

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	三ツ池公園		
所在地	横浜市鶴見区三ツ池公園		
サイトURL	http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/		
根拠条例	神奈川県都市公園条例（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（昭和32年4月）		
指定管理者名	三ツ池公園パートナーズ		
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>「利用状況」がS評価、「利用者の満足度」がS評価、「収支状況」がA評価となり、3項目評価の結果はSとなった。</p> <p>本公園は桜の季節に来園者が集中することから、利用者数は、気候などの影響が大きい。特に29年度はサクラの開花が早まり、3月の利用者は前年度の3倍以上となった。一定の利用者数を安定的に確保するためには閑散期も含めた通年の集客力によるため、公園のポテンシャルを活かした一層の利用促進などに努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 ・植物管理などで複数の未実施事項が散見されたため、管理基準書の内容を十分に理解し、モニタリングによる指摘を受けることなく業務を実施するよう指導した。ボランティア団体の活動との調整を図り、活動の機会を確保する等の取組も見られるが、より多様な意見の集約や最適解を導きだすコーディネートに努めてもらいたい。</p> <p>◆利用状況 ・利用者数は前年度比128.2%と大きく伸び、目標達成率は117.6%でS評価となった。来園者数は、サクラの開花時期の天候に大きく左右されるため、サクラの時期以外に来園者数の増進策の検討が必要である。</p> <p>◆利用者の満足度 ・年間5回の県の調査での上位2段階の回答割合は前年度から上昇し、93.2%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 ・3月に利用者が増加した影響で収支比率は100.6%となりA評価となったが、安全で快適な利用環境を維持する施設修繕や植物管理に対する積極的な取組が求められる。</p> <p>◆苦情・要望等 ・初期対応の不備や連携不足から、県に苦情が寄せられるケースが多くあったため、的確かつ丁寧な対応に努めてもらいたい。</p> <p>◆事故・不祥事等 ・樹木管理作業中に隣接地の施設を損傷する事故が発生したため、業務遂行に際しての危機管理意識の徹底を図るよう指導した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 ・労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 ・平成29年度の3項目評価はS評価としたが、提案内容や管理基準書の趣旨を踏まえた業務実施が求められる。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
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
	8月	植物管理作業のミスにより、隣接地の施設を損傷させたため
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3回程度	業務内容に含まれる広場や境界沿いの草刈りが未実施であり、利用者の通行に支障が出ていたため、至急措置するよう指示
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有 無	指導・改善勧告等の内容
		未実施の提案事項について、11月にその理由と改善策の提出を指示。以後、不定期に進行管理を実施

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
・サクラの育成や樹木の修景を進めて、新たな魅力づくりに取り組む。	・サクラの標本木など29本に樹勢回復のための施肥を実施。 ・外観診断の結果を基にサクラ更新計画を立案 ・さくらマスター講座の実施	さくら100年計画について、未実施の項目が多数あるので、実施していただきたい。
・水辺の生物多様性の向上と景観保全に取り組む。	池の水質悪化防止及び外来生物駆除を目的に、スイレン除去のための防草シートを池の一部に試験的に設置	防草シートの面積増やボランティア団体と協調し、より効果的な除去を進めていただきたい。
・スポーツ施設の安全性を確保するとともに、公園全体をスポーツのフィールドとして健康増進に取り組む。	・グラウンド整備、不陸整正、芝刈りの実施 ・健康教室やウォークラリーなどを実施	・良好なグラウンド状態を目指し、更に整備に努めていただきたい。
・広域避難所としての防災機能確保	・防災備品の備蓄 ・防災イベントの開催	・発災時の効果的運用などについて検討を進めて欲しい。
利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営	・授乳スペース提供や車椅子の貸出 ・職場体験の受け入れや近隣の地区センターとの共催イベントを実施 ・不法行為やマナー違反への対応として違反に対する説明、看板、掲示板の設置等を行った。	・スタッフの接遇や人目につきにくい箇所の維持管理を改善し、地域に貢献する公園づくりに努めていただきたい。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
○有料駐車場 ・繁忙期には周辺地域の方々に配慮し交通誘導員や臨時警備員を配置	計画通り実施
○自動販売機 ・利用者ニーズや季節のメニューに応じた商品の設置	計画通り実施
○売店 ・「下の池売店」の設備の更新と利便向上	計画通り実施

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	1,127,586	1,288,545	1,652,476
対前年度比		114.3%	128.2%
目標値	1,347,900	1,375,000	1,405,330
目標達成率	83.7%	93.7%	117.6%

目標値の設定根拠： 提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車場台数から推計

※ 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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「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3回、平日2回の計5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から高い満足度を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

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 102 / 102 = 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
サービス内容の総合的評価の回答数	58	37	1	4	2	102	いつもきれいなので
回答率	56.9%	36.3%	1.0%	3.9%	2.0%		
前年度の回答数	55	49	4	5	3	116	
前年度回答率	47.4%	42.2%	3.4%	4.3%	2.6%		
回答率の対前年度比	119.9%	85.9%	28.4%	91.0%	75.8%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	71,043	13,090	43,592	駐車場38,526 自販機 5,066	127,725	127,725	0	
	決算	71,043	12,426	42,328	駐車場36,789 自販機 5,539	125,797	126,146	-349	99.72%
前 年度	当初 予算	71,043	13,220	44,463	駐車場39,296 自販機 5,167	128,726	128,726	0	
	決算	71,043	12,204	44,941	駐車場38,839 自販機 6,102	128,188	128,782	-594	99.54%
29 年度	当初 予算	71,043	13,220	45,351	駐車場39,296 自販機 5,167	129,614	129,614	0	
	決算	71,043	12,074	50,033	駐車場38,839 自販機 6,102	133,150	132,311	839	100.63%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	口頭	13 件	<ul style="list-style-type: none"> ・更衣室にベンチを設置してほしい ・広場のデッキが危険 ・園路灯の点灯時間を改善してほしい ・有料施設周辺に時計がほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ベンチを設置した ・県と協議の上、撤去した ・タイマーを調整した ・県に要望。終了10分前に園内放送を行うこととした
	電話	3 件		
	メール	4 件		
	アンケート	6 件		
	文書	0 件		
職員対応	口頭	2 件	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の警備員の業務態度が悪い ・トイレの漏水を指摘したが1週間以上放置している。 ・家の前を草刈りしていたが、片付けしない ・有料施設で遊んでいた子供への注意の仕方が乱暴 	<ul style="list-style-type: none"> ・警備会社に指導した ・県からの指導を受け、修繕を行った ・謝罪し、掃除を実施した ・利用者の心情に十分な配慮をして声かけをするよう、職員間で共有した
	電話	2 件		
	メール	2 件		
	アンケート	0 件		
	文書	0 件		
事業内容	口頭	5 件	<ul style="list-style-type: none"> ・園路清掃の機械音がうるさい ・園内に猫の糞が落ちている。野良猫対策をしてほしい ・池の鳥に餌をあげたら注意された ・サクラが竹に覆われている 	<ul style="list-style-type: none"> ・使用台数の減や一定の作動能力での使用に抑えた ・糞を見つけ次第撤去する ・水質維持のため、餌やりの遠慮について周知看板を設置した ・竹を伐採した
	電話	1 件		
	メール	2 件		
	アンケート	4 件		
	文書	4 件		
その他	口頭	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・広場で募金活動をしている人がいる ・園内通行の自転車がスピード出して危ない ・広場で寝転んでいたら自転車が傍を通った ・売店前のベンチを毎日特定の団体が使用している為、使えない 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が注意、活動を監視した ・速度減について看板を掲示した ・広場への乗入れ禁止の看板を設置した ・双方に譲り合って利用するよう依頼し、看板掲示をした
	電話	7 件		
	メール	2 件		
	アンケート	1 件		
	文書	0 件		

※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	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
平成29年8月14日	①隣接者の要望に基づき、境界沿いの園内の樹木を伐採中に、処理を誤り、伐採した幹を隣接地に倒してしまい、隣接者所有の境界フェンスを破損させた。 ②発生直後に連絡を受け、当日（8月14日）に状況確認と関係者からの聞き取りを実施 ③人的被害はなかったが日時によっては隣接者が負傷した恐れがあった為、文書にて指導を行い改善書を提出させた。隣接者には謝罪を行うとともに再発防止策を示し、理解を得た。隣接者の意向により、破損したフェンスをきれいに撤去するだけで、柵の復旧は行わなかった。 ④樹木が伸びすぎていたため、隣接者から前年度に伐採の要望を受けていた。 ⑤2本のロープで幹を引っ張るところを1本で引っ張っていた、樹木を倒す方向を誤っていたなど、作業の判断ミスが原因。破損したフェンスの撤去及び整地費用を指定管理者が負担。 ⑥無
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。