

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	保土ヶ谷公園		
所在地	横浜市保土ヶ谷区花見台・仏向町・星川1丁目・3丁目		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/hodogaya/index.html		
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	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ・サカタのタネグリーンサービス株式会社・株式会社オーチェグループ		
指定期間	H27.4.1～R4.3.31 (2015年) (2022年)	施設所管課 (事務所)	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	
※新型コロナウイルス感染症が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。	
<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、公園利用者数は、例年の5割程度の423,931人に減少した。このため、利用状況はC評価となったが、利用者満足度は、植物管理に関する評価が特に高いこともあって、昨年度に引き続きS評価となった。収支状況については、経費節減の取組と共に、県との協議を通じて指定管理料も増額されたことから、A評価となった。</p> <p>令和3年度も感染症拡大防止への取組が継続されることから、公園利用者の6割を占める有料運動施設の利用者数の回復を図る必要があるが、今後も感染予防に対する利用者自らの取組を促しながら、感染症拡大防止と施設利用の両立を模索していくほか、イベントや運動施設の利用を伴わない日常的な公園利用を増大させる公園本来の魅力向上に力点を置いた取組や手軽に運動ができる機会の創出を図ることが望まれる。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況</p> <ul style="list-style-type: none">各種施設の維持保全を図りながら、独自の感染症拡大防止のためのガイドラインに基づく施設運営のほか、混雑状況のモニタリング等を行い、掲示や放送等による感染防止の周知により、利用環境の確保に努めた。 <p>◆利用状況</p> <ul style="list-style-type: none">感染症拡大防止のため、度重なる各運動施設の利用休止や制限を余儀なくされたことに加え、大会利用や区民祭り等の大型イベントの休止が大きく影響し、利用者数は目標達成率53.4%となり、C評価となった。 <p>◆利用者の満足度</p> <ul style="list-style-type: none">上位2段階の回答割合が95.5%となり、S評価となったが、トイレ等の老朽化施設の改善に対する意見も寄せられていることから、県との継続的な調整を図りながら順次改善を図っていくことが望ましい。 <p>◆収支状況</p> <ul style="list-style-type: none">有料運動施設の休止等により、前年度比で有料施設の利用料金収入が25,708千円、その他収入が36,153千円の収入減となり、感染症拡大防止対策による支出の増が生じたため、24,353千円の指定管理料の補填と11,438千円の光熱水費等の支出減により、A評価となった。 <p>◆苦情・要望等</p> <ul style="list-style-type: none">コロナ禍における利用マナーへの苦情のほか、職員対応への苦情も寄せられていることから、利用者ニーズに対して、理解を得られるような丁寧な対応や情報提供方法の工夫等に取組んでいくことが必要である。 <p>◆事故・不祥事等</p> <ul style="list-style-type: none">管理員による作業中の事故が発生していることから、作業前の安全確認を複数者で行う等、安全管理の徹底について、日常的なミーティング等による意識付けを継続していくことが望まれる。 <p>◆労働環境の確保に係る取組状況</p> <ul style="list-style-type: none">県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none">軟式野球場からの飛球防止対策として、木製バット限定使用の導入や飛球の実態調査を行う等、利用団体との意見交換等を行いながら、対策を進めている。ナラ枯れによる被害木の伐採等を進め、倒木や落枝による事故防止に努めている。	
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
B	※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

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
	無	
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
	適宜	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有 <input checked="" type="radio"/> 無	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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
健康づくりの促進として、楽しみながら健康づくりに取り組む機会を提供する。	感染予防対策を講じた上で、サッカー場のグラウンドでヨガ教室を実施した。	ストレッチ等の激しい呼気を伴わないプログラム検討が望まれる。
競技団体と連携し、サッカー場、硬式野球場、ラグビー場のオープンスタジアム等、スポーツに親しむ機会を提供する。	サッカー場でのオープンスタジアムを除き、感染拡大防止のため、全て中止とした。	競技団体の意向や感染防止対策の徹底のため、中止もやむを得ない。
交流機会の充実を図るため、カフェを併設したギャラリーの展示以外の活用を図る。	近隣小学校による地域紹介の報告会以外、感染拡大防止のため、全て中止とした。	感染防止の徹底を図る上で、屋内施設の利用制限はやむを得ない。
来園のきっかけづくりとして、気軽に楽しめるイベント等によるにぎわいの創出を図る。	感染拡大防止のため、全て中止とした。	屋外での密集密接を抑制するため、中止もやむを得ない。
平日利用促進のため軟式野球場、少年野球場、ラグビー場の平日利用料金の割引を行う。	予約システムの変更を行ったが、感染症防止対策による施設利用休止のため、一部利用にとどまった。	消毒時間の確保や密集密接を抑制するため、一部利用となるもやむを得ない。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
有料駐車場の運営（管理機器の機械化導入） ・営業時間は5時～23時まで、料金は時間制	臨時を含む3箇所の有料駐車場を運営した。
○自動販売機の設置 ・災害支援型、バリアフリー型ベンダーの採用	園内各所に設置した28台の飲み物等の自販機設置を継続した。
○軽飲食・売店の営業 ・カフェとギャラリーを併設し、くつろぎの空間を演出	休止したプールと老朽化箇所の2箇所を除き、軽飲食を提供するカフェ等の売店を3箇所経営した。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	818,103	720,260	423,931
対前年度比		88.0%	58.9%
目標値	783,800	783,800	794,200
目標達成率	104.4%	91.9%	53.4%

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）： 天候別(晴、曇、雨)の人数＋有料施設申込者数＋イベント等参加人数の合計で算出

※ 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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

年間の公園利用者数全体では、過去3年間の平均と比べて年間で5割程度、4～6月の利用者数は、4割程度、1～3月の利用者数は、6割程度にとどまった。

有料運動施設の利用者は、全体利用者の6割程度を占めており、特に、硬式野球場、体育館、ラグビー場やプールの利用休止により、有料運動施設の利用者数は、例年の2割程度にとどまったため、全体利用者数の減に大きく影響した。

②令和2年度の対応状況

5～8月と2～3月に予定していたイベントは、ほぼ全てを休止した。9月に「イベント等の実施に際しての感染症防止ガイドライン」を作成し、大会や大型イベント時の収容人数設定、密集防止や消毒作業時間確保のための利用枠の一部制限、事前の健康チェックや接触確認アプリのインストール等についての周知と運用により、感染拡大防止と利用の機会の確保に努めた。

有料運動施設については、県の施設予約システムによる予約停止までの受付分の予約者に対し、個別に利用自粛を求め、利用を取りやめた予約者に返金を行った。

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
	指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施	県による休日3回、平日3回、イベント1回の計7回調査の結果を使用する。

[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み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 133 / 133 = 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	83	44	2	4	0	133	
回答率	62.4%	33.1%	1.5%	3.0%	0.0%		
前年度の回答数	81	51	4	4	0	140	
前年度回答率	57.9%	36.4%	2.9%	2.9%			
回答率の対前年度比	107.9%	90.8%	52.6%	105.3%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 —
②令和2年度の対応状況 —

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				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	174,138	50,363	75,869	駐車場：72,495 自販機：3,374	300,370	300,370	0	
	決算	174,138	53,284	92,778	駐車場：85,799 自販機：6,979	320,200	315,091	5,109	101.62%
前年度	当初予算	177,363	50,828	74,314	駐車場：70,891 自販機：3,423	302,505	302,505	0	
	決算	177,363	49,740	88,780	駐車場：82,068 自販機：6,712	315,883	293,919	21,964	107.47%
令和2年度	当初予算	186,114	51,249	74,991	駐車場：71,568 自販機：3,423	312,354	312,354	0	
	決算	210,467	24,032	52,627	駐車場：47,139 自販機：5,019 雇用調整 助成金：469	287,126	282,481	4,645	101.64%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により令和2年度の指定管理料を増額した。

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

—

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	対面	2 件	・トイレが老朽化して汚い。 ・出入口で一時停止をしない。	・内装張替をした。 ・一時停止の掲示をした。
	電話	4 件		
職員対応	電話	3 件	施設利用の問合せに対応した職員の受け答えが横柄である。	丁寧な接遇を再確認した。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		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 該当なし

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）
R2. 6. 16	①狭小な場所での除草作業中に誤って巣を刺激し、作業員がハチに刺された。 ②6月16日に、メールによる事故報告書で確認。 ③病院を受診、軟膏と服用薬を処方され、数日で回復。 全作業スタッフに対し、作業手順や範囲等の作業前確認を徹底。 ④無し。 ⑤診察費等を指定管理者が負担。 ⑥無し。
R3. 1. 29	①倉庫内に保管されていた機材が動き、作業員が薬指を挟まれ骨折した。 ②1月30日に、メールによる事故報告書で確認。 ③病院を受診、ギブス固定と鎮痛剤を処方され、全治1か月。 全作業スタッフに対し、機材の収納を確実にを行うことを徹底。 ④無し。 ⑤診察費等を指定管理者が負担。 ⑥無し。
R3. 1. 31	①利用者が滑り台滑走後に起き上がるために手をついたところ、親指を骨折した。 ②2月1日に、メールによる事故報告書で確認。 ③病院を受診、翌日に負傷者に面会、発生時の詳細を聞き取り。 ④無し。 ⑤明示している遊具対象年齢以上の利用で、施設及び管理上の瑕疵はないため、診察費等は自己負担。 ⑥無し。

※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・不祥事につい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	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※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。