

モニタリング結果報告書

施設名 : 恩賜箱根公園
指定管理者 : 財団法人神奈川県公園協会・株式会社小田急リゾート・フォーグループ
施設所管課(事務所名) : 小田原土木事務所

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	11月10日	11月27日	月例報告書・日報・現場確認
11月	12月10日	12月25日	月例報告書・日報・現場確認
12月	1月8日	1月25日	月例報告書・日報・現場確認
1月	2月10日	2月25日	月例報告書・日報・現場確認
2月	3月10日	3月25日	月例報告書・日報・現場確認
3月	4月7日	4月20日	月例報告書・日報・現場確認

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A : 提案を上回る B : 提案どおり C : 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

- 「離宮の歴史と秀景を心に刻む、もてなしの空間づくり」
 - 離宮の歴史と魅力を後世に伝える管理運営の実施
 - 公園の魅力を満喫していただくためのおもてなし(サービス)の提供
- 利用者の平等な利用の確保について
 - 平等利用確保の考え方
- 利用者や地域住民等に配慮した管理運営について
 - 利用者の声を受け止め、反映する管理運営
 - 利用者や地域への配慮
- 環境に配慮した管理運営
 - 地球温暖化防止に向けた取り組み

<実施状況>

- ・「旧函根離宮」に関する情報を発信し、伝統と格式を受け続いた気品ある公園として適切に維持管理をした。
 - 秋に菊花展を開催し、訪れたお客さまから喜んでいただけた。
 - 緑賜庵の職員による座布団やテーブルクロスを手作りしサービスをおこなった。
- ・歩行の困難なお客様のために、電気自動車を導入して、お客様の送り迎えができるようになった。
- ・ご意見箱を設置し又、イベント時にはアンケートを実施して、お客様の声を直接聞き管理運営に反映した。
 - 秋にも「芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会」の開催に当たっては、地元開催の「はこね関所まつり」と協調しながら開催した。
- ・間伐材から作った燃料を使うペレットストーブや電気自動車を導入した。
 - 駐車場探しの車や、駐車場待ちの車による渋滞解消のための、「箱根スマイル2000」プロジェクトのひとつでもある、パーク&サイクル2009電動自転車の貸し出しを実施した。

3 収支状況

(単位：千円)

	収入額			支出額	収支差額
	指定管理料	利用料金 (前年同月料金額)	その他収入 (前年同月料金額)		
年間予算額	66,500	37,500	29,000 (27,343)	66,500	0
上半期計 (a)	35,965	17,504	0 (0)	27,325	8,640
下半期計 (b)	34,740	19,996	0 (0)	36,154	△ 1,414
10月	4,876	1,749	3,127 (3,298)	4,497	379
11月	5,133	872	4,261 (4,505)	3,602	1,531
12月	9,752	7,683	2,069 (2,032)	8,418	1,334
1月	4,249	2,294	1,955 (1,681)	3,963	286
2月	4,319	3,241	1,078 (1,489)	7,931	△ 3,612
3月	6,411	4,157	2,254 (2,438)	7,743	△ 1,332
合計 (a+b)	70,705	37,500	0 (0)	63,479	7,226

- 1 指定管理者の収入を記載する(県の収入である「使用料」は含まない)。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

- 収入については、駐車場収入が増加しているが、これは有料道路の土日祝祭日の通行料金を一律千円にする国の社会実験により、車利用の観光客の増加があったものと考えられ、国の社会実験終了後は従前の状況に戻るのではないかと考えています。
- 支出については、事務費が約10%の増加になっていますが、これについては現金の保管の安全を確保するため、金庫を購入したと、インフルエンザ対策の消耗品等を購入したことが主たる要因となっています。

(今期に行った資本的な収入及び支出の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況	特になし	
支出の状況		

- 収入の状況: 定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況: 車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況: 積立・借入れ等がある場合は、その内容(施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等)、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	221,683人	214,928人	3.1%
下半期計 (b)	193,403人	198,221人	△2.4%
10月	47,030人	50,038人	△6.0%
11月	55,345人	57,935人	△4.5%
12月	26,215人	24,150人	8.6%
1月	21,125人	17,641人	19.7%
2月	15,984人	19,027人	△16.0%
3月	27,704人	29,430人	△5.9%
合計(a+b)	415,086人	413,149人	0.5%

利用状況に関する意見等

半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。

5 苦情・要望等の状況 (施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月						
11月						
12月			1			1
1月			1			1
2月						
3月						

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月			
11月			
12月			
1月			
2月			
3月			

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・展望館からの眺めに感動 ・	
職員対応	お客様を、湖畔展望館へ閉館間際の時間に入れてあげ感謝される。	湖畔展望館は、開館時間外でも、必要に応じてお客様に入館して頂いている。
事業内容	・特になし ・	
その他	・特になし ・	

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
10月 27日	富士見100景記念碑付近の遊歩道で持参の携帯椅子に座って写生をしていた高齢の男性が転倒して怪我をした。座ったところが少し勾配のついた園路で、絵を描いていたが、椅子のネジがゆるんでいて転倒し、後ろの石積みに後頭部をぶつけたものです。手配したタクシーで添乗員と仲間が付き添って仙石原の病院に行き診察を受けたが、軽傷で薬を塗布しただけでした、その後仲間と合流して帰りました。

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日			
月 日			

9 下半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・10月に予定した秋のイベント「芦ノ湖畔の指揮と音楽鑑賞会」は天候に恵まれず、野外のイベントの中止を当日朝決めたが、関係者の協力もあり、天気の様子をみながら、アルプスの昼前の演奏や苗木の配布など一部は野外でも開催でき、当初から湖畔展望館で予定していた、俳句展示、寄木細工体験コーナー、クラリネット演奏に加えて、トランペット演奏も湖畔展望館に場所を変えて行い、多くのお客様に楽しんでもらえた。・環境に優しい公園づくりの推進と電気自動車の普及を促進して、地球温暖化対策に貢献すべく、電気自動車を導入しました。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none">・ホームページにより、恩賜箱根公園の四季について、情報提供を密におこなうなど公園利用者の増加に工夫してもらいたい。・駐車場から展望館に登ってきてもらえるよう工夫してもらいたい。・電気自動車導入により、公園利用者へのサービスの向上を図ってもらいたい。