

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

| | |
|-------|-------------------------------|
| 施設 | 辻堂海浜公園・湘南汐見台公園 |
| 指定管理者 | 公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社オーチュールグループ |
| 指定期間 | H21.4.1 ～ H27.3.31 |
| 施設所管課 | 都市公園課（藤沢土木事務所） |

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

| |
|--|
| <p>< 1 管理運営の状況 > A：利用者とは近隣住民の多様な要望に応えるとともに、県が推進する再整備計画との調整を図り、事業計画書等の内容を上回る事業を実施した。</p> <p>< 2 収支状況 > A：収支差額はプラス36.0%、上半期のみのプール収益によるものだが、良好な収支状況であった。</p> <p>< 3 利用状況 > A：利用者数が目標数の106.8%（辻堂海浜公園）、150.9%（湘南汐見台公園）であった。</p> <p>< 4 利用者の満足度（アンケート結果） > A：「満足」と答えた割合が91.0%（辻堂海浜公園）、98.0%（湘南汐見台公園）であった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > C：指定管理者に起因する苦情があったが、適切に対応した。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > B：軽微な事故が発生したが、適切に対応した。</p> <p>< 今後の方針等 > バラエティに富む公園の魅力をうまく引き出す優れた管理運営を行っていた。利用者が非常に多いためトラブルが頻発するが、利用者一人ひとりへの誠実な対応を継続してほしい。</p> |
|--|

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

| | 提案内容 | 実施状況等 |
|---------------|--|---|
| 1 （指定管理業務） | <p>辻堂海浜公園 誰もが主役になれる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域や県民との協働、連携による公園づくり ・地域活動やコミュニティ形成の場となる機会を増やす。 ・企画段階から県民や地域が関われる公園まつりの仕組みづくりを進める。 ・広大な芝生広場を活用し市民が自由に発表できる場づくりを進める。 | <ul style="list-style-type: none"> ・公園運営協議会や地域団体等との連携を図り、公園の管理運営を通して、地域や県民との協働連携した公園づくりを行った。 ・「かいひんSUNDAY」など地域の活動団体等の持込企画やイベント等を積極的に支援し、市民発表の機会を提供した。 |

| | 提案内容 | 実施状況等 |
|---------------|--|--|
| 2 (指定管理業務) | 辻堂海浜公園 人に優しく笑顔になれる公園づくり ・ユニバーサルカヌーを拡充し、より多くの県民の利用と参加を図る。 ・障がいの有無に関わらず公園を利用し、参加できるプログラムを充実する。 ・ユニバーサルな公園として、広く県民に発信し、取組みの可能性を広げる。 ・湘南の海を利用するサーファーに優しいサービスの提供を行う。 | ・地域団体等と連携した春季ユニバーサルカヌー体験会を実施した。 ・障害者の参加機会づくりの一環として、茅ヶ崎市社会福祉協議会と連携した「障害者のためのカヌー体験会」を開催した。 ・サーファーや海の利用者へのサービスとして、温水シャワー及びライブカメラ（24年度設置）の適切な管理運営を行った。 |
| 3 (指定管理業務) | 辻堂海浜公園 誰もが楽しく快適な公園づくり ・快適に利用できる芝生広場の提供と花のあふれる公園づくりを進める。 ・プールを始めとする公園施設の維持管理、安全管理を徹底する。 ・利用者の視点に立った、安全度と満足度の高いプールや交通公園、駐車場などの管理運営を実行する。 | ・引続き、パトロール等により安全安心で清潔な公園を目指した。 ・「花のある空間」をテーマに積極的な花修景に取り組んだ。 ・プール内のアクティビティを充実させるとともに、WEBサイトや各種情報誌等により情報発信提供に努めた。 ・芝生広場に繁茂するとげのあるメリケントキンソウの駆除に努め、快適で安全な利用環境の提供を図った。 |
| 4 (指定管理業務) | 湘南汐見台公園 安心して、安全に遊べる広場づくり ・遊戯施設、トイレの維持管理 安全に、快適に運動できる環境づくり ・少年野球場、運動広場の適切な維持管理 ・芝生とマツ林など緑地の適正な維持管理 | ・遊戯施設の点検や補修等の安全管理を継続して実施するとともに、トイレの清掃管理を行った。 ・運動広場の整地用具等の充実を図り、適切な整地管理を行い、快適に運動できる環境を提供した。 ・野球場、運動広場周辺及び小学校境部の緑地は適切に管理を行った。 ・満足度調査結果を踏まえ、パーゴラ屋根を竹簀（たけす）で覆い、日陰を創出した。 |
| 5 (指定管理業務) | 湘南汐見台公園 憩いと彩り、親しみのある公園づくり ・地域との連携による花の魅力ある公園づくり ・地元の方々が気軽に利用できる公園づくり | ・「みんなの花壇」で、近隣の小学校と協働した植替えを行った。（幼稚園との「みんなの花壇」は雨天のため中止） ・H24年度末に設置された健康遊具を使用し、茅ヶ崎市あさひ地域包括支援センターと連携して介護予防を目的としたやさしいうんどう教室を立ち上げた。 |
| 6 (自主事業) | ・駐車場の管理運営 ・売店、計飲食店の管理運営 ・自動販売機の設置運営 ・ロッカー、シャワーの管理運営 | ・プール最盛期の道路渋滞対策として多目的グラウンドに臨時駐輪場を開設し、利用者および周辺の方々への配慮を行った。 ・満足度調査結果を踏まえ、地域の飲食店の協力を得て、GW期間中に交通公園に臨時売店を設置した。 |
| 7 リストから選択 | | |

(2) 月例報告書による確認状況

| 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 | | |
| 4月 | 5月10日 | 5月20日 | ○ | ○ | — | 無 | |
| 5月 | 6月10日 | 6月24日 | ○ | ○ | — | 無 | |
| 6月 | 7月10日 | 7月29日 | ○ | ○ | — | 無 | |
| 7月 | 8月9日 | 8月30日 | ○ | ○ | — | 無 | |
| 8月 | 9月10日 | 10月3日 | ○ | ○ | — | 無 | |
| 9月 | 10月10日 | 10月25日 | ○ | ○ | — | 無 | |

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月

の

10

日まで

2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

| | | 収入額（自主事業収入は除く） | | | | 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 | | うち納付金 | |
| 募集時の県積算額 (参考) | | | 97,899 | 220,276 | 318,175 | 318,175 | | 0 |
| 年度計画 | 前年度 | 0 | 90,850 | 222,000 | 312,850 | 312,850 | 3,985 | 0 |
| | 上半期 | 0 | 81,700 | 156,000 | 237,700 | 191,200 | 3,985 | 46,500 |
| | 下半期 | 0 | 9,150 | 66,000 | 75,150 | 121,650 | 0 | ▲ 46,500 |
| | 今年度 | 0 | 92,200 | 222,000 | 314,200 | 314,200 | 3,948 | 0 |
| | 上半期 | 0 | 82,950 | 156,000 | 238,950 | 194,055 | 3,948 | 44,895 |
| | 下半期 | 0 | 9,250 | 66,000 | 75,250 | 120,145 | 0 | ▲ 44,895 |
| 上半期実績 | 4月 | 0 | 1,919 | 10,639 | 12,558 | 14,647 | | ▲ 2,089 |
| | 5月 | 0 | 2,579 | 14,716 | 17,295 | 18,278 | | ▲ 983 |
| | 6月 | 0 | 1,989 | 13,376 | 15,365 | 24,724 | | ▲ 9,359 |
| | 7月 | 0 | 25,891 | 26,416 | 52,307 | 50,112 | | 2,195 |
| | 8月 | 0 | 73,358 | 55,330 | 128,688 | 42,633 | | 86,055 |
| | 9月 | 0 | 8,691 | 16,974 | 25,665 | 31,662 | 3,948 | ▲ 5,997 |
| | 上半期合計 | 0 | 114,427 | 137,451 | 251,878 | 182,056 | 3,948 | 69,822 |
| | 対収支計画比 | | 37.9% | ▲ 11.9% | ① 5.4% | ② ▲ 6.2% | ③ | 36.0% |
| 参考 | 前年度 上半期実績合計 | 0 | 116,030 | 140,668 | 256,698 | 181,349 | | 75,349 |
| | 対前年度 上半期実績比 | | | | ▲ 1.9% | 0.4% | | |

※その他収入の内容 都市公園の駐車場収入

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 | 収支計画と異なる理由等 |
|---------------------------|----|-------------|
| ① 収入の増減（収支計画対比±10%以上） | × | 該当なし |
| ② 支出の増減（収支計画対比±10%以上） | × | 該当なし |
| ③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比） | × | 該当なし |

<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： 1件30万円以上

| | 金額（千円） | 工事箇所・内容（金額） |
|-----|--------|-------------|
| 上半期 | 0 | |
| 下半期 | | |
| 合計 | 0 | |

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） | |

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

3 利用状況 辻堂海浜公園

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

入所施設等定員がある場合、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 前年同期対比増減率 |
|----|-------------|-------------|-----------|
| 4月 | 113,866 人 | 135,208 人 | 84.2 % |
| 5月 | 165,586 人 | 165,494 人 | 100.1 % |
| 6月 | 122,083 人 | 108,597 人 | 112.4 % |
| 7月 | 189,352 人 | 195,495 人 | 96.9 % |
| 8月 | 307,483 人 | 316,512 人 | 97.1 % |
| 9月 | 131,331 人 | 122,416 人 | 107.3 % |
| 合計 | 1,029,701 人 | 1,043,722 人 | 98.7 % |

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 目標利用者数 (または定員数) | 目標(定員) 対比増減率 | 前年同期 対比増減率 |
|------|-------------|-------------|--------------------|-----------------|---------------|
| 上半期計 | 1,029,701 人 | 1,043,722 人 | 965,000 人 | ① 106.8 % | ② 98.7 % |
| 下半期計 | — 人 | — 人 | — 人 | — % | — % |
| 合計 | 1,029,701 人 | 1,043,722 人 | 965,000 人 | 6.8 % | ▲ 1.4 % |

※目標値の設定の有無

設定している
 期間 半期ごと
 基準 過去数年間平均

その他の場合の期間
 その他の場合の基準

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 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下) | ○ | 6月、9月がやや多いことから、ウォーターパークや持ち込みイベントなどの利用促進事業が定着し、広報も功を奏していることから目標数を上回っているものと思われる。 |
| ② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下) | × | 該当なし |

3 利用状況 湘南汐見台公園

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

入所施設等定員がある場合、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 前年同期対比増減率 |
|----|----------|----------|-----------|
| 4月 | 11,006 人 | 8,634 人 | 127.5 % |
| 5月 | 12,078 人 | 9,868 人 | 122.4 % |
| 6月 | 9,695 人 | 8,409 人 | 115.3 % |

| | | | |
|----|----------|----------|---------|
| 7月 | 10,765 人 | 11,635 人 | 92.5 % |
| 8月 | 7,110 人 | 7,227 人 | 98.4 % |
| 9月 | 11,210 人 | 10,562 人 | 106.1 % |
| 合計 | 61,864 人 | 56,335 人 | 109.8 % |

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 目標利用者数 (または定員数) | 目標(定員) 対比増減率 | 前年同期 対比増減率 |
|------|----------|----------|--------------------|-----------------|---------------|
| 上半期計 | 61,864 人 | 56,335 人 | 41,000 人 | ① 150.9 % | ② 109.9 % |
| 下半期計 | — 人 | — 人 | — 人 | — % | — % |
| 合計 | 61,864 人 | 56,335 人 | 41,000 人 | 50.9 % | 9.9 % |

※目標値の設定の有無

| | | |
|----|---------|-----------|
| 期間 | 設定している | その他の場合の期間 |
| 基準 | 平期ごと | その他の場合の基準 |
| | 過去数年間平均 | |

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 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下) | ○ | 平成23年度に隣接地に小学校が開校したことなどがプラスに作用しているものと考えられる。 |
| ② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下) | ○ | 昨年度に比較すると、有料施設利用や団体利用は減少傾向だが、春季の一般利用が大きく増加している。 |

<参考>

施設の最大利用可能人数

| | 東駐車場 | 西駐車場 | | | | | 合計 |
|----------------|---------|---------|---|---|---|---|---------|
| 定員(1日あたりの延べ人数) | 499 | 301 | | | | | 800 |
| 年間利用可能日数 | 365 | 365 | | | | | |
| 最大人数 | 182,135 | 109,865 | 0 | 0 | 0 | 0 | 292,000 |
| 半期 | 91,068 | 54,933 | 0 | 0 | 0 | 0 | 146,000 |

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A** 辻堂海浜公園

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

| | とても良い | 良い | 普通 | 悪い | とても悪い | 合計 | 上位2段階の割合 |
|------------|-------|----|----|----|-------|-----|-----------------|
| 総合満足度の回答結果 | 60 | 34 | 3 | 3 | 4 | 104 | 94 (91.0%) |

※今年度の実施予定

上半期 6 回

下半期 4 回

その他

※配布・回収件数

配布 104 件

回収 104 件

回収率 100.0% %

※実施方法

利用者等に配布

リストから選択

リストから選択

リストから選択

評価 **A** 湘南汐見台公園

| | とても良い | 良い | 普通 | 悪い | とても悪い | 合計 | 上位2段階の割合 |
|------------|-------|----|----|----|-------|----|-----------------|
| 総合満足度の回答結果 | 26 | 13 | 0 | 1 | 0 | 40 | 39 (98.0%) |

※今年度の実施予定

上半期 6 回

下半期 4 回

その他

※配布・回収件数

配布 40 件

回収 40 件

回収率 100.0% %

※実施方法

利用者等に配布

リストから選択

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **C**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

受付件数

| 上半期報告件数 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | 電子メール | 簡易アンケート等 | |
| 上段：報告件数 | 7 | 12 | 0 | 1 | 0 | 20 |
| 下段：報告件数のうち所管課受付分 | (0) | (0) | (0) | (1) | (0) | (1) |

苦情・要望等への対応

該当あり

| 分野 | 概要 | 対応状況 |
|-------|---|--|
| 施設・設備 | 松が伸びて景観が悪化したので低くして欲しい（隣接マンション住民）。 | 樹高抑制の剪定を開始。（対象数が膨大なため県でも対応している。） |
| 職員対応 | 駐車場アルバイトがスマートフォンに気を取られ、減免を申請しようとした利用者に気づくのが遅れ、その後の対応での言葉遣いにも問題があった。 | 相手に陳謝し、駐車場アルバイト全員に接客指導と職務中のスマホ禁止を徹底した。 |
| | プールに刺青者を入れるな。 | 入口で対象部分をラッシュガード着用などで隠すよう指導する旨を説明。 |
| 事業内容 | | |
| その他 | 駐車場での花火を止めさせろ。 | 看板を設置し、重点的な警備員見回りを行った。 |

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

6 事故・不祥事等

評価 **B**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当あり

| 発生日 | 事故等の概要 | 原因・問題点 | 指定管理者の対応状況・改善策等 |
|-------|----------------------------|---------------|---------------------|
| 5月26日 | 徒渉池で子どもが転倒し、護岸石角で打撲し怪我をした。 | 目撃者がなく、原因は不明。 | 石角に丸みをつける改善措置を実施した。 |
| | | | |
| | | | |

随時モニタリングの実施状況

該当あり

| 実施日 (事故発生日) | 経緯・調査内容 | 調査結果等 |
|--------------------|---|-------------------------------------|
| 5月27日 (5月26日) | 目撃者がいない事故なので、指定管理者と現場検証し、危険個所の特定について調査した。 | 安全性を向上するために効果的な方策があれば、至急取り組むよう指示した。 |
| () | | |
| () | | |