

モニタリング結果報告書 (2018年度)

1. 施設概要

施設名	津久井湖城山公園		
所在地	相模原市緑区城山・小倉・太井・根小屋		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/tsukuikoshiroyama/		
根拠条例	神奈川県都市公園条例(昭和32年神奈川県条例第7号)		
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進(H11.4.1)		
指定管理者名	公益財団法人 神奈川県公園協会		
指定期間	H27.4.1~R4.3.31 (2015年) (2022年)	施設所管課	都市公園課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>利用状況の評価はB、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。</p> <p>利用者数の目標値が高いこともあり、利用状況がB評価となったが、本公園の特性を十分に踏まえ、歴史や自然に精通した職員による遺構見学会、津久井城ガイドツアー、自然観察会などの様々なイベントを定期的開催するなどした結果、利用者数は年々増加しており、指定管理者の努力がうかがえる結果となっている。引き続き魅力のあるイベントを実施するとともに、満足度を維持することで、利用者数の増加に努めてもらいたい。</p> <p>3項目の評価以外の各項目については、苦情・要望件数が4件あったが、迅速かつ適切に対応したため、トラブルに発展することもなく、良好な実績を上げた。事故・不祥事については、当事者の不注意によるものであり、指定管理者の管理運営が原因となったものはなく、極めて評価が高い。</p> <p>引き続き、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、収穫感謝祭など様々なイベントを実施した結果、前年度利用者数を上回る利用客があるなどの実績を上げた。維持管理業務においては、当公園の特性を踏まえ、希少種に配慮した維持管理を行ったほか、下草刈りや植え込みの人力除草など管理水準以上の維持管理を行うなど、良好な実績を上げている。 また、歴史や自然に関して、ガイドブックを発刊したり、関連するイベントを数多く開催するなど、利用者には歴史や自然を学ぶ場を提供しており、公益財団としての使命を十分に果たしている。</p> <p>◆利用状況 提案に基づき、様々なイベントを実施した結果、来園者については、目標数値では94.1%と目標に達しなかったためB評価となったものの、対前年度比では104.5%の増と年々来園者が増えており、指定管理者の努力がうかがえる。</p> <p>◆利用者の満足度 県が年間6回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が95.2%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 来園者の増を受けて、自動販売機の利益収入が当初計画額より435千円増となるなど、指定管理者の努力がうかがえた。支出については、概ね計画どおりの支出であった。収支差額は、割合が102.37%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理業務に起因する苦情・要望は4件あったが、迅速かつ丁寧に対応したため、トラブルには発展しなかった。園内清掃やトイレ清潔など来園者の目に付きやすい箇所に対する苦情は1件も無く、高評価である。</p> <p>◆事故・不祥事等 作業員が作業中に負傷する事故が1件、物損事故が1件発生した。利用者が怪我をした案件への対応は、迅速かつ丁寧であった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでおり、極めて良好な実績を上げた。</p> <p>◆その他 なお、2018年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、引き続き、利用者の満足度の高さの維持に努めるほか、更なる利用客の増加に向けた対策や利用客の安全に配慮した維持管理運営に努めてもらいたい。</p>

3項目評価	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 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
A	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	無	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	随時	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
4月にさくらまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は30,000人	4月1日(日)、4月7日(土)、8日(日)にさくらまつりを実施。津久井観光協会や城山観光協会等と共催し、盛大にイベントが行われた。参加人数は、43,900人であった。	21回の開催を迎え、観光協会とも共催し幅広くPRしたおかげもあり、計画以上の実績を上げた。
5月にルピナスまつりを実施。地元観光協会や商工会とも連携しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は1,000人	5月13日(日)にルピナス祭りを実施。津久井観光協会や津久井商工会等とも連携し、盛大にイベントが行われた。参加人数は2,000人であった。	ルピナス1万株もちょうど満開で、来園者にも好評であった。多数の参加者があり、計画以上の実績を上げた。
11月に収穫感謝祭を実施。150名以上の公園ボランティアと協力しながら推進し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は1,500人	11月25日(日)に収穫感謝祭を実施。ボランティア団体にとっては、一大イベントであり、良好な関係のもと様々なイベントが行われた。参加人数は1,300人であった。	収穫祭の実施により、ボランティアとの良好な関係維持に効果があるなど、概ね計画どおりの実績を上げた。
11月に第4回つくい湖湖上祭を実施。実行委員会形式で指定管理者も参加し、利用者数の向上を図る。計画参加人数は10,000人	11月18日(日)につくい湖湖上祭を実施。津久井青年会議所等と協力しながら地元の魅力のPR等が行われた。参加人数は12,000人であった。	多数の来園客があり、計画どおりの実績を上げた。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>◆バーベキューの運営 みどり豊かな自然の中で、利用者に人気の高い飲食スタイルとして、広く県民の皆様に利用していただくことを目的とする。また、提供するメニューも地元で採れた肉や魚、野菜等、安全安心な食材を用意する等、地域振興と利用者の健康に配慮したバーベキュー運営を実施する。</p>	<p>4月から11月5日、及び3月の間、花の苑地で実施した。 平成26年度からの実施で、徐々に知られるようになってきたが、収支の実績は△578千円であった。当公園が山城であったことを踏まえ、戦国バーベキュー(ジビエ)を売り出すなど、指定管理者の工夫がみられたが、計画収支は394千円であり、目標達成のため更なるPR等の努力が必要である。</p>

5. 利用状況

評価	《評価の目安》
B	<p>目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。</p>

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	459,108	479,704	501,235
対前年度比		104.5%	104.5%
目標値	512,720	522,580	532,440
目標達成率	89.5%	91.8%	94.1%

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、団体利用数から推計

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 _____

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	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回実施	本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営を総合的にみるといかがでしたか。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 104 / 104 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	84	15	3	2	0	104	綺麗にしている
回答率	80.8%	14.4%	2.9%	1.9%	0.0%		
前年度の回答数	80	34	0	0	1	115	
前年度回答率	69.6%	29.6%			0.9%		
回答率の対前年度比	116.1%	48.8%			0		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
A	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	145,920	0	403	自販機403	146,323	146,323	0	
	決算	145,920	0	844	自販機844	146,764	142,763	4,001	102.80%
前年度	当初予算	145,920	0	413	自販機413	146,333	146,333	0	
	決算	145,920	0	901	自販機901	146,821	142,870	3,951	102.77%
2018年度	当初予算	145,920	0	423	自販機423	146,343	146,343	0	
	決算	145,920	0	858	自販機858	146,778	143,378	3,400	102.37%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
2018年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	電話	1 件	①花の苑地から山頂に登る登山道に倒木がある。	①現地調査の結果、ケヤキの倒木を確認、登山道を通行止めにした。業者に依頼して2日後に撤去、復旧した。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	来園	1 件	①イベントの音響がうるさい。 ②バーベキューの当日キャンセルについて、ホームページの記載と電話対応の扱いが異なる。 ③桜まつりのための来園者の車両で駐車場がいっぱいになり、国道まで動かないので誘導してほしい。	①コンサートのリハーサル中であり、説明して理解をしていただいた。 ②ホームページの記載に誤りがあったことから、本部に依頼して修正対応した。 ③警備員に加え、園長ほか公園スタッフが出て、車を誘導した。
	電話	2 件		
その他		件		
		件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 □ 該当なし

発生日	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）
H30. 4. 19	①作業員が国道沿いで除草作業中、小石が跳ねて走行中の車両を破損させた。 ②同日に第1報の報告を受ける。 ③車両右後部の窓ガラスが全損。 ④特になし ⑤作業にあたり防護ネットを使用していなかったことが原因。修理費用を弁償。 ⑥なし
H30. 11. 22	①作業員が管理詰所でシャッターに挟まった物を取った際に手を挟まれた。 ②同日に第1報の報告を受ける。 ③手の甲を剥離骨折し、全治4週間の怪我。 ④特になし ⑤本人の不注意によるもの。 ⑥なし
H31. 2. 24	①幼児が遊具で遊んでいる際、顎を打って舌を切ってしまい、出血した。 ②翌開庁日に指定管理者より報告を受ける。 ③園長が車で医者連れて行き、診察を受けたが、軽症であった。 ④特になし ⑤本人の不注意によるもの。費用負担はなし ⑥なし

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。