

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	相模原公園		
所在地	神奈川県相模原市南区下溝・麻溝台		
サイトURL	http://www.sagamihara.kanagawa-park.or.jp/		
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(S54.4.27)		
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
<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>利用状況の評価はB、利用者の満足度はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はAとなった。</p> <p>利用者数の目標値が高い上に、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、駐車場の閉鎖、施設の利用中止となったことや、大型イベントが中止となったことなどの影響が大きく、利用状況がB評価となったが、適切な維持管理を行った結果、このような状況下においても昨年度からの利用者数の減少を最小限に留めたほか、利用者の満足度も非常に高く、指定管理者の努力がうかがえた。</p> <p>3項目以外の各項目の評価について、苦情・要望等は5件あったが、迅速かつ丁寧に対応が図られ、苦情が出ないよう努力している姿勢がうかがえた。また、事故・不祥事は3件あったが、いずれも指定管理業務に起因するものではなく、事後の対応も迅速かつ適切で、県への報告も速やかに行われた。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症が収束した後は、再び魅力のあるイベントを実施するなど、満足度の維持や利用者数の増加に努めながら、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、多くのイベントが開催できなかったが、グリーンハウス内で季節ごとに植栽展示に変化を持たせるなどの工夫をしたり、市内物産展示販売会や、相模原フィルムコミッション15周年記念展示を企画するなど、利用者を飽きさせない取組みを行った。また、維持管理においては、県内各所で被害が出ているナラ枯れに関して、当公園内においても被害木が多く確認されたが、伐採・燻蒸処理などの対策を進めるほか、関係者を集めた講習会を企画するなど、指定管理者としての役割を十分に果たしており、良好な実績を上げた。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、4月25日から5月31日までの間で、駐車場の閉鎖や、グリーンハウスの利用中止などを余儀なくされ、また、その後も大規模イベントを中止せざるを得ない状況が続いた。夏以降は密を避けて余暇を楽しむ利用者が多く来園し、来園者数は比較的堅調に推移したものの、通年で前年度比の約93.5%、目標値に対して約91.7%となり、B評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 県が年間7回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が100%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、当初計画額との比較で、自動販売機利益は1,634千円の増となったものの、利用料金収入が1,008千円の減、駐車場収入が4,363千円の減となったため、全体としては1,117千円の減となった。</p> <p>支出については、公園の再整備から約30年が経過していることもあり、修繕費などが当初計画以上に支出されたが、一般管理費の縮減に努めるなどして、全体的には概ね計画的に支出が行われた。収支比率は102.16%となったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 利用マナーに関する苦情・要望が5件あったが、指定管理業務に起因するものはなかった。特に園内清掃やトイレ清潔など来園者の目に付きやすい箇所に関する苦情は1件も無く、高評価である。また、利用者からの問合せ等に対して、即対応する姿勢が見られ、極めて良好な実績を上げている。</p> <p>◆事故・不祥事等 利用者が怪我をする事故が3件発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。また、職員の作業中の事故が1件発生したものの、その後の対応は適切であり、県への報告も速やかに行われた。</p>

◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでいた。	
◆その他 なお、令和2年度の3項目評価については、A評価とした。今後も、引き続き、利用者の高い満足度の維持に努めるほか、利用者の安全に配慮した管理運営に努めてもらいたい。	
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
A	

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
	随時	
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

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
サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、定期的に展覧会などのイベントを実施。地元市民や団体の発表の場として提供することで、地元還元するとともに利用者数の向上を図る。	4月・5月の新型コロナウイルス感染拡大に伴う施設の利用中止期間を除き、毎月2～3回程度、感染症対策を実施しながら、県民参加型の絵画展や写真展などを実施した。	いずれも多くの見学者が訪れており、良好な実績を上げた。
4月にスプリングフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は15,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
6月に第37回しょうぶまつりを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
8月に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。指定管理者が主体となって取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は2,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	
10月にオータムフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会などと連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は15,000人。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止。	

※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
◆飲食店及び売店の運営 公園利用者の利便性や快適性向上を目的に、食事等の提供を行う。 ◆カレンダーの販売 県立都市公園のPRを行う。	両事業ともに計画どおり実施。収支は+214千円であった。 なお、売店は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、営業時間を短縮、またテイクアウトのみの販売となった。

※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、対応状況を含めて、「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。
B	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	764,476	783,968	733,374
対前年度比		102.5%	93.5%
目標値	800,000	800,000	800,000
目標達成率	95.6%	98.0%	91.7%

目標値の設定根拠：

提案書記載の目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数、隣接施設利用者数、団体利用数からの推計

※ 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

【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 <div style="text-align: center;">—</div>
②令和2年度の対応状況 <div style="text-align: center;">—</div>

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	本報告書では、県による休日3回、平日3回、イベント時1回の計7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、前年度同様満足度は高かった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営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 113 / 113 = 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	100	13	0	0	0	113	
回答率	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	68	37	0	1	0	106	
前年度回答率	64.2%	34.9%		0.9%			
回答率の 対前年度比	137.9%	33.0%		0.0%			

(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					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	226,410	2,688	22,077	駐車場19,110 自販機 2,967	251,175	251,175	0	
	決算	226,410	1,724	18,800	駐車場15,414 自販機 3,386	246,934	245,541	1,393	100.57%
前年度	当初予算	230,603	2,752	22,612	駐車場19,575 自販機 3,037	255,967	255,967	0	
	決算	230,603	1,479	19,736	駐車場15,991 自販機 3,745	251,818	247,177	4,641	101.88%
令和2年度	当初予算	238,414	2,752	22,730	駐車場19,693 自販機 3,037	263,896	263,896	0	
	決算	240,879	1,744	20,156	駐車場15,330 自販機 4,671 雇用調整助成金 155	262,779	257,225	5,554	102.16%

※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			
職員対応	電話	1 件	①職員は勤務時間外のため、委託警備員が対応したが、ちょうど巡回警備の時間のため不在だった。窓口対応時間等について、わかりやすく明示することとした。
事業内容	メール	2 件	①ご意見としてお伺いした。(その後、県の対応方針が決定し、駐車場閉鎖、施設の利用中止などの措置を行った。) ②近隣の公園で催し物が開催されており、近隣施設と協力しながら交通誘導を行っていたが、一時的に入庫待ち車等が発生した時間帯があった。
その他	手紙	1 件	①ノーリードで犬を連れてくる利用者がある。こうした者への罰則を作してほしい。
	メール	1 件	②他の利用者に危険が及ばないよう子供用三輪車やその類似器具の利用の可否をはっきり明示してほしい。

※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. 9. 1	①水道みちの坂路を自転車で通行していた学生が、前日夜の大雨で舗装脇より流れ出た砂利で滑って転倒した。 ②事故発生直後に指定管理者より報告を受け、県職員が現地の状況を確認。 ③公園で応急処置後、学校に連絡した。怪我は擦り傷のみ。 ④無し ⑤後日県が舗装端部の補修工事を実施 ⑥無し
R2. 9. 14	①職員が、除草の作業中、小石のようなものが飛んで目に入った。 ②指定管理者より状況把握後に報告を受ける。 ③当該職員が翌日に目の異常を感じたため、医師の診察を受けたところ、眼球に傷が認められた。医師の診断では軽症。 ④無し ⑤作業員の防護用眼鏡の着用忘れ ⑥無し
R2. 12. 23	①利用者が、写真撮影に気を取られて溝に足を踏み外し、転倒した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③救急車で病院に搬送。異常なし。 ④無し ⑤施設管理上の問題はなく、費用負担無し。 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。