

# モニタリング結果報告書 (令和3年度)

## 1. 施設概要

施設名	湘南海岸公園		
所在地	藤沢市片瀬海岸2・3丁目・鵜沼海岸1・2丁目		
サイトURL	http://www.s-n-p.jp/shonankaigan_park/		
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11月）		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
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 (藤沢土木事務所)

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※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>
<p>&lt;評価の理由&gt; 利用状況がB、利用者の満足度がS、収支状況がBとなったことからA評価となった。</p> <p>&lt;今後の課題・対応等&gt; 例年、年間平均約200万人が訪れる公園であるが、令和3年度も新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策の影響により、利用者は目標値に満たなかった。江の島への観光や海岸利用への利便性がよいため、管理運営は大変な苦労があるが、清潔で快適な公園利用空間の確保のため、老朽化した施設の維持修繕、園内清掃、堆砂除去、公園利用者へのマナー向上のための対応や落書き消しなどの対策に尽力している。 令和3年度は、広範囲に劣化が進む飛砂防止柵に防砂ネットを活用する工夫や、来園者へのトビ被害防止のためのトビ避けボールの増設に取り組んだ。引き続き、この水準の維持に期待する。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 抜本的な施設更新も望まれる中で、提案に基づいた植物管理、飛砂防止柵等の修繕、トイレや園内清掃、海岸からの堆砂除去などを精力的に行っている。</p> <p>◆利用状況 利用者数200万人という高い目標を目指していたが、コロナ禍で8月に海水浴場が休止となったり、公園での大型イベントが中止となったりした影響により、目標に若干及ばずB評価となった。しかし、日常の管理運営を適切に実施し、コロナ禍にも関わらず約182万人の利用状況となったことは大変評価できる。</p> <p>◆利用者の満足度 「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が91.0%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 清潔で快適な公園利用空間が確保され、多くの方に利用されているが、駐車場収入等が計画に比べて減少していることや、一定の各種維持管理費がかかっていることから、収支比率が99.05%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 海岸・公園利用者等のマナーに起因する苦情が多い。県立都市公園のうち、最も多くの人々が利用する公園であり、利用目的も多岐にわたるため、利用者間の苦情通報や施設の汚損が多く、日頃から巡視に力を入れている。スケートボード利用、ノーリードでの犬の散歩、感染症対策に協力しない利用者など、コロナ禍でルールを逸脱した利用が見られることから、公園利用者が快適に過ごせるよう利用指導、警備員の増員、規制看板による周知などに毎日対処している。一方、トイレや園内清掃状況などの利用者が目につきやすい点についての苦情は少なく、日頃の維持管理の成果が表れている。</p> <p>◆事故・不祥事 草刈中に自動車のガラスを破損させる事故が発生したが、日頃から安全管理に留意し、事故・事件が発生した際は速やかな情報共有の徹底を心掛けている。</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ない。</p> <p>◆その他 なお、令和3年度の3項目評価についてはA評価となった。</p>

## 3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
A	B	S	B	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

#### 4. 定期・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
	該当なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月3回程度	
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	随時	主に電話とメールにて、コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有し、現地調査時には、対面にて意見交換を行った。
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

#### 5. 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
<b>■江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出</b> ○ウェルカム花壇の新設 ○安心・安全、清潔・衛生を確保することによるおもてなしの提供 ○社員のおもてなし力の強化、外国語による情報提供の充実	・ウェルカム花壇の維持管理を実施した。 ・竹柵の修繕や堆砂の除去などを速やかに実施し、トイレ及び園内清掃を毎日実施することにより、安心・安全、清潔・衛生の確保に努めた。 ・外国人向けパンフレットを配架する等外国語による情報提供を充実した。	
<b>■災害への備えと防犯対策でより安全な公園づくり</b> ○防災体制の構築 ○津波避難訓練の実施 ○防犯カメラの設置や速やかな堆砂除去	・災害に備えた消防訓練、救命講習、防火設備の確認など、防災体制の構築に努めた。 ・藤沢市と連携し、津波避難訓練を実施した。 ・防犯カメラを活用した利用状況の把握や速やかな堆砂除去に努めた。	
<b>■利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営</b> ○様々な利用者、地域住民への配慮 ○周辺環境等への配慮	・バリアフリーマップの配布や多言語化等による情報発信に取り組んだ。また、利用者ニーズに応え、授乳室を引き続き配置した。 ・住宅地への飛砂防止に精力的に努め、スケートボードの迷惑利用に対する注意指導、ホームページ上でタイムリーな駐車場情報を提供し渋滞改善改善に役立てるなど、園内及び周辺環境への配慮に努めた。	

※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
カフェの運営	タコスマイル（カフェ）を運営し、利用者に軽飲食を提供した。
シャワー・ロッカーの運営	温水シャワー及びロッカーの運営を行った。
サンドソックスの販売等	砂の熱さや冷たさから足を守る靴下の販売等を行った。
緑陰駐車場の運営	緑陰駐車場の運営を行った。
自動販売機の運営	自動販売機の運営を行った。
クラフト教室の開催	公園内で採取した植物等を使った教室を開催した。

※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。

## 6. 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 ※施設の特徴から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
B	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	1,964,147	1,543,772	1,819,094
対前年度比		78.6%	117.8%
目標値	2,000,000	2,000,000	2,000,000
目標達成率	98.2%	77.2%	91.0%

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）： 駐車台数、施設利用者数、巡回時の目視による計測により推計

※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 \_\_\_\_\_

<備考>

**【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  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

## 7. 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評価の「満足」回答割合で行う。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	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。	本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。 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 134 / 145 = 92.4%  
 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評価の回答数	67	55	3	7	2	134	・いつもきれい。 ・雑草が多い。
回答率	50.0%	41.0%	2.2%	5.2%	1.5%		
前年度の回答数	104	58	4	4	1	171	
前年度回答率	60.8%	33.9%	2.3%	2.3%	0.6%		
回答率の対前年度比	82.2%	121.0%	95.7%	223.3%	255.2%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

**【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  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 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
B	

[ 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	62,272	0	34,047	駐車場：28,082 自販機：5,965	96,319	96,319	0	
	決算	62,272	0	33,151	駐車場：27,303 自販機：5,848	95,423	100,395	-4,972	95.05%
前年度	当初予算	65,508	0	37,420	駐車場：30,978 自販機：6,442	102,928	102,928	0	
	決算	69,273	0	31,462	駐車場：24,984 自販機：6,478	100,735	103,058	-2,323	97.75%
令和3年度	当初予算	65,648	0	37,420	駐車場：30,614 自販機：6,806	103,068	103,068	0	
	決算	71,094	0	29,579	駐車場：23,063 自販機：6,516	100,673	101,643	-970	99.05%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

**【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  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 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	電話	0 件	・トイレにゴミを置いていく人が多いので、定期的な清掃をしてほしい。	・毎朝、清掃と巡回時に適宜実施している。「ゴミは持ち帰り」の看板を貼付。
	手紙	1 件		
職員対応	電話	4 件	・海風のテラスでのスケートボードが危険で通行できないので注意してほしい(2)。 ・朝早く、大型犬をノーリードで散歩する人がいるので危険だ。 ・海風のテラスで休日になると団体でお酒を飲んでいる。コロナ禍なので注意喚起をしてほしい。 ・芝生広場でサッカーをしているグループが竹柵にぶついたり、歩行者の横をかすめたり非常に危険だ。警察にも通報した。	・園内放送と職員による注意指導した(1)。警察に通報し、退去させた(1)。 ・警察に相談した。 ・園内放送と巡回で注意喚起した。 ・引き続き、注意と張り紙で対応する。
	口頭	1 件		
事業内容	電話	0 件		
	口頭	0 件		
その他	電話	0 件		
	口頭	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。

10. 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）
7月13日	①芝生広場において、トビ対策のテグス糸で首を怪我した。 ②同日に、電話とメールにて報告あり。 ③負傷者から危ないので撤去してほしいとの申し出があったことから、危険個所のテグス糸を撤去した。 ④無 ⑤高さ3.5mの柱にテグス糸を設置していたが、高さ1.5mの竹柵にテグス糸が付けられていたため、負傷された。何者かによるいたずらと思われる。 ⑥無
7月24日	①サーフビレッジにおいて、水着の女性から盗撮されたとの通報。 ②翌営業日に、電話にて報告あり（メールでの報告は当日あり）。 ③女性が警察に通報し、被疑者の取り調べの結果、盗撮画像は見つからなかった。 ④無 ⑤無 ⑥無
11月11日	①指定管理者が草刈り中にゴミをはねて、近くに駐車していた車の後部ガラスが割れた。当事象による怪我人はいなかった。 ②同日に、電話にて報告あり。 ③再発防止として、周囲の状況確認と飛散防止ネットの徹底を行う。 ④無 ⑤指定管理者にて負担した。 ⑥無
11月20日	①公園出入口門扉の開閉用の取っ手が通路側に出ていたため、自転車通行者が転倒し、左耳の後ろを裂傷した。 ②翌営業日に、電話にて報告あり（メールでの報告は当日あり）。 ③再発防止として、取っ手を戻すよう掲示した。 ④無 ⑤無 ⑥無

※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。

## 11. 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。