

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	あいかわ公園
指定管理者	公益財団法人宮ヶ瀬ダム周辺振興財団
指定期間	H21.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	都市公園課（厚木土木事務所）

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）

A

（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 管理運営等の状況 ></p> <p>あいかわ公園は、宮ヶ瀬ダム左岸に位置し、約4万本のつつじが咲く「花の斜面」、ふわふわドームやじゃぶじゃぶ池のある「子供広場」、アスレチック遊具のある「冒険の森」、愛川町の伝統工芸である機織、木工などを体験出来る「工芸工房村」が人気の施設である。特に、「利用促進方策」に力を入れており、つつじ祭り、みやがせフェスタ夏の陣、クリスマスイベント、ミニ牧場、新鮮朝市、スタンプラリーなど魅力あふれるイベントを多く催している。</p> <p>また、工芸工房村では、魅力ある体験メニューを充実させることで、体験者を伸ばしており、多くの小学校に活用されている。紙漉きはコウゾを原料とし、木工は約100%公園の間伐材を利用しており、大量の木材を1年前から切断、乾燥、保管しており、環境に配慮した公園独自の工夫をしている。相当の努力をしており、大きな成果を上げている。</p> <p>< 2 収支状況 > 幼児から遊べる遊具の行き届いた安全管理が、若い家族連れのリピーターを増加させており、積極的な修繕等によりサービスの向上に努めている。徹底した節電の実施による経費の節減等に努めており、対前年度比で支出額を12.4%削減し、対収支計画比で収支差額を0.2%としており、各種取組みを実施しつつも良好な収支状況である。</p> <p>< 3 利用状況 > < 4 利用者の満足度 ></p> <p>施設の魅力向上のため、提案に基づいて植物管理や施設管理を精力的に行っており、魅力的な運営を行っているため、利用者の満足度(上位2段階の割合)が100%と高く、利用者数も大雪の影響で、17日間休園したが、目標を上回り109%となっている。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > < 6 事故・不祥事等 ></p> <p>以上のように利用者の視点に立った、提案を上回る優れた取組みを実施し、広報活動にも積極的に取り組むことにより公園の魅力向上が図られており、苦情・事故等の対応状況も良好であることからA評価として評価できる。</p> <p>< 今後の方針等 > 今後は、公園管理の基本となる着実・丁寧な植物管理や施設管理を継続するとともに、利用者のニーズに対応した地域イベントの実施を強化する等、更なる利用者の獲得に努めてもらいたい。</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)	植物管理及び環境に配慮した管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・いつ来園しても気持ちよく過ごせる環境を作ることを目指し、公園のシンボルである「花の斜面」は常にレベルの高い維持管理を行い、花壇は定期的に植栽を変更する工夫をしており、園内の除草も高頻度で行った。 ・プランターの花は、一定期間が経過したものでも廃棄せず、毎月「花の日」のイベント時に利用者へ無料で配布し、環境配慮のアピールと利用者の再訪を促した。 ・植物管理で出た刈草や枝は堆肥化し、再利用した。 ・事務所等の電球の間引き、エアコンの暖房温度を下げたり、夜間の照明灯を消灯するなどの節電対策を行った。 ・大雪の除雪作業や閉園等の広報に精力的に取り組んだ。

	提案内容	実施状況等
2 (自主事業)	利用促進方策 ①入館者75万人秋の大感謝祭 ②クリスマスイベント ③花配布	①11月24日、利用者 2,000人 郷土資料館と工芸工房村の入館者数が75万人を達成した記念イベントで、プレゼント配布、丸太切り体験、半原清流太鼓、立舞などを行い、盛況だった。 ②12月21日～25日、利用者 28,000人 広場の大木にクリスマスツリーの飾り付けをし、園内をクリスマス飾りで演出し、サンタさんへの手紙コーナーなどを行い、盛況だった。 ③毎月1回実施、利用者 2,500人 「花の日」に利用者へ無料で配布し、好評である。
3 (自主事業)	地域や関係機関との連携 ①組紐体験 ②ミニ牧場 ③新鮮朝市 ④スタンプラリー ⑤お話し会	①毎日実施、利用者多数 糸のまち愛川町と連携し、ハンドルを回すだけで複雑な組紐が出来る機械を4台設置しており、大人気である。 ②毎月1回実施、利用者 6,630人 隣接する服部牧場と連携し、ホニー・羊・仔牛・うさぎ等と触れ合うイベントを開催し、子供に人気であった。 ③10回実施、利用者 1,380人 地元愛川町半原の農家と連携し、野菜を販売した。 ④7月12日～12月31日、利用者多数 宮ヶ瀬湖等の施設と連携したスタンプラリーを実施した。 ⑤毎月1回実施、利用者 計63人 地域のボランティア団体と連携し、実施した。
4 (自主事業)	利用促進方策 ①工芸工房村の体験メニューの充実、伐採木で工作体験 ②宮ヶ瀬湖周辺3拠点を含めた公園のPR及び公園情報の効果的な提供 ③利用者の満足度を向上させる仕組みづくり ④利用者の再訪（リピーター）を促す	①工芸工房村は、魅力ある体験メニューを充実させており、体験者数が伸び、多くの小学校に活用されている。工作体験は、公園の伐採木を利用している。 ②「宮ヶ瀬湖周辺3エリアマップ」を他の2拠点と共同で制作し、公園情報の提供に努めた。 「水とエネルギー館」を訪れた小中学校へイベント情報を配布した。 ③来園者の要望の多い軽食販売をパークセンターで行い、利用者の利便向上に努めた。 ④工芸工房村利用団体には、ダイレクトメールにより翌年度の事業案内を送付し、リピーターの増加に繋げた。
5 (指定管理業務)	利用者への対応及び広報活動 ①挨拶や声掛けの徹底、接客対応の研修実施 ②ホームページ（HP）の利用と充実 ③散策コースマップや自然観察マップの作成・配布 ④ヤマビル対策	①職員全員への挨拶や声掛けを徹底し、接客対応については、接遇研修を実施している。 ②HPのアクセス解析を行って分かりやすいHPへ改善し、HPでアンケートを実施し有効活用している。 ③散策コースマップや自然観察マップを作成し、常時配布している。 ④ヤマビル忌避剤を登山道入口などに配備し、ポスター等で注意喚起を行った。

(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		
10月	11月10日	11月28日	○	○	○	無	
11月	12月10日	12月25日	○	○	○	無	
12月	1月10日	1月23日	○	○	○	無	
1月	2月10日	2月27日	○	○	○	無	
2月	3月10日	3月20日	○	○	○	無	
3月	4月10日	4月18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 B

(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)		120,191	0	15,860	136,051	136,051		0	
年度計画	前年度	114,598	0	29,699	144,297	144,297	0	0	
	上半期	52,233		21,539	73,772	73,772		0	
	下半期	62,365		8,160	70,525	70,525		0	
	今年度	114,826	0	29,524	144,350	144,350	0	0	
	上半期	53,000		21,452	74,452	74,452		0	
	下半期	61,826		8,072	69,898	69,898		0	
上半期合計		53,000		23,682	76,682	77,350		▲ 668	
対収支計画比		0.0%		10.4%	① 3.0%	② 3.9%	③	▲ 0.9%	
通年実績	10月	6,500		3,230	9,730	11,430		▲ 1,700	
	11月	12,000		3,117	15,117	13,445		1,672	
	12月	12,500		419	12,919	10,261		2,658	
	1月	9,270		437	9,707	10,232		▲ 525	
	2月	9,570		224	9,794	9,215		579	
	3月	11,986		2,061	14,047	15,705		▲ 1,658	
	下半期合計		61,826	0	9,488	71,314	70,288	0	1,026
	対収支計画比		0.0%		17.5%	① 2.0%	② 0.6%	③	1.5%
	通年合計		114,826	0	33,170	147,996	147,638	0	358
	対収支計画比		0.0%		12.3%	① 2.5%	② 2.3%	③	0.2%
参考	前年度 下半期実績合計	62,365		9,830	72,195	80,269		▲ 8,074	
	対前年度 下半期実績比				▲ 1.2%	-12.4%			

※その他収入の内容 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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	該当無し
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	該当無し
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	○	×	×	該当無し

<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：30万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	該当無し
下半期	4,286	電気炉ヒーター交換(500千円)、手すり塗装(853千円)、園路修理(1239千円)、ブラインド取替(855千円)、エアコン修理(341千円)、避雷設備修理(498千円)
合計	4,286	

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

評価 A

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
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
10月	30,081 人	40,313 人	74.6 %
11月	36,536 人	33,519 人	109.0 %
12月	22,483 人	16,856 人	133.4 %
1月	29,404 人	23,205 人	126.7 %
2月	5,548 人	24,821 人	22.4 %
3月	33,818 人	34,938 人	96.8 %
合計	157,870 人	173,652 人	90.9 %

	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
下半期計	157,870 人	173,652 人	145,000 人	① 108.9 %	② 91.0 %
上半期計	271,853 人	239,448 人	195,000 人	① 139.5 %	② 113.6 %
合計	429,723 人	413,100 人	340,000 人	① 126.4 %	② 104.1 %

※目標値の設定の有無

	設定している		その他の場合の期間
期間	半期ごと	設定していない	その他の場合の期間
基準	過去数年間平均	設定していない	その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	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)	○	○	○	魅力ある公園施設整備を進めたことと、広報の努力が実を結んでいるため。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	○	×	2月に2度の記録的な大雪により、他地域に比較して大量の積雪があり、除雪作業等のため、17日間閉園せざるをえなくなり、利用者が減った。

<参考>

施設の最大利用可能人数

	駐車場					合計
定員(1日あたりの延べ人数)	681					681
年間利用可能日数	365					
最大人数	248,565	0	0	0	0	248,565
半期	124,283	0	0	0	0	124,283

※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

(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	48	9	0	0	0	57	57 (100.0%)
[参考] 上半期結果	62	11	2	1	0	76	73 (97.0%)

※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 57 件

回収 57 件

回収率 100.0% %

※実施方法

利用者等に配布

5 苦情・要望等

評価 A

(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。

報告件数

下半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数 下段：報告件数のうち所管課受付分	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (0)	20 (0)
[参考] 上半期結果	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (0)	17 (0)

苦情・要望等への対応

該当あり

※ 以下のとおり、アンケートで積極的に要望等を把握し改善を行う等、サービス向上を図った。

分野	概要	対応状況
施設・設備	トイレにベビーチェアを設置して欲しい。	当事務所と調整し、新設トイレに設置した。
	おむつ交換、授乳スペースが足りない。	改善する方向で、当事務所と調整している。
職員対応	遊具で職員の観察・注意が親切です。	引き続き安心して遊べる運営を行う。
事業内容	売店での販売品を多くしてほしい。	改善する方向で、出店者と調整している。
その他		

※ 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。
 : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
 D

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
11月6日	入口広場、駐車場トイレ前に食材等が散かれ、施設が汚された。	深夜の利用者による被害で、照明灯付近で騒いでいたようだ。	警察へ巡回頻度を多くするよう依頼し、注意看板や監視カメラを設置し、照明灯の消灯などの対策を行った結果、その後被害は発生していない。

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	調査結果等
()		
()		
()		