

# モニタリング結果報告書 (平成27年度)

## 1. 施設概要

施設名	座間谷戸山公園		
所在地	座間市入谷		
サイトURL	http://www.zamayatoyama.kanagawa-park.or.jp/		
根拠条例	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(平成5年4月)		
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~H32.3.31	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>指定管理者は、これまで積み上げてきた県民協働による維持管理・運営管理を着実に継続して、利用者数・満足度ともに優れた実績を収めていること、事故・苦情等も適切に処理していることなどを総合的に勘案して、良好な管理を行っていたと評価する。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 事業計画書の内容どおり、里山環境の再生と明るく快適な空間づくり、里山体験や健康づくりの場の提供、連携協働を通じた、より良い公園づくり、防災機能の確保等を実施した。</p> <p>◆利用状況 体験プログラムの充実などで利用者数の目標達成率118.2%となったため、S評価となった。前年度対比では2.3%のプラスとなっている。自然観察が主な利用形態であり、利用者数は天候に大きく左右されるが、里山体験や健康づくりの場提供などのサービス向上で利用促進に取り組んでいる。</p> <p>◆利用者の満足度 年間8回調査を実施し、上位2段階の回答割合が92.1%となったためS評価となった。回収率は100%で回答数は昨年度より4割以上増えている。</p> <p>◆収支状況 自販機収入が約13万円の増となり、植物管理で外注予定業務を直営で執行するなどの節減努力により支出が約167万円の減となり、収支比率は2.76%のプラスとなったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 「職員の接客態度が悪い」等の声が寄せられたが、速やかに利用者に謝罪するとともに接遇研修等の対応策を講じ、サービス向上につなげた。</p> <p>◆事故・不祥事等 7月22日に落下した枝が利用者を直撃した。本人に怪我は無く、危険木への措置を説明し理解いただいた。事故の原因である危険木について公園全体での状況を県が調査し、緊急性の高いものは指定管理者が剪定・伐採等を行った。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項は無い。</p> <p>◆その他 なお、27年度の3項目評価についてはS評価とした。</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
S	

## 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
	なし	なし
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
	月2回	なし
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	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 ]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>里山環境の再生と明るく快適な空間づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○適切で効率的な樹林管理</li> <li>○生物多様性に配慮した維持管理</li> <li>○資源循環型管理の実践</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○計画量の400%を超える高木管理を実施した。</li> <li>○エリア毎に目標を定めた維持管理をきめ細かく実施し、特定外来生物の駆除を実施した。</li> <li>○発生材でベンチや遊び道具を製作するとともに、チップ化や堆肥作りに取り組んだ。</li> </ul>	<p>提案した内容は実施され、着実な里山環境の保全・活用が図られた。</p> <p>今後も環境保全と効率的な維持管理の両立のため、努力と工夫を期待する。</p>
<p>里山体験や健康づくりの場の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体験プログラムの充実</li> <li>○健康づくりの場、サービスの提供</li> <li>○拠点施設の有効活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○親子で米作り隊、里山保全隊、やとやま講座を実施した。</li> <li>○ルネックウォーキング教室を開催し、血圧計・体脂肪計を設置した。</li> <li>○里山遊びコーナーやボランティア活動紹介コーナーを充実した。</li> </ul>	<p>提案した内容は実施され、利用促進の効果が認められた。</p> <p>魅力的な体験の場を提供し、さらなる利用の促進を期待する。</p>
<p>連携協働を通じた、より良い公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「運営会議」との連携・協働</li> <li>○企業や学校への体験機会の提供</li> <li>○地元との連携による広報の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○年間12回の運営会議で、利用団体等との意見交換を行った。</li> <li>○中学校の職場体験を受け入れた。</li> <li>○駅からのウォーキングマップ作成や市広報掲載などに取組んだ。</li> </ul>	<p>提案した内容は実施され、相応の効果が認められた。</p> <p>公園の特性を踏まえ、効果的な連携協働を期待する。</p>
<p>防災機能の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○防災設備の点検、補修の徹底</li> <li>○備蓄品の充実</li> <li>○周辺施設との連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期稼動点検を実施した。</li> <li>○食料・水、簡易トイレ等を備蓄した。衛星電話を備えた。</li> <li>○利用者や座間市と協働で防災訓練を実施した。</li> </ul>	<p>提案した内容は実施され、広域避難場所である当公園の防災機能を向上させた。</p> <p>座間市と連携した不断の備えを期待する。</p>

##### [ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
<p>自動販売機の設置、災害時に無料で飲料が供給できる「災害支援型ベンダー」の採用。</p>	<p>6台の自動販売機が設置され、うち1台は「災害支援型ベンダー」であった。</p>

## 5. 利用状況

評価	《評価の目安》 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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	431,052	428,253	438,088
対前年度比		99.4%	102.3%
目標値	361,000	361,000	370,581
目標達成率	119.4%	118.6%	118.2%

目標値の設定根拠： 前年度、前々年度：平成18～20年度実績平均の95%  
平成27年度：提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数と団体利用者数から推計

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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 ※評価は施設としての総合的評価の「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
	県により休日4回、平日4回の計8回調査	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が高い満足度を得ている。

[ 施設としての総合的評価 ]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見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 167 / 167 = 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
施設としての総合的評価の回答数	91	60	3	8	2	164	ゴミが無くて気持ちが良い。
回答率	55.5%	36.6%	1.8%	4.9%	1.2%		
前年度の回答数	66	18	8	17	3	112	
前年度回答率	58.9%	16.1%	7.1%	15.2%	2.7%		
回答率の対前年度比	94.2%	227.6%	25.6%	32.1%	45.5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 公園スタッフの対応はいかがでしたか？

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 167 / 167 = 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
職員の対応状況の回答数	99	24	4	4	0	131	挨拶がある。親しみを持っている。
回答率	75.6%	18.3%	3.1%	3.1%			
前年度の回答数	86	4	0	1	0	91	
前年度回答率	94.5%	4.4%		1.1%			
回答率の対前年度比	80.0%	416.8%	#VALUE!	277.9%	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

--

## 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	その他収入の内訳	収入合計		収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	59,000	0	0		59,000	59,000	0	100.00%
	決算	59,000	0	0		59,000	58,100	900	101.55%
前年度	当初予算	60,686	0	0		60,686	60,686	0	100.00%
	決算	60,686	0	0		60,686	59,885	801	101.34%
27年度	当初予算	65,355	0	1,821	自販機1,821	67,176	67,176	0	100.00%
	決算	65,355	0	1,952	自販機1,952	67,307	65,498	1,809	102.76%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
27年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>
------

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
H27・9	939	転落防止柵
H27・12	496	水路補修

(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： 300千円以上 )

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

## 8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	0件	なし	
職員対応	1件	草刈でとんだ草や土が利用者にかかってしまったが、謝罪の言葉が無かった。	園長が本人に謝罪し、作業員に厳重注意した。職員に接遇研修を実施した。
事業内容	0件	なし	
その他	1件	写真撮影に伴う樹林地立入に関する利用者同士の口論があり、双方から苦情を受けた。	立入禁止区域を明確にして、利用者の混乱が生じないようにした。

※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

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
7月22日	折れた枝が落下し、ボランティア活動中の利用者を直撃したが、怪我は無かった。	広場横に危険木があり、その下でボランティア活動の作業を行った。	①その木直下を立入禁止の措置、緊急性の高い危険木の剪定・伐採を実施 ②危険木の状況調査を実施し、指定管理者を指導。 ③植物管理業務の最優先事項としている。なお、被害者には謝罪し、理解を得ている。

※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	無し	
職員の配置体制	無し	
労働時間	無し	
職場環境	無し	

※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。