用紙を直接配布し、利用者満足度調査も行っている。<br><br><input type="checkbox"/> 利用者満足度調査結果は管理運営に反映しており、丁寧なスタッフ対応や行き届いた清掃が高い満足度を得ている。 |

#### 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 |
|--|------|--|------|
|  | 該当なし |  |      |
|  |      |  |      |
|  |      |  |      |
|  |      |  |      |
| 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<br><br><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<br><br><input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か |      | <input type="checkbox"/> 利用者満足度調査等により苦情・要望等の把握に努めている。<br><br><input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等について真摯に受け止め、管理運営に反映させている。グループ代表では苦情・要望データベースを用いて事例を蓄積して、全公園の対応力向上を図る取り組みを整備している。<br><br><input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切に行われている。 |      |

#### 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<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）   |
|--|------------|---|
|  | R4. 10. 10 | ①10月10日の除草作業後、軽ダンプの荷台清掃を行った際、荷台の後部ゲートが外れ公園作業員の左足の指に当たった。<br>②上記事実を県は10月10日に指定管理者から事故報告書の提出があったことにより確認。<br>③骨折（3週間程度の安静）との診断。10月30日から出勤。10月12日に指定管理者から「再発防止対策報告書」の提出。（再発防止対策としては、ゲートロックの確認の徹底、雨用安全靴の支給）<br>④無<br>⑤ゲートロックの確認を怠っていた。<br>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<br><br><input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か |            | <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向け、日常の巡視・点検を重視するとともに、様々な研修等によって職員の事故防止と安全意識の向上を図っている。<br><br><input type="checkbox"/> R 4 年10月の事故の後は、事故・不祥事はない。  |

## 6 収支状況

単位：千円

|      | 【参考】R3年度             |              |                    | R4年度                 |                  |                    | R5年度                 |              |                    |
|------|----------------------|--------------|--------------------|----------------------|------------------|--------------------|----------------------|--------------|--------------------|
| 収入   | 131,510<br>(123,884) |              |                    | 132,222<br>(122,028) |                  |                    | 128,551<br>(122,153) |              |                    |
| 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                |
|      | 99,070<br>(99,070)   | 538<br>(830) | 31,902<br>(23,984) | 96,814<br>(96,814)   | 657<br>(747)     | 34,751<br>(24,467) | 96,893<br>(96,893)   | 622<br>(747) | 31,036<br>(24,513) |
| 支出   | 124,944<br>(123,884) |              |                    | 128,331<br>(122,028) |                  |                    | 126,062<br>(122,153) |              |                    |
| 収支差額 | 6,566<br>(0)         |              |                    | 3,891<br>(0)         |                  |                    | 2,489<br>(0)         |              |                    |
|      | R6年度                 |              |                    | 累計                   |                  |                    |                      |              |                    |
| 収入   | 127,972<br>(122,077) |              |                    | 388,745<br>366,258   |                  |                    |                      |              |                    |
| 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                |                      |              |                    |
|      | 96,771<br>(96,771)   | 659<br>(747) | 30,542<br>(24,559) | 290,478<br>(290,478) | 1,938<br>(2,241) | 96,329<br>73,539   |                      |              |                    |
| 支出   | 126,467<br>(122,077) |              |                    | 380,860<br>(366,258) |                  |                    |                      |              |                    |
| 収支差額 | 1,505<br>(0)         |              |                    | 7,885<br>(0)         |                  |                    | 収入合計／支出合計比           |              |                    |
|      |                      |              |                    |                      |                  |                    | 102.1%               |              |                    |

※( )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<br>S(優良)：105%以上<br>A(良好)：100%～105%未満<br>B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満<br>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<br><br><input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か | <input type="checkbox"/> ホームページなどのWEB媒体、ポスター、タウンニュースなどを通じ事業の広報・PRを行っている。<br><br><input type="checkbox"/> LED照明導入による節電、再委託業務や人員配置の見直し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<br><input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか<br><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"/> 公園を適切に管理するため、資格を保有する土木行政の経験豊富な職員を採用し、配置する等、適切な職員採用、人員配置を実施している。<br><input type="checkbox"/> 本部による毎月の労働時間チェックと必要に応じた総括責任者への指導等、本部と公園管理事務所が連携し、労働時間短縮の取組を行っている。<br>また、ハラスメントに関する相談・通報窓口をグループ代表本部に設置すること等、ハラスメント対策へ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<br><input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か<br><input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か                                   | A     | <input type="checkbox"/> 関係法令等が適切に遵守されている。<br><input type="checkbox"/> トイレ紙、ペーパーなどの管理物品調達におけるグリーン購入の促進など、環境への配慮は適切である。<br><input type="checkbox"/> 障害者雇用は法定雇用率を達成しており、適切である。  |
| 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<br><input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か   | A     | <input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する研修を職員向けに行う等、適切な個人情報の取扱いに取り組んでいる。   |
| 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※）<br>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※）<br>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）<br>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）                        |       |   |