

モニタリング結果報告書（平成24年度下半期）

| | |
|-------|--------------------------|
| 施設 | 東高根森林公園 |
| 指定管理者 | 横浜緑地・西武造園グループ |
| 指定期間 | H21. 4. 1 ～ H27. 3. 31 |
| 施設所管課 | 都市公園課（横浜川崎治水事務所川崎治水センター） |

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえた判定）

B

<判定理由>

今期は特に、上半期から開始したボランティアによる運営管理支援の充実、地元教育機関の環境学習の充実、地元町内会・自治会の防災イベントへの参加を促進するなどの取組みにより、提案書で目標としている地域との協働や連携の進展が図られた。
また、公園スタッフの接遇も良く評価されており、季節の情報提供に努め、野鳥ガイドブックを発刊するなど利用促進に継続して努めた結果により来園者が前年度より増加した。
その他、計画どおりの管理業務が実施され、収支状況も問題もなく、良好な管理運営状況であるのでB評価とした。

- 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9日 | 11月30日 | ○ | ○ | ○ | 無 | |
| 11月 | 12月10日 | 12月19日 | ○ | ○ | ○ | 無 | |
| 12月 | 1月10日 | 1月22日 | ○ | ○ | ○ | 無 | |
| 1月 | 2月12日 | 2月21日 | ○ | ○ | ○ | 無 | |
| 2月 | 3月11日 | 4月10日 | ○ | ○ | ○ | 無 | |
| 3月 | 4月10日 | 4月24日 | ○ | ○ | ○ | 無 | |

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

| | 提案内容 | 実施状況 |
|---|--|--|
| 1 | 公園の特性と課題を踏まえた維持管理 (1) 植生の育成管理 (2) 生物多様性の向上を見据えた水辺の環境管理 (3) 快適性と安全性に配慮した施設維持管理 | (1) 天然記念物シラカシ林の健全な遷移を保全するため、外来種やササ類の侵入種調査を行い、年間管理計画を策定し、除伐を実施した。クヌギ・コナラ林の剪定や下草刈りを行い、野草の発芽・生長を促し、個体数を増加させた。園路沿いの高木は安全確保のため剪定や伐採を重点的に実施し、倒木は速やかに処理した。湿生植物園や古代植物園は日照の確保のための枝払い、除草、間引きなどを実施した。 (2) 濁りが問題化していた池・水路の漏水箇所調査及び修繕に集中的に取組み、水の透明度やせせらぎ音を改善した。また、水辺環境の多自然型整備への提案書を県に提出した。 (3) 各施設の法定点検、定期点検を計画通り実施した。木栈道は腐朽により滑りやすくなっている箇所の加工・修繕を行った。古代植物園の垣根・銅縁等が劣化している箇所の交換・補修を行った。トイレの経年劣化による不具合が頻発し、排水管や設備の部品交換を行った。 |

| | 提案内容 | 実施状況 |
|---|---|---|
| 2 | <p>公園利用者への対応</p> <p>(1) 笑顔で挨拶を心がけ、ホスピタリティーあふれる接客を行う。</p> <p>(2) 平等・公平な利用指導を適切に行い、トラブルの未然防止に努める。</p> <p>(3) 利用者のニーズを把握しサービスに反映する。</p> | <p>(1) 公園スタッフの対応について、アンケートで「植物について丁寧に教えてくれた」「公園の雰囲気合っている」「挨拶するようになった」などの意見が増加しており、接遇が向上したことで来園者が訪れたいくなる雰囲気がつくられた。</p> <p>(2) アメリカザリガニ釣りについて来園者から理解を得るため、環境への悪影響や生態などを来園者参加の環境学習会や案内板で説明することに努めた。</p> <p>(3) アンケートで寄せられた要望については月毎の定例会で県と話し合い、対応結果をパークセンター掲示板にて公開した。</p> |
| 3 | <p>利用促進のための方策</p> <p>(1) 魅力的で人気の高いイベントを継続実施する。</p> <p>(2) 様々な広報を活用し最新情報の提供を行う。</p> <p>(3) パークコーディネーターを配置し、きめ細やかなニーズに応えたサービスを提供する。</p> <p>(4) セルフガイドとなるオリジナル図鑑を発刊する。</p> | <p>(1) 新規イベント「古代食体験」、人気イベント「古代火おこし体験」を今期も開催し、昨年度から展開している当公園の東高根遺跡にまつわるイベントをさらに充実させた。</p> <p>「収穫感謝祭」は雨天で会場変更を臨機応変に行い、規模縮小となったが多くの参加者があった。「草笛教室」はグループが結成され収穫感謝祭で演奏発表し活動を盛り上げた。</p> <p>また、従前から人気の高い「森のコンサート」「自然観察会」「スタンプめぐり」などは継続実施し、月に10回以上のイベントを精力的に開催した。</p> <p>(2) 当公園のホームページの「公園だより」で最新の開花情報、イベント開催結果報告、公園の日々出来事などを随時更新することでタイムリーな情報提供に努めた。また、他公園とホームページをリンクさせてアクセスの増加を図っている。</p> <p>さらに、新聞3紙の地域版やタウンニュースなどに季節の公園情報の掲載を働きかけた。</p> <p>(3) 専任のパークコーディネーターが来園者から直接情報収集することを心がけ、タイムリーな開花情報を提供、展示物の説明文を見直し、植物図鑑を増設するなどサービスを向上させた。</p> <p>また、ボランティアの活動メニューの組立、調整、作業講習、植物に関する知識の教授などをトータルにコーディネートした。</p> <p>さらに、町内会・自治会と連絡調整し地域連携を進める役割を果たした。</p> <p>(4) 地域の専門家と協力して作成したフィールドガイド「野鳥」を発刊し、野鳥観察に訪れる来園者が増加した。</p> |
| 4 | <p>地域や関係機関との連携</p> <p>(1) ボランティア登録制度を立ち上げ、地域協働型の管理運営を目指す。</p> <p>(2) 教育機関への様々な体験学習の場と機械を提供する。</p> <p>(3) 関係機関との連携を促進する。</p> | <p>(1) 4月から開始したボランティア登録制度に44名が登録し、毎月の美化活動、除草、イベント支援、水生生物調査などが行われた。また、今期は指定管理者との意見交換を行い、ボランティアから提案された活動メニューが実施され、協働型の管理運営に向けて活動が活性化した。</p> <p>(2) 地域の小学校と協力し、職場インタビュー、稲刈体験会、バードハウス製作体験会などの環境学習を実施した。今後も地域の連携を継続実施できるような近隣の教育機関への働きかけを行った。</p> <p>(3) 町内会・自治会との連絡協議会を年間5回開催し、公園の管理運営について意見交換を行った。また、広域避難場所に指定されている当公園の役割として、2月に関係機関（消防署・上下水道局など）と連携した防災イベントを開催し、応急給水訓練、地元2自治会による自主防災訓練が実施され500名の参加があった。</p> |

4 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 | その他収入 | 収入合計 | | |
| 募集時の積算額 (参考) | | 44,356 | 0 | 5,953 | 50,309 | 50,309 | 0 |
| 予算額 | 前年度 | 44,309 | 0 | 6,060 | 50,369 | 50,369 | 0 |
| | 上半期 | 20,117 | 0 | 4,060 | 24,177 | 24,177 | 0 |
| | 下半期 | 24,192 | 0 | 2,000 | 26,192 | 26,192 | 0 |
| | 今年度 | 44,361 | 0 | 6,060 | 50,421 | 50,421 | 0 |
| | 上半期 | 19,558 | 0 | 4,060 | 23,618 | 23,618 | 0 |
| | 下半期 | 24,803 | 0 | 2,000 | 26,803 | 26,803 | 0 |
| 下半期実績額 | 10月 | 3,023 | 0 | 635 | 3,658 | 4,884 | ▲ 1,226 |
| | 11月 | 4,149 | 0 | 569 | 4,718 | 4,779 | ▲ 61 |
| | 12月 | 4,009 | 0 | 0 | 4,009 | 3,213 | 796 |
| | 1月 | 3,748 | 0 | 0 | 3,748 | 3,707 | 41 |
| | 2月 | 4,180 | 0 | 0 | 4,180 | 3,413 | 767 |
| | 3月 | 5,694 | 0 | 563 | 6,257 | 6,771 | ▲ 514 |
| | 今年度 下半期合計 | 24,803 | 0 | 1,767 | 26,570 | 26,767 | ▲ 197 |
| | 前年度 下半期合計 | 24,192 | 0 | 1,728 | 25,920 | 30,121 | ▲ 4,201 |
| | 対前年度下半期比 | | | ③ | 2.5% | -11.1% | |
| 参考 | 今年度 上半期合計 | 19,558 | 0 | 3,415 | 22,973 | 23,580 | ▲ 607 |
| | 今年度 合計 | 44,361 | 0 | 5,182 | 49,543 | 50,347 | ▲ 804 |

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

| 確認項目 | 該当 | 理由等 |
|---|----|------|
| ① 年間予算額における収支差額が0でない | × | 該当なし |
| ② 今年度下半期合計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上増減がある | × | 該当なし |
| ③ 収入額又は支出額が前年度下半期比で3割以上増減がある | × | 該当なし |
| ④ その他特記事項 | | |

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：30万円以上

| | 金額（千円） | 工事箇所・内容（金額） |
|-----|--------|---|
| 上半期 | 3,457 | 高木伐採（1,409千円） 倒木除根（651千円） 園路補修（1,396千円） |
| 下半期 | 945 | 擁壁補修（451千円） 木道補修（493千円） |
| 合計 | 4,402 | |

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

| | 金額（千円） | 内容 |
|-----|--------|----|
| 収入 | 0 | |
| | 0 | |
| | 0 | |
| | 0 | |
| 支出 | 0 | |
| | 0 | |
| | 0 | |
| | 0 | |
| 積立等 | 0（期首） | |
| | 0（期末） | |

- 1 収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
- 2 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
- 3 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

5 利用状況

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 前年同期対比増減率 |
|-----|----------|----------|-----------|
| 10月 | 35,263 人 | 34,922 人 | 1.0 % |
| 11月 | 29,987 人 | 37,654 人 | ▲ 20.4 % |
| 12月 | 22,650 人 | 23,296 人 | ▲ 2.8 % |
| 1月 | 22,882 人 | 20,308 人 | 12.7 % |
| 2月 | 26,795 人 | 20,874 人 | 28.4 % |
| 3月 | 33,350 人 | 25,977 人 | 28.4 % |

| | 目標利用者数 | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 目標対比増減率 | 前年同期対比増減率 |
|---------|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|
| 今年度上半期計 | 164,000 人 | 171,069 人 | 168,461 人 | 4.4 % | 1.6 % |
| 今年度下半期計 | 166,000 人 | 170,927 人 | 163,031 人 | 3.0 % | 4.9 % |
| 今年度合計 | 330,000 人 | 341,996 人 | 331,492 人 | 3.7 % | 3.2 % |

利用状況に関する確認等

| 確認項目 | 該当 | 理由及び対応策 |
|----------------------------|----|---------|
| ① 今年度下半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減 | × | 該当なし |
| ② 今年度下半期の利用者数が目標利用者数を下回った | × | 該当なし |
| ③ その他特記事項 | | |

6 苦情・要望等の状況

受付件数

| 下半期報告件数 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | 電子メール | アンケート | |
| 上段：報告件数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 |
| 下段：報告件数のうち所管課受付分 | (0) | (0) | (0) | (0) | (0) | (0) |

(参考)

| 上半期報告件数 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | 電子メール | アンケート | |
| 上段：報告件数 | 6 | 4 | 0 | 1 | 10 | 21 |
| 下段：報告件数のうち所管課受付分 | (0) | (0) | (0) | (0) | (0) | (0) |

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

| 分野 | 概要 | 対応状況 |
|-------|------------------------|-------------------------------------|
| 施設・設備 | ベンチを増やしてほしい。 | 県で広場にベンチを増設した。 |
| | 木道・木製ベンチ・木製階段が老朽化している。 | 県と指定管理者で補修し、木道は県が改修計画を検討中。 |
| 職員対応 | | |
| 事業内容 | 花や木の名札、見ごろの植物のPRがほしい。 | 季節の花に名札を付け、樹名板を増やした。今後も名板の充実を図っていく。 |
| | | |
| その他 | | |
| | | |

8 事故や不祥事等の発生状況

該当なし

| 発生日 | 事故等の概要 | 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) |
|-----|--------|------------|-------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

9 随時モニタリングの実施状況

該当なし

| 実施日 (事故発生日) | 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) |
|----------------|---------|---------------------------|
| () | | |
| () | | |
| () | | |

10 今期の実績を踏まえた評価、改善策等

植物管理は、計画的に伐採や除草を実施し、日照改善、安全確保に努めた。また、県に対する多自然型整備への提案も積極的にされた。今後も、来園者の「花や緑がたくさんあってほしい」という要望に応え、生物多様性を保全する環境整備に取り組むことを期待する。

施設管理は、日常点検及び定期点検を計画通り実施し、来園者の利用に支障を来さぬよう修繕を行ったが、今後は提案書の「ボランティアによる公園見回り隊」など、利用者目線でのきめ細かい安全点検が実施され、事故防止の取り組みを強化することを期待する。

利用促進は、イベントが高い満足度を得られているので、今後もアンケートで寄せられた「咲いている花の名札をつけてほしい」「イベントをもっと知らせてほしい」「子ども向けのイベントを増やしてほしい」などのニーズに応え、タイムリーな情報提供の充実、新規イベントの立ち上げなど積極的かつ柔軟に対応すること、また、好評の野鳥ガイドブックに続き、植物図鑑の発刊により、来園者がさらに増加することを期待する。

公園スタッフの対応はアンケートで良く評価されており、急病人が発生した時の対応も適切であり、苦情は無かった。今後も接遇をさらに向上させ、また訪れたいと思う公園の雰囲気づくりを継続することを望む。

地域及び関係機関との連携の取り組みは今後も継続し、ボランティアによる協働型管理へ向けた活発な意見交換と人材育成、公園への愛着を育む環境教育の充実、地元自治会等の防災イベントへの参加促進を望む。また、広域避難場所における指定管理者としての役割を確立していくことを期待する。

収支は、駐車場収入が伸びずマイナスとなったが、計画どおり運営管理を行いサービスを向上させるためには、地域やボランティアとの協働を一層促進し、運営管理の効率化に努めることを望む。