

モニタリング結果報告書 (令和5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(昭和54年4月27日)		
指定管理者名	神奈川県公園協会・サカタのタネ・サカタのタネGSグループ		
指定期間	R4.4.1 ~ R9.3.31 (2022年) (2027年)	施設所管課 (事務所)	都市公園課 (厚木土木事務所 津久井治水センター)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
利用状況の評価はB、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はBで、3項目評価はAとなった。 利用状況について、5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、例年通りの大型イベントが開催できたことから、利用者数は、前年を上回ることができたものの目標値には達することができずB評価となったが、適切な維持管理を行った結果、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。 3項目以外の各項目の評価について、苦情・要望等は7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6件あったが、一般の利用者に関係するものは、指定管理業務に起因するものはなく、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。 引き続き、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。
<各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、大規模イベントをコロナ禍前の例年通りの規模で開催し、利用促進に努めた。維持管理業務においては、人気の高いネモフィラを森の木花壇での播種により育成するとともに、一部のエリアでリナリアに変更したことで良好に開花し、見事な春の花修景となり、来園者の好評を得ることができた。 ◆利用状況 5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、スプリングフラワーフェスティバルなどの大規模イベントが例年通り開催できたことから、利用者数は前年度との比較で102.4%と増加したものの、目標値に対しては86.2%に留まり、B評価となった。 ◆利用者の満足度 指定管理者により、春と秋の2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97.6%となったため、S評価となった。 ◆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663千円の増、利用料金収入が485千円の増となったものの、駐車場収入が1,568千円の減となったため、全体としては420千円の減となった。 支出については、当初計画額と比較し、燃料費高騰の影響から、年度後半にかけて光熱水費が計画を上回ったが、その他経費の縮減に努めた結果、収支比率は99.7%となり、B評価となった。 ◆苦情・要望等 施設・設備に関するものが1件、職員対応に関するものが2件、事業内容に関するものが1件、利用者のマナーに関するものが3件あった。利用者に丁寧に説明し、理解をしていただくよう努力している。 そのほか、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、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、良好な実績を上げている。 ◆事故・不祥事等 利用者が怪我をする事故が発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。 事故後の対応は速やかに行われ、県への報告も的確に行われていた。また、必要に応じて職員間で情報共有を図るなど、再発防止に向けた取組みを積極的に行っていたことは評価できる。 ◆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5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. 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
	無	
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	毎月実施	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	植物管理、施設管理等における課題共有、及び対応に向けた役割分担の確認、また事故発生後の再発防止策の報告、検討など、随時意見交換等を実施した。
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
	有・無	

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
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、地元に還元するとともに利用者数の向上を図る。	サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、毎月2～3回程度、県民参加型の絵画展や写真展などを実施した。	いずれも多数の見学者が訪れており、極めて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。	4月22日(土)、23日(日)にスプリングフラワーフェスティバルを実施。グリーンハウス内では沢山の花が飾られるとともに、屋外では少年鼓笛バンドパレード、ポニー乗馬体験など様々なイベントが盛大に行われた。参加者数は13,000人であった。	新型コロナウイルスの影響で4年ぶりの開催となった。両日とも天候に恵まれ、多くの来園者で賑わい、提案通りの効果があった。
6月に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5,000人。	6月11日(日)に第37回しょうぶまつりを実施。満開のショウブを鑑賞していただくとともに、フリーマーケットやマンドリン演奏などのイベントが行われた。参加者数は1,247人であった。	新型コロナウイルスが5類に移行したことから、コロナ禍以前の例年通りの規模で開催したが、雨天に見舞われたため、計画参加人数には及ばなかった。

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。	8月8日(火)～20日(日)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。昼間とは違った公園を楽しんでもらうため、噴水広場では電球2万個を用いたライトアップを実施したほか、マリンバ&パーカッションの演奏などの野外音楽ライブが盛大に行われた。参加者数は1,500人であった。	新型コロナウイルスの影響で4年ぶりの開催となった。天候にも恵まれたが、計画参加人数には及ばなかった。
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。	10月14日(土)、15日(日)にオータムフラワーフェスティバルを実施。少年鼓笛バンド演奏、花苗販売、少年鼓笛バンドパレードなど様々なイベントが盛大に行われた。参加者数は7,000人であった。	新型コロナウイルスが5類に移行したことから、コロナ禍以前の例年通り規模で開催したが、15日が雨天に見舞われたため、計画参加人数には及ばなかった。

〔 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。	計画どおり実施。収支は+354千円であった。
カレンダーの販売 県立都市公園のPRを行う。	計画どおり実施。収支は△20千円であった。

6. 利用状況

評価	《評価の目安》
B	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 ※施設の特性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（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	688,543	650,856	666,156
対前年度比		94.5%	102.4%
目標値	800,000	769,000	773,000
目標達成率	86.1%	84.6%	86.2%

目標値の設定根拠：

提案書記載の目標数値

利用者数の算出方法（対象）：

駐車台数から推計

※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

＜備考＞

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	

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、年2回の詳細アンケートを使用する。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 339 / 346 = 98.0%

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	250	81	6	0	2	339	
回答率	73.7%	23.9%	1.8%	0.0%	0.6%		
前年度の 回答数	338	100	2	4	0	444	
前年度回答率	76.1%	22.5%	0.5%	0.9%			
回答率の 対前年度比	96.9%	106.1%	392.9%	0.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》 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	237,979	2,752	22,741	駐車場 19,704 自販機 3,037	263,472	263,472	0	
	決算	237,979	2,425	19,255	駐車場 14,989 自販機 4,265	259,659	262,590	-2,931	98.88%
前年度	当初予算	265,500	1,671	19,650	駐車場 16,075 自販機 3,575	286,821	286,821	0	
	決算	265,500	2,066	19,248	駐車場 15,094 自販機 4,154	286,814	285,371	1,443	100.51%
令和5年度	当初予算	265,528	1,687	19,844	駐車場 16,234 自販機 3,610	287,059	287,059	0	
	決算	265,528	2,172	18,939	駐車場 14,666 自販機 4,273	286,639	287,436	-797	99.72%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位：千円)		
令和5年度 /	前年度 /	前々年度 /

＜備考＞

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	来園	1 件	①電動車いすを要望している。	①電動車いすの配備は想定していない。今後の検討課題とする。
職員対応	電話	2 件	①イベント開催にあたり事前調整したにもかかわらず、その通り実施できず楽しめなかった。 ②遺失物の返却の連絡を受け、返信したところ隣接公園を案内されたが、結果、間違えであった。	①理解に食い違いあったと陳謝し、今後十分な調整をすることを説明した。 ②謝罪するとともに、遺失物を返却した。
事業内容	来園	1 件	①研修中の作業している職人が、周辺の整理、安全管理ができていない	①職人、研修主催者に注意するよう指導を行った。
その他	メール	2 件	①グリーンハウス内にコスプレイヤーが多すぎてゆっくりできない。主催者に統制をとるよう伝えてほしい。	②コスプレイベントに同伴していた主催者側の社員に趣旨を伝え、可能な範囲で協力していただくよう依頼した。
	その他	1 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）
R5. 4. 13	①管理スタッフがバックヤード入口の可動式車止めに引っ掛かり転倒した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③翌日病院を受診した。4/19に事故再発防止会議を開催した。再発防止策として、可動式柵をセーフティコーンに変更した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
R5. 7. 20	①管理スタッフがアジサイを剪定中に左目まぶたを虫に刺された。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③当日病院にて治療した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
R6. 1. 7	①りりちゃん橋登り口にて男児が階段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救急車で医療機関に搬送。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
R6. 1. 15	①管理スタッフが作業中に柵から足を踏み外してかかとの骨にひびが入った。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③翌日病院にて治療した。1/22に事故再発防止会議を開催した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
R6. 1. 30	①管理スタッフが草刈り作業中に顔面を虫に刺された。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③翌日病院にて治療した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 ⑥無
R6. 3. 1	①管理スタッフが作業中にバランスを崩し肋骨を骨折した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受ける。 ③病院にて治療した。 ④無 ⑤費用負担は無し。 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。