

## モニタリング結果報告書

施設 恩賜箱根公園

指定管理者 公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社小田急ランド・フローグループ

施設所管課 県西土木事務所小田原土木センター

(平成 23 年度 下半期)

### 管理運営状況総括

#### 1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

＜判定理由＞

施設の魅力を維持するため、提案どおり取組みを実施し適切な維持管理を行っている。  
悪天候の影響もあり駐車場収入の減収が大きいですが、支出削減により対応している。事故の対応状況にも問題が無いことからB判定とした。

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

#### 2 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	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月8日	11月25日	○	○	×	なし	電気自動車利用者が増加してきたこと、及び減少していた公園利用者が例年並みに戻ってきたことを確認。
11月	12月8日	12月27日	○	○	×	なし	天候が悪く利用客が減少したことを確認した。（駐車場収入減）
12月	1月10日	1月27日	○	○	×	なし	二百階段の転倒事故について再度動向確認を行った。
1月	2月9日	2月22日	○	○	×	なし	苦情が2件あった為、再発防止策について確認を行った。
2月	3月8日	3月21日	○	○	×	なし	
3月	4月10日	4月27日	○	○	×	なし	神奈川県の非常用備蓄資材の取り扱いについて確認を行った。

### 3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

（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又は今後の見込みを記載する。）

#### <提案内容の概要>

- 1 設置目的をふまえた管理運営について
  - ・ 由緒ある庭園美と芦ノ湖畔に広がる眺望の継承と向上
  - ・ 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頂くためのおもてなし（サービス）の提供
- 2 利用者の平等な利用の確保について
  - ・ 子供から高齢者・障害者等がそれぞれの目的で楽しく利用できる公園づくり
- 3 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
- 4 環境に配慮した管理運営について
  - ・ 利用者への環境配慮の伝達と管理運営に係る環境保全
  - ・ 地球温暖化防止に向けた取り組み

#### <実施状況>

- 1 ・ 独自に策定した植栽整備維持管理指針に沿って景観支障樹木の剪定を行い庭園美及び眺望を確保している。
  - ・ 湖畔展望館内部に旧離宮に関する資料を展示し、引き続き資料収集を実施している。
  - ・ 古典菊の菊花展を開催に合わせ野点を開催し、来園者のおもてなしを実施している。
- 2 ・ 高齢者や歩行困難なお客様を、電気自動車にて湖畔展望館まで送迎している。
- 3 ・ ご意見箱の設置及びイベント実施時にアンケート調査を行い、寄せられた要望には早急に対応している。
- 4 ・ 土留めや堆肥に発生材（落葉・倒木等）を有効利用し、環境に配慮した管理を実施している。
  - ・ 園内の送迎に電気自動車を利用し、また電動アシスト自転車の貸し出しを行う取り組みを実施している。

4 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額	69,500	37,500		32,000	69,500	0
今期 (前期)	67,500	37,500		30,000	67,500	0
下半期予算額	29,476	15,108		14,368	29,476	0
10月	5,127	1,841		3,286	4,222	905
11月	4,051	234		3,817	3,968	83
12月	7,082	5,234		1,848	6,698	384
1月	3,839	2,140		1,699	4,126	△287
2月	4,029	3,158		871	7,848	△3,819
3月	4,374	2,501		1,873	8,134	△3,760
今年度 半期計	28,504	15,108		13,396	34,998	△6,494
前年度 同期計	28,055	16,415		11,640	36,636	△8,581

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

①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。

②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計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、その理由を分析し詳細に記載するとともに、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。

③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

① 該当なし

② 植物管理の支払いが出来高で年度末にまとめて行うため、上半期に支出が少なかった分下半期に支払いがまとまっている。

③ 該当なし

<参考>

本施設について県が支出した修繕費等

30万円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。
- 2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	金額	工事箇所・内容
上半期	0	なし
下半期	2,610千円	倒木処理(1,623千円) スピーカー支柱等の塗替工事(987千円)
総額	2,610千円	

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

該当なし

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

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。

## 5 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	49,092 人	45,637 人	7.6%
11月	50,850 人	52,317 人	△2.8%
12月	21,501 人	22,613 人	△4.9%
1月	16,551 人	16,197 人	2.2%
2月	12,436 人	13,420 人	△7.3%
3月	23,316 人	10,836 人	115.2%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	人	187,526 人	204,261 人	%	△8.2%
今年度下半期計	人	173,746 人	161,020 人	%	7.9%

### 利用状況に関する意見等

①今年度上（下）半期計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、その理由及び対応策を分析し記載する。（特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。）

②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。

なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

①② 該当なし

## 6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)

## 7 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、特に注意すべき場合に記載する。

該当なし

分野	概要	対応状況
施設・設備	・	
	・	
	・	
職員対応	・	
	・	
	・	
事業内容	・	
	・	
	・	
その他	・	
	・	

## 8 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、県庁改革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	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
12月 7日	二百階段において 78 歳男性が階段を踏み外し転倒した。立ち上がれないことから救急車で搬送。足首を骨折していた。	同行者より救急車を呼んだとの連絡を受け現場に急行。県への電話連絡後、怪我の状況を確認するため病院へ向かう。同行者より連絡をもらえる約束をし、公園に戻る。	階段入口には滑りやすいので注意を喚起する表示が行われていた。団体で散策する旨の事前相談が引率者からあった際に、階段について注意を説明しており、指定管理者の対応に問題はなかった。手摺などの施設設置については景観を考慮しながら県で検討中である。
月 日			
月 日			

9 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。 〕

該当なし

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
月 日 (月 日)			
月 日 (月 日)			

10 下半期の所見等

〔 2～9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	<p>東日本大震災の影響は薄らいだが、11月以降は異常気象の影響を受け、箱根全体での紅葉もよくなかったため行楽客の減少に歯止めがかからなかった。公園の管理運営費に充当される駐車場収入も7.5%の減収となってしまったが、徹底的な経費の節減により対応した。</p> <p>秋から冬季にかけては、策定した植栽整備・維持管理指針に沿って、来園者に期待されている桜や景観回復のための徒長樹の剪定を行うとともにヤマユリの保護対策を行い、来年の開花をよりよくするよう努めた。</p>
施設所管課	<p>上半期に引き続き、美しい庭園美と眺望が楽しめる公園として利用者の評価を得ている。今後も引き続き適切な維持管理を行いお願いしたい。駐車場収入減収分の支出削減については評価できるが、植物管理費に多くの削減割合が占められていることから、今後植物の状態に注目したい。</p> <p>苦情・事故等には早急に対応している。今後は事故が起きないように指定管理者と協同し、対策を講じていきたい。</p>